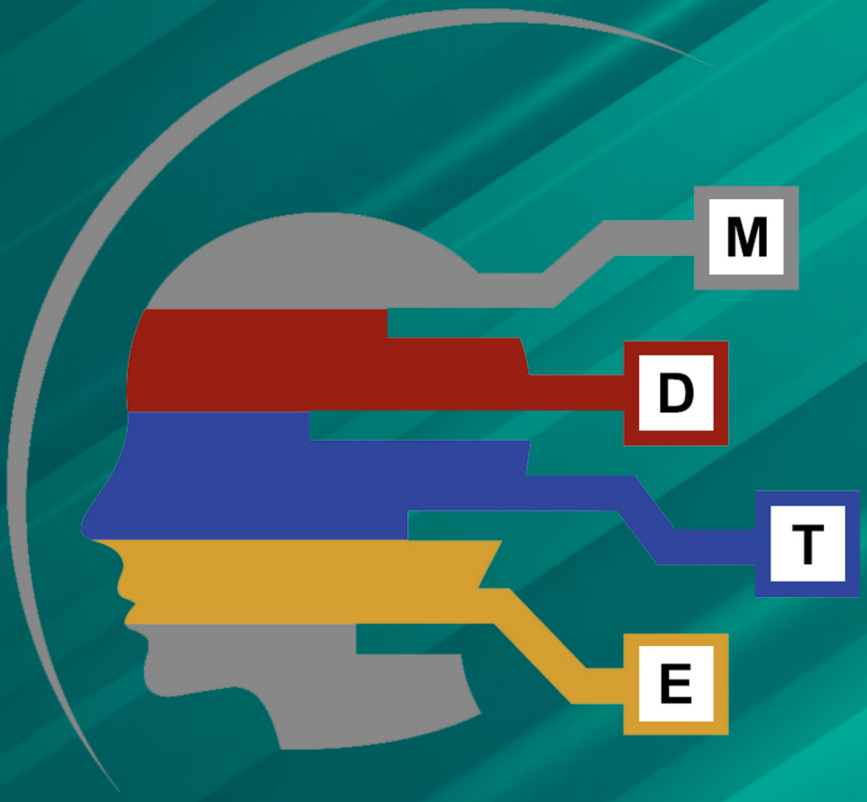
การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ

การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566

หัวข้อ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน”

(Management in Disruptive Technologies Era)

ในวันศุกร์ที่ 26 พฤษภาคม 2566



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อหนังสือ การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (MDTE 2023)

หัวข้อการประชุม การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

หน่วยงานจัดการประชุม วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

หน่วยงานสนับสนุน

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
สภาวิศวกร
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ISBN (E-Book) 978-974-625-999-6

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/

สารอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่มีส่วนร่วมในการจัดประชุมสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (MDTE 2023) ร่วมกับสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สภาวิศวกร 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) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มีความเข้มแข็งในการผสมผสานความรู้ทางด้านวิชาการ นวัตกรรมต่าง ๆ สู่ภาคเอกชนอันจะนำไปสู่การพัฒนาทั้งความรู้ทางวิชาการ และก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ประเทศชาติ อย่างเป็นรูปธรรมการจัดงานภายใต้หัวข้อ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” เป็นการแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ที่จะส่งเสริมเผยแพร่ผลงานทางวิชาการสู่สาธารณชนให้เป็นที่รู้จักเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานวิจัยอันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ

ขอขอบคุณคณะทำงานและเครือข่าย ที่สร้างสรรค์เวทีแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และขออวยพรให้การจัดงานในครั้งนี้ประสบความสำเร็จและสามารถสร้างสรรค์เวทีแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาประเทศชาติเจริญรุ่งเรืองสืบไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ในนามของผู้บริหารและบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ รู้สึกยินดีและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับเกียรติให้เป็นส่วนหนึ่งในเครือข่ายการจัดประชุมสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนาการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (MDTE 2023) ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน ในหัวข้อ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” ซึ่งงานประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ในครั้งนี้ เป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ผลงานทางวิชาการ นวัตกรรม และเทคโนโลยี รวมไปถึงประสบการณ์ของนักวิชาการ เพื่อให้เกิดเป็นเวทีในการนำเสนอผลงานทางวิชาการระดับชาติที่รวบรวมผลงานด้านการวิจัย และเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการสู่สาธารณชน ให้เป็นที่รู้จักและนำเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานวิจัย อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศและสร้างเครือข่ายความร่วมมือได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ขอขอบคุณคณะกรรมการการจัดงานประชุมในครั้งนี้ที่ท่านได้เสียสละกาลังกาย กาลังใจ ทุ่มเทเพื่อให้งานนี้สาเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมในครั้งนี้จะเป็นอีกก้าวหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ กับอาจารย์ นักวิจัย นิสิต นักศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ตลอดจนผู้ที่สนใจทุกท่านแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเป็นเครือข่ายการสร้างสรรค์งานวิจัยและสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริงกับสังคมและประเทศชาติในอนาคต

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชัย จันทร์มณี)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สารจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความยินดีเป็นอย่างยิ่ง ที่ได้มีส่วนร่วมในการจัดประชุมสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (MDTE 2023) หัวข้อ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมเผยแพร่ผลงานทางวิชาการสู่สาธารณชนให้เป็นที่รู้จัก เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานวิจัย อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ การประชุมวิชาการได้รับความร่วมมือกับสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สภาวิศวกร และเครือข่าย 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มีความเข้มแข็งในการผสมผสานความรู้ทางด้านวิชาการ นวัตกรรมต่าง ๆ สู่ภาคเอกชนอันจะนำไปสู่การพัฒนาทั้งความรู้ทางวิชาการ และก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติอย่างเป็นรูปธรรม

ขอขอบคุณ คณะทำงานและเครือข่าย ที่สร้างสรรค์เวทีแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ และขออวยพรให้การจัดงานในครั้งนี้ ประสบความสำเร็จและสามารถสร้างสรรค์เวทีแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาประเทศชาติเจริญรุ่งเรืองสืบไป

(ดร.ณัฐวรพล รัชสิริวัชรบุล)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สารจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน เพื่อการผลักดันคุณภาพงานวิจัย พัฒนานักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาให้มีศักยภาพที่เข้มแข็ง สร้างบรรยากาศการวิจัยให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ การประชุมวิชาการระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (MDTE 2023) ภายใต้หัวข้อ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” เป็นกิจกรรมทางวิชาการที่มีคว่ามสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและงานวิจัย ตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้จากการวิจัยที่มีคุณภาพไปสู่การพัฒนาและประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กร สังคมและประเทศชาติ เป็นเวทีวิชาการระดับชาติที่รวบรวมผลงานด้านการวิจัยอันทรงคุณค่า จากหลากหลายหน่วยงาน เป็นเวทีเสนอผลงานวิชาการให้แก่อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา บุคคลทั่วไป และผู้เข้าร่วมฟังทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการสู่สาธารณชน ให้เป็นที่รู้จัก สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานวิจัย อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสร้างสรรค์งานวิจัยร่วมกัน โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าจากการแลกเปลี่ยนทัศนะ ประสบการณ์ สร้างเครือข่ายความเข้มแข็งทางวิชาการและงานวิจัย เพื่อเป็นฐานในการคิดอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การประชุมวิชาการระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๖ (MDTE 2023) ภายใต้หัวข้อ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนางานวิจัยของคณาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษา ให้สามารถนำไปสู่กระบวนการบริหารจัดการที่บูรณาการงานวิจัยกับการเรียนการสอนและการบริการวิชาการ ตลอดจนการจัดการความรู้จากการวิจัยนำไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน สามารถร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนอง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการ

ในโอกาสอันดีนี้ ขอขอบคุณเครือข่ายของมหาวิทยาลัยทั้ง 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน และคณะกรรมการดำเนินงานทุกท่านที่ร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คณาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ อันจะนำไปสู่การสรรค์สร้างผลงานทางวิชาการและสามารถพัฒนานวัตกรรมในการวิจัย เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีรวมไปถึงสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้าง

พื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

(ศาสตราจารย์ ดร.สุวัจน์ ธัญรส)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สารอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

การจัดประชุมสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติ ถือเป็นกิจกรรมทางวิชาการที่มีความสำคัญยิ่งต่อระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในการเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและเผยแพร่องค์ความรู้เชิงวิชาการและการวิจัย โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน ตลอดจนนักวิจัยภายนอกสถาบันการศึกษา ได้นำเสนอผลงานเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการร่วมกัน นำมาสู่การสร้างเครือข่ายทางวิชาการข้ามศาสตร์ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการวิจัย นำไปสู่การประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาคธุรกิจ ภาคบริการ ภาคอุตสาหกรรม สถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการ ชุมชนและสังคม ซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยให้เท่าทันโลก

ในนามของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดงานครั้งนี้ อันได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ร่วมเป็นคณะกรรมการในการประเมินผลงานวิจัย และการให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย นักศึกษาและนักวิจัยผู้ร่วมกิจกรรมการประชุมทางวิชาการทุกท่าน คณะกรรมการดำเนินโครงการ ตลอดจนเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดประชุมสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (MDTE 2023) ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ไปด้วยดี

(รองศาสตรจารย์ ดร.โฆษิต ศรีภูธร)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สารจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (MDTE 2023) ร่วมกับเครือข่ายการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน ได้แก่ 1) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 3) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 4) คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช 5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ 6) คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 7) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 8) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มหาวิทยาลัย ภายใต้หัวข้อ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” เพื่อให้เกิดเป็นเวทีการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติที่รวบรวมผลงานด้านการวิจัยของอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต/นักศึกษา บุคคลทั่วไป และเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการสู่สาธารณชน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศและสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสร้างสรรค์งานวิจัย

ขอขอบคุณคณะทำงานและเครือข่าย รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้นำเสนอผลงานทุกท่านที่มีส่วนร่วมทำให้การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ทุกประการในนามมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดีในโอกาสต่อไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประมุข อุณหเลขกะ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สารอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์มีความยินดีและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการจัดประชุมสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติในครั้งนี้ ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน ทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมการผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานวิชาการดังกล่าวสู่สาธารณชน โดยใช้เวทีการประชุมสัมมนาวิชาการ เพื่อประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้จากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติอย่างยั่นยืนต่อไป

การจัดงานในครั้งนี้ภายใต้หัวข้อ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” ประเด็นที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน เพื่อบรรลุการมีผลิตภาพทางเศรษฐกิจในระดับที่สูงขึ้น ก้าวข้ามกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ซึ่งการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านวิชาการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม สู่ภาคเอกชนจะก่อให้เกิดการขับเคลื่อนสู่การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ประเทศชาติ อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เจ้าภาพในการจัดประชุมสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติครั้งนี้ คณะทำงานและเครือข่าย ที่ร่วมสร้างสรรค์เวทีให้นิสิต/นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไป ได้มีเวทีนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติที่รวบรวมผลงานด้านการวิจัย และเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านนวัตกรรมที่มีคุณภาพ อันส่งผลต่อการพัฒนาประเทศและสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสร้างสรรค์งานวิจัย อีกทั้งยังเป็นแรงบันดาลใจให้กับผู้สนใจและได้นำไปใช้ประโยชน์ในด้านวิชาการต่อไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร ภู่ผะกา)
รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

1. ชื่อการประชุม/สัมมนาวิชาการ

ประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (MDTE 2023)

2. หลักการและเหตุผล

การจัดโครงการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (MDTE 2023) หัวข้อ “การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” ซึ่งเป็นความร่วมมือกับสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สภาวิศวกร และเครือข่าย 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ โดยมีความประสงค์เพื่อเป็นเวทีเสนอผลงานวิชาการให้แก่อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต/นักศึกษา บุคคลทั่วไป และผู้เข้าร่วมฟังทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการสู่สาธารณชน ให้เป็นที่รู้จักเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานวิจัย อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสร้างสรรค์งานวิจัยร่วมกัน อันเป็นเวทีวิชาการระดับชาติที่รวบรวมผลงานด้านการวิจัยอันทรงคุณค่าเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากงานวิจัยในวงกว้างเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ทางวิชาการวิจัย และการบริการวิชาการ ก่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์อันเป็นที่ประจักษ์ต่อสังคม โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าจากการแลกเปลี่ยนทัศนะ ประสบการณ์ สร้างเครือข่ายความเข้มแข็งทางวิชาการและงานวิจัย เพื่อเป็นฐานในการคิดอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นเวทีเสนอผลงานวิชาการให้แก่อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต/นักศึกษา บุคคลทั่วไป และผู้เข้าร่วมฟังทั้งภายในและภายนอก
2. เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการสู่สาธารณชน ให้เป็นที่รู้จักเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานวิจัย อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ
3. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสร้างสรรค์งานวิจัยร่วมกัน

4. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

5. ระยะเวลา และสถานที่ในการดำเนินการ

ในวันศุกร์ที่ 26 พฤษภาคม 2566 (1 วัน) ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ (โปรแกรม Zoom Meeting)

6. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 200 คน ประกอบด้วย

อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต/นักศึกษา บุคคลทั่วไป ผู้เข้าร่วมฟังทั้งภายในและภายนอก

7. สถานที่จัดโครงการ

โดยใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ (โปรแกรม Zoom Meeting)

คณะกรรมการการจัดงาน

คณะกรรมการอำนวยการ

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

คณะกรรมการดำเนินงาน

1.	ผศ.ดร.กอบกูล	จันทรโคลิกา	ประธานกรรมการ
2.	ผศ.ดร.นลินา	ไชยะ	กรรมการ
3.	ผศ.ดร.สาลินันท์	บุญมี	กรรมการ
4.	ผศ.ดร.บุญธิดา	ชุนงาม	กรรมการ
5.	ผศ.ดร.ศิริรัตน์	พ่วงแสงสุข	กรรมการ
6.	ผศ.ดร.ธนพงษ์	จำปาหอม	กรรมการ
7.	ผศ.ดร.อดิเรก	เยาว์วงค์	กรรมการ
8.	ผศ.สุธี	ลี้จงเพิ่มพูน	กรรมการ
9.	อาจารย์ ดร.ธัญนันท์	วรเศรษฐพงษ์	กรรมการ
10.	อาจารย์ ดร.คุณากร	ไวยวุฒิ	กรรมการ
11.	อาจารย์ ดร.สมศักดิ์	บุตรสาคร	กรรมการ

12. อาจารย์ ดร.พรพรรณ	ดอนพนัส	กรรมการ
13. อาจารย์ ดร.ณัชชา	ลิมปศิริสุวรรณ	กรรมการ
14. อาจารย์ ดร.แววดา	พิมพ์พันธ์ดี	กรรมการ
15. อาจารย์ ดร.จุฑามาศ	วงศ์กันทรากร	กรรมการ
16. อาจารย์ ดร.พรชัย	ขันทะวงค์	กรรมการ
17. อาจารย์ ดร.อธิพันธ์	วรรณสุริยะ	กรรมการ
18. อาจารย์ ดร.ปริญญา	สีม่วง	กรรมการ
19. อาจารย์เอกชัย	รัตนบรรลือ	กรรมการ
20. อาจารย์ศศินันท์	ศาสตร์สาระ	กรรมการ
21. อาจารย์สุธิกาญจน์	แก้วคงบุญ	กรรมการ
22. อาจารย์อรชุมา	หนูน้อย	กรรมการ
23. นางสาวเสาวลักษณ์	ชาวบ้านกร่าง	กรรมการ
24. นางภชนิตา	หมายชัย	กรรมการ
25. นางสาวหฤทัย	สมศักดิ์	กรรมการและเลขานุการ
26. นายทศพล	บัวไร่ขิง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการอ่านบทความและคณะกรรมการประจำห้องสัมมนา

บริหารธุรกิจ

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

16. ผศ.ดร.เสาวลักษณ์	จิตต์น้อม	กรรมการ
17. ผศ.ดร.วาสุกาญจน์	งามโฉม	กรรมการ
18. ผศ.ดร.ศรีสมร	ผ่องพุฒิ	กรรมการ
19. ผศ.ดร.ดารารัตน์	สุขแก้ว	กรรมการ
20. ผศ.พิมพ์นิภา	รัตนจันทร์	กรรมการ
21. ผศ.สุนทร	ดวงประเสริฐชัย	กรรมการ
22. ผศ.ดร.มาลัย	กมลสกุลชัย	กรรมการ
23. ผศ.ดร.ศิริรัตน์	พ่วงแสงสุข	กรรมการ
24. ผศ.ดร.รุจิภาส	โพธิ์ทองแสงอรุณ	กรรมการ
25. ผศ.ดร.ปวีณา	ชัยวนารมย์	กรรมการ
26. ผศ.ดร.สุวิทย์	ไวยทิพย์	กรรมการ
27. ผศ.ดร.ประสาน	นันทะเสน	กรรมการ
28. อาจารย์ ดร.ธนเดช	กังสวัสดิ์	กรรมการ
29. อาจารย์ ดร.สุวิทย์	สมสุภาพรุ่งยศ	กรรมการ
30. อาจารย์ ดร.ศิริชัย	กิ่งสีดา	กรรมการ
31. อาจารย์ ดร.ปริญญา	สีม่วง	กรรมการ
32. อาจารย์ ดร.วรรณุดาว์	เพ็ชรไพโรจน์	กรรมการ
33. อาจารย์ ดร.จันทร์เพ็ญ	ธงไชย	กรรมการ
34. อาจารย์ ดร.ชุติมา	นาคประสิทธิ์	กรรมการ
35. อาจารย์ ดร.อัจฉรา	ชนากลาง	กรรมการ
36. อาจารย์ ดร.อุษณา	แจ้งคล้อย	กรรมการ
37. อาจารย์ ดร.พร้อมพร	ภูวดิน	กรรมการ
38. อาจารย์ ดร.สมศักดิ์	จินตวัฒนกุล	กรรมการ
39. อาจารย์ ดร.ภาคภูมิ	หมีเงิน	กรรมการ
40. อาจารย์ ดร.ประชาสันต์	แว่นไธสง	กรรมการ
41. อาจารย์ ดร.วิรัตร	บุตรวาปี	กรรมการ
42. อาจารย์ ดร.อัมพาพร	ลีลามโนธรรม	กรรมการ
43. อาจารย์ ดร.นรรัฐ	รื่นกวี	กรรมการ
44. อาจารย์ ดร.อนิรุธ	พิพัฒน์ประภา	กรรมการ
45. อาจารย์ ดร.ปิยชาติ	ธาตรีนรานนท์	กรรมการ
46. อาจารย์ ดร.สุกานดา	กลิ่นขจร	กรรมการ
47. อาจารย์ ดร.ณัชชา	ลิมปศิริสุวรรณ	กรรมการ

48. อาจารย์ ดร.ชาตยา	นิลพลับ	กรรมการ
49. อาจารย์ ดร.ปิยรัตน์	งามสนิท	กรรมการ
50. อาจารย์ ดร.ธัญนันท์	วรเศรษฐพงษ์	กรรมการ
51. อาจารย์ ดร.ถนอมศักดิ์	สุวรรณน้อย	กรรมการ
52. อาจารย์ ดร.ศุภวัฒน์	สุขะปรเมษฐ	กรรมการ
53. อาจารย์ ดร.สุทธิพงษ์	สุวรรณสาธิต	กรรมการ
54. อาจารย์ ดร.ศิริพงศ์	สีใสไพร	กรรมการ
55. อาจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์	สมัครสมาน	กรรมการ
56. อาจารย์ ดร.นำพล	ม่วงอวยพร	กรรมการ
57. อาจารย์ ดร.คุณากร	ไวยวุฒิ	กรรมการ
58. อาจารย์ ดร.เชิงชาย	สุวรรณกูฏ	กรรมการ
59. อาจารย์ ดร.สมศักดิ์	บุตรสาคร	กรรมการ
60. อาจารย์ ดร.ปรมินทร์	โฆษิตกุลพร	กรรมการ
61. อาจารย์ ดร.ปริญญา	มากลิ่น	กรรมการ
62. อาจารย์ ดร.ชัยเสฏฐ์	พรหมศรี	กรรมการ
63. อาจารย์ ดร.ขวัญฤทัย	บุญยะเสนา	กรรมการ
64. อาจารย์ ดร.อารีย์	มยังพงษ์	กรรมการ
65. อาจารย์ ดร.ณฐาพัชร์	วรพงศ์พัชร์	กรรมการ
66. อาจารย์ ดร.ศรีสุดา	อินทมาศ	กรรมการ
67. อาจารย์ ดร.สินีนาถ	เริ่มลาวรรณ	กรรมการ
68. อาจารย์ ดร.บุปผชาติ	แต่งเกลี้ยง	กรรมการ
69. อาจารย์ ดร.สุพัตรา	คำแหง	กรรมการ
70. อาจารย์ ดร.สิทธิชัย	นวลเศรษฐ	กรรมการ
71. อาจารย์ ดร.พัชรี	พระสงฆ์	กรรมการ
72. อาจารย์ ดร.สุภาพร	เพ่งพิศ	กรรมการ
73. อาจารย์ ดร.ธัญญานุช	โมราศิลป์	กรรมการ
74. อาจารย์ ดร.ชัชวาล	แสงทองล้วน	กรรมการ
75. อาจารย์ ดร.ก้าวไกล	วุฒิเสน	กรรมการ
76. อาจารย์ ดร.ชัชชติภัช	เดชจิรมณี	กรรมการ
77. อาจารย์ ดร.พรชัย	ขันทะวงค์	กรรมการ
78. อาจารย์ ดร.ชเนศ	รัตนอุบล	กรรมการ
79. อาจารย์วัลลภ	อรุณธรรมนาค	กรรมการ

80. นางเพ็ญศิริ	โพริย้า	กรรมการ
81. นางสาวศศิวิมล	กอบัว	กรรมการ
82. นางนงลักษ์	อันทะเดช	กรรมการ
83. นางสาวรัฐพรรัตน์	งามวงศ์	กรรมการ
84. อาจารย์ 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.ฐิติมา	โห้ลำยอง	กรรมการ
5. ผศ.ดร.รัชยา	ภักดีจิตต์	กรรมการ
6. อาจารย์ ดร.ศิริวัฒน์	เปลี่ยนบางยาง	กรรมการ
7. อาจารย์ ดร.อำนวย	บุญรัตนไมตรี	กรรมการ
8. อาจารย์ ดร.ทศพล	อัครพงษ์ไพบูลย์	กรรมการ
9. อาจารย์ ดร.เนตรชนก	สูนาสวน	กรรมการ
10. อาจารย์ ดร.สุพัตรา	ยอดสุรางค์	กรรมการ
11. ผศ.ดร.ชมภูนุช	หุ่นนาค	กรรมการและเลขานุการ

การศึกษา

1. รศ.ดร.ทิพย์วิมล	วังแก้วหิรัญ	ประธานกรรมการ
2. รศ.ดร.พิภพ	วชังเงิน	กรรมการ
3. ผศ.ดร.ภูมิภควัธจ์	ภูมพงศ์คชศร	กรรมการ
4. ผศ.ดร.วีระวัฒน์	พัฒนกุลชัย	กรรมการ
5. ผศ.ดร.วรรณรี	ปานศิริ	กรรมการ
6. ผศ.ดร.ชัยวัฒน์	ประสงค์สร้าง	กรรมการ
7. ผศ.ดร.เฉลิมพล	มีชัย	กรรมการ
8. พลเรือตรีหญิง ดร.วิภาดา	พูลศักดิ์วรสาร	กรรมการ
9. อาจารย์ ดร.ทัศนีย์	ช่อเทียนทิพย์	กรรมการ
10. อาจารย์ ดร.สมใจ	สืบเสาะ	กรรมการ
11. อาจารย์ ดร.รักชนกชรินร์	พูลสุวรรณนธี	กรรมการ
12. อาจารย์ ดร.ทนง	ทองภูเบศร์	กรรมการ

13. อาจารย์ ดร.พงษ์สุวรรณ	ศรีสุวรรณ	กรรมการ
14. อาจารย์ ดร.ดรุณี	ปัญจรัตนากร	กรรมการ
15. อาจารย์ ดร.วชิรา	อยู่ศุข	กรรมการ
16. อาจารย์ ดร.อัจฉรา	อินโต	กรรมการ
17. อาจารย์ ดร.ละมุล	รอดขวัญ	กรรมการ
18. อาจารย์ ดร.มังกรแก้ว	ดรุณศิลป์	กรรมการ
19. อาจารย์ ดร.สุพัชร	พันธุระศรี	กรรมการ
20. อาจารย์ ดร.ชินวงศ์	ศรีงาม	กรรมการ
21. อาจารย์ 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. ผศ.ณิชาภา	มินาบูลย์	กรรมการ
14. ผศ.ดร.นิติกรณ์	ศิลป์ศิริวานิชย์	กรรมการ
15. ผศ.ดร.นพศักดิ์	ตันติสัตยานนท์	กรรมการ
16. ผศ.มงคล	ณ ลำพูน	กรรมการ
17. อาจารย์ ดร.นุชรัตน์	นุชประยูร	กรรมการ
18. อาจารย์ ดร.ณัฐพล	ธนเชวงสกุล	กรรมการ
19. อาจารย์ ดร.สันติ	ไทยยืนวงษ์	กรรมการ
20. อาจารย์ ดร.วิศิษฏ์ศักดิ์	ทับยัง	กรรมการ
21. อาจารย์ ดร.หฤทัย	มาศโค้ง	กรรมการ

22. อาจารย์ ดร.บวรกิตติ์	เนคมานุรักษ์	กรรมการ
23. อาจารย์ ดร.ชานนท์	บุญมีพิพิธ	กรรมการ
24. อาจารย์ ดร.ดวงทิพย์	ฤคณีย์	กรรมการ
25. อาจารย์ ดร.ปรางค์ทิพย์	แก้วเพ็งกรอ	กรรมการ
26. อาจารย์ ดร.ติณณภพ	แพงผม	กรรมการ
27. อาจารย์ ดร.ศิวพร	ลินทะลึก	กรรมการ
28. อาจารย์ ดร.กัลยาณี	ทองเลี่ยมนาค	กรรมการ
29. อาจารย์ ดร.นิรันดร์	วัชโรดม	กรรมการ
30. อาจารย์ ดร.อภิชัย	จันทร์อุดม	กรรมการ
31. อาจารย์ ดร.เบญจามิน	ชนะคช	กรรมการ
32. อาจารย์ ดร.จิระศักดิ์	พุกดำ	กรรมการ
33. อาจารย์ ดร.วัชรินทร์	วรินทักษะ	กรรมการ
34. อาจารย์ ดร.ศิวพร	ลินทะลึก	กรรมการ
35. อาจารย์ไชยยันต์	ทองสองยอด	กรรมการ
36. อาจารย์สุธี	ลี้จงเพิ่มพูน	กรรมการ
37. อาจารย์เอกชัย	รัตนบรรลือ	กรรมการและเลขานุการ

สาธารณสุข

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

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

ข้อความและบทความในรายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะทำงาน/คณะกรรมการการประชุมวิชาการระดับชาติ

สารบัญ

หน้า

การสร้างความมั่นคงปลอดภัยสำหรับระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตรและการเข้ารหัสทางเดียว
คุณจตุพร ศักดิ์ชัยกุล และคุณวริศร์ รัตนนิมิตร 1

การจัดการร้านคาร์แคร์ กรณีศึกษา ร้านสมมารถ คาร์แคร์
คุณเอกพงษ์ กองราพงษ์ และคุณประศาสตร์ บุญสนอง 10

การพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์เพื่อการฟื้นฟูเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา
คุณสิทธิชาติ จาวรรณกาศ และคุณประศาสตร์ บุญสนอง 22

การพัฒนาโปรแกรมการจัดการหอพัก กรณีศึกษา หอพักสุภาภรณ์
คุณนัทธพงศ์ สงครามภู และคุณประศาสตร์ บุญสนอง 31

เกมเสริมสร้างกระบวนการคิดด้านผังงานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์
คุณสุวรรณี พิทักษ์วินัย คุณสุทธิพันธุ์ สายทองอินทร์ คุณสมคิด สุขสวัสดิ์ คุณจเด็จ พยัคฆา และคุณสุธินันท์ เตปินตา 42

การพัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ
คุณอำพล กองเขียว คุณปิยะสกุล กันทะศักดิ์ และคุณดนุพล วันชัยสถิร 54

การพัฒนาระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์
คุณดนุพล วันชัยสถิร คุณก้องสิทธา นิ่มกิ่ง และคุณอำพล กองเขียว 66

การพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท จังหวัดพิษณุโลก
คุณเกษณี พรหมมีเนตร และคุณอนิรุทธิ์ อัศวสกุลศร 79

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชในไร่อ้อย อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร
คุณปริชญาภรณ์ เจริญวิกกัย คุณอรรถวิทย์ สมศิริ และคุณอัษฎางค์ พลนอก 93

เว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด
คุณขวัญศิริ งามบรรจง คุณทัศนีย์ เผ่าพันธุ์ คุณเปรมปรีดิ์ สมบูรณ์กิตติกร และคุณวัชรี เพ็ชรวงษ์ 104

การพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud
คุณจิรวัฒน์ เส็งขำ คุณณวรรณ เชี่ยวสุวรรณ คุณณัฐวดี เมืองช้าง และคุณวัชรี เพ็ชรวงษ์ 113

การวิเคราะห์ผลตอบแทน ความเสี่ยง และผลการดำเนินงานกองทุนรวมกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพ
คุณจิดาภา ผ่องฉวี และคุณดนัย ธนามี 122

พฤติกรรมการตัดสินใจและความมีเหตุผลต่อการเลือกพรรคการเมือง
คุณฉัตรภรณ์ โฆษิตวิรุฬห์ และคุณนันทรัตน์ ตั้งวิฑูรธรรม 136

การตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
คุณอัมรา สลามเต๊ะ และคุณอัมภิณี ลาภสมบูรณ์ดี 150
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
คุณวรรณอร ประภาโต และคุณอัมภิณี ลาภสมบูรณ์ดี 163
ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน
คุณรวิวรรณ สุวรรณวัฒนะ และคุณนิสิต พันธมิตร 175
การประเมินต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์จากการจัดการมลพิษทางน้ำในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อฟื้นฟูคลองแม่ข่า
คุณคณิต ขาตา และคุณมาโนช โพธาภรณ์ 186
การศึกษาคุณสมบัติของวัสดุเทียมธรรมชาติสำหรับพัฒนากล่องเลี้ยงชันโรงแบบขยายชั้น
คุณวรธน พลิพันธ์ และคุณพลากร พรหมเมศร์ 197
การเปรียบเทียบการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตรในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน
คุณสุพัจณี ชาดง และคุณรัชพล สันติวรากร 209
การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน
คุณพิรณัชชา พรมดี และคุณรัชพล สันติวรากร 220
การออกแบบและสร้างตัวเก็บประจุที่ใช้สำหรับวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์
คุณดำรงศักดิ์ วงศ์ตา คุณศตวรรษ เมืองชื่น คุณไพฑูรย์ ยศกาศ และคุณขจร อัจจิมาจิรัฐิติกาล 232
การปรับปรุงคุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพโดยใช้วิธีไมโครอิมัลชัน
คุณพลอยมณี เค้าสงค์ และคุณรัชพล สันติวรากร 246
การศึกษาเชิงทดลองการลุกไหม้ได้เองของแกลบ
คุณธเนศ อุ่นชัยศรี คุณปวีณ ชัยวัฒมเสฏฐ์ คุณสมบูรณ์ เวชกามา และคุณวราภรณ์ เมธาวิริยะศิลป์ .. 259
การประเมินกำลังการผลิต และความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ ของการติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคา กรณีศึกษา: ร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ วิทยาลัยเชียงราย
คุณศตวรรษ เมืองชื่น คุณดำรงศักดิ์ วงศ์ตา คุณไพฑูรย์ ยศกาศ และคุณชาตรี นุชนาง 272
การศึกษาการแปรรูปฟางข้าวเป็นวัสดุรองนอนกรงสัตว์เลี้ยงขนาดเล็กภายในบ้าน
คุณภักดี สิทธิฤทธิ์กวิน คุณสมชาย แสงนวล คุณกิตติคม นนท์ประสาท และคุณวิชัย สินจักร 285
การผลิตและการใช้ประโยชน์พืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม กรณีศึกษาชุมชนภูผาฟ้าน้ำ ต.ป่าแป๋ อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่
คุณศรีรวม มั่งมา และคุณสัจจา บรรจงศิริ 293

ศักยภาพของพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง สู่การเป็นพื้นที่สีเขียวสาธารณะเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน กรณีศึกษา ตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ
คุณทศพล ธิบัวพันธ์ คุณตุลวิทย์ สถาปนจารุ และคุณอนิศรา เพ็ญสุข ติ๊บแก้ว..... 307
บทบาทของพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำต่อรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการของประเทศไทย
คุณปาณิสรา ทองจิตร คุณไชยวัฒน์ รงค์สยามานนท์ และคุณพีรพัฒน์ โกศลศักดิ์สกุล 320
การปรับปรุงวิธีการจัดเรียงกระดาษด้วยอุปกรณ์ช่วยเรียง
คุณอนุศักดิ์ ศิลาชัย คุณเจษฎา แก้ววิชิตร คุณภูวนาถ เกิดคล้าย คุณสุวินัย โสดาเจริญ
คุณมลีรัตน์ แซ่อ๋อง และคุณสุริยา น้ำแก้ว..... 329
ผลทันทีของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร
คุณพรจรัส ด้วงคำจันทร์ คุณนงนุช บุญแจ้ง คุณศุภะลักษณ์ ฟักคำ และคุณกิ่งแก้ว แจ้งสวัดิ์..... 341
ผลของโปรแกรมเสริมสร้างพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ โดยประยุกต์แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ ในนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดชลบุรี
คุณเกศินี พลราษฎร์ คุณสุชานันท์ สังขพันธุ์ และคุณชัยนันท์ เหมือนเพ็ชร์..... 354
ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม และบริการจังหวัดเชียงราย
คุณอาณัติ เหลี่ยมแก้ว และคุณน้ำเงิน จันทรมณี..... 365
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คุณสุชญา ชัยกิจ และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ..... 379
การจัดการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปรามกรมสรรพสามิต
คุณปาจรีย์ คุปตจิตต์ และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ 389
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
คุณธนพล สาริปา และคุณวรสิทธิ์ เจริญพุฒ 403
สมรรถนะการปฏิบัติราชการของบุคลากร สังกัดสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร
คุณศุภิสรา ใสสุชล และคุณฐิติมา ให้ลำยอง..... 415
ความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี
คุณมานิตา ดาวฐิติ และคุณฐิติมา ให้ลำยอง..... 428

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต
คุณอภิชา สถิตเสถียร และคุณฐิติมา โห้ลำยอง 438
คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด
คุณภัทร ประสิทธิวงศ์ และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 449
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ
คุณเชิดพงษ์ จันทร์ศรี และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 460
การประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
คุณชลดา กุลอนงค์ และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 471
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1
คุณชาญณรงค์ มงคลศิวกุล และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 483
การพัฒนาการท่องเที่ยวในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในจังหวัดภูเก็ต
คุณใจยา วาจาดี และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 496
การบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19)
คุณอัจจิมา ปุ่นศรี และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 505
เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน
คุณรชต พูลเพิ่ม และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 517
แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านในรูปแบบความปกติใหม่
คุณปวริศา พงษ์จำปา และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 527
แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
คุณศุทญา ศรีพุ่มไข่ และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 541
ผู้สูงอายุ : การพัฒนาคุณภาพชีวิต
คุณชวลิต ประชาชน และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 552
ภาวะสมองไหลออกจากภาครัฐสู่เอกชน วิกฤตการณ์ระดับโลก ที่องค์กรคุณจัดการได้
คุณธนเดช ธรรมณวโสพส และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 564
แนวทางการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
คุณศินีนารถ รักษาคร และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 575

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กับการนำไปปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐ
คุณณัฐาริณีย์ หลงน้อย และคุณเพ็ญศรี ฉิรินัง 588
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
คุณเอกชัย ดีประเสริฐ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค 600
การบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา บ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
คุณธนัตถ์ธิดากร เทพภูธร และคุณชมภูนุช หุ่นนาค 613
แนวทางการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี
คุณฐกัดชัย เปรมกมลทรัพย์ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค 626
ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานกับการประยุกต์ใช้
คุณพจนีย์ ลับจุมพล และคุณชมภูนุช หุ่นนาค 638
การจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คุณมะลิวัลย์ พิมพ์โยยาง และคุณชมภูนุช หุ่นนาค 651
หลักสมรรถนะกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คุณชิษณุพงศ์ คงศีล และคุณชมภูนุช หุ่นนาค 663
นโยบายสลากดิจิทัลในบริบทของประเทศไทย
คุณปริญ เด็ดดวงรัมย์ และคุณชมภูนุช หุ่นนาค 675
ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี
คุณภัทร ศรประสิทธิ์ และคุณอรนันท์ กลันทปุระ 687
ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
คุณภัทรธีรา ใช้สง่า และคุณอรนันท์ กลันทปุระ 698
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี
คุณณัฐพัชร์ ลัทธิธนธรรม และคุณภิรดา ชัยรัตน์ 711
ความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาคต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์
คุณระวิวรรณ ศรีคำมา และคุณภิรดา ชัยรัตน์ 724

การทำงานที่บ้าน: นโยบายการบริหารงานแบบชีวิตวิถีใหม่ สร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน หรือความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน?
คุณรุจิภาส ประชาทัย คุณนันทพันธ์ วิเศษแก้ว และคุณวิภา อร่ามรุ่งโรจน์ชัย..... 737

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน ของบุคลากรที่ทำงานใน 3 รูปแบบ (WFH, WFO, HO): กระบวนการสร้างมโนทัศน์
คุณรุจิภาส ประชาทัย คุณอัจฉรา ลิ้มวงษ์ทอง และคุณวิราภรณ์ แก้วขาว..... 750

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
คุณอรวรรณ ประยูรทอง คุณนพดล นิ่มสุวรรณ และคุณเกษตรชัย และหีม 764

การวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis และการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน กรณีศึกษาธุรกิจร้านปิ้งย่างหม่าล่าเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนา
คุณอดิสร กะรัมเดชะ และคุณเกศกุฎา โกฏิกุล 777

การลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตด้วยแนวคิดแบบลีนและการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม กรณีศึกษา กลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง ต.ท้ายสำเภา อ.พระพรหม จ.นครศรีธรรมราช
คุณอารยา ศรีเกิด คุณเกศกุฎา โกฏิกุล และคุณธิรนันท์ วัฒนโยธิน..... 787

ผลกระทบของการเปิดเผยรายงานความยั่งยืน อัตราส่วนกำไรสุทธิ และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผลที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คุณศรีสุภา แจ่มใส คุณสมใจ บุญหมื่นไวย และคุณสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล..... 799

อิทธิพลของทุนมนุษย์ต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนี SET 100
คุณอารีรัตน์ แขรัมย์ สมศักดิ์ จินตวัฒนกุล และคุณสมใจ บุญหมื่นไวย 814

ผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทส่งผลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คุณกัญฐิกา แสงจันทร์ คุณสมศักดิ์ คุณจินตวัฒนกุล และคุณสมใจ บุญหมื่นไวย..... 830

อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน กลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คุณสุกัญญา ชุ่มขุนทด คุณสมใจ บุญหมื่นไวย และคุณสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล..... 842

เปรียบเทียบข้อมูลกำไรสุทธิจากเกณฑ์คงค้างและกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงานที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คุณจันทนา โยธิน คุณสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล และคุณสมใจ บุญหมื่นไวย..... 856

ศึกษานโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย
คุณคณิศร ด้วงกระโทก คุณสมใจ บุญหมื่นไวย และคุณสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล..... 867
ผลกระทบของความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คุณธันยพร เทศสูงเนิน คุณสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล และคุณสมใจ บุญหมื่นไวย..... 877
ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีต่อผลประกอบการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คุณฐิติภา ประสารแก้ว คุณศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข คุณอมรศิริ ดิสสร และคุณวรรณวิมล นาคทัด..... 889
ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ
คุณชิตพงษ์ จงรักษ์ คุณศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข คุณปัทมา พยุงวงศ์ และคุณกำพร ศุภเศรษฐ์เทศา.... 898
หลักธรรมาภิบาลของนักบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
คุณดรุณี มะลัยคำ และคุณศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข 909
การพัฒนาระบบบริหารจัดการวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
คุณสาวิตรี แป้นทอง 920
การปรับตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่อการได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19
คุณอธิยุต ทัตตมนัส คุณภานุพงศ์ นิลตะโก และคุณวาสนา ดวงดี..... 933
ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
คุณบุญมี ยอมพันธ์ คุณกรรณิกา แสงสุริศรี และคุณคชศักย์ มหารมณ์ 946
ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
คุณณัชชา สว่างเรือง คุณนริศรา ผลาเลิศ คุณธนาพร ขันขาว คุณปรมินทร์ โฆษิตกุลพร
คุณสมบัติ คชายุทธ และคุณอธิพันธ์ วรรณสุริยะ 959
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
คุณกรรณิการ์ สงทิพย์ และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ 971
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
คุณสันติ พงศ์อรพินท์ และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 980

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง ในพื้นที่ปริมณฑล
คุณมาลา ศิรทรัพย์ไพสิฐ และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 990
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
คุณณัฐธิดา มากมูล และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1000
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
คุณเจริญชัย อุทธา และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1010
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวด แบรนด์ท้องถิ่น และแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตภายในประเทศ ของผู้บริโภคในเขตปริมณฑล
คุณชานนท์ ภูบิน และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1019
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
คุณปริญญา บูรณสมภพ และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1031
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อเบเกอรี่ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณศิวัสว์ สุขเจริญนาน และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1041
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
คุณสรรภพ อึ้งรัศมี และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1050
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง
คุณอัมรา จอมหงษ์ และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐ์พงษ์..... 1059
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อผงทุเรียน
คุณคัทลียา สืบแสน คุณธัญนันท์ คุณวรเศรษฐพงษ์ และคุณชัชวาล แสงทองล้วน..... 1069
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสะดวกซักของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คุณกนกนาถ ศิลาโชติ คุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ และคุณชัชวาล แสงทองล้วน..... 1082
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
คุณรตนาภา ห่วงนาค และคุณธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1092

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
คุณสิทธิชัย ประสพชัยมงคล และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1105
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำของแอปพลิเคชันขายของออนไลน์
คุณธนณัญน์ ฐูนนัธน์นันธร และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1115
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณเจษฎา แสนทวี และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1123
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารโรงเรียนของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง
คุณจิราภรณ์ กอนวงษ์ และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1134
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายการเงินในเขตภาคกลางตอนล่าง
คุณชลนภา ท้าววงษา และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1143
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค
คุณอคิราภ์ หอมสุด และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1152
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง
คุณพรทวี โชคทรัพย์ทวี และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1160
การประเมินผลการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน
คุณปัทมาภรณ์ กาญจนัด และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1170
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการรับชมไลฟ์สด ในเขตพื้นที่ภาคกลาง
คุณรัตนภรณ์ วงศ์ใต้ และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1179
ความพึงพอใจในแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
คุณอนุรักษ์ บัวศิริ และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1189
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คุณวรรณวิศา ม่วงกำพันธ์ และคุณก้าวไกล วุฒิแสน..... 1198
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อทาวเฮาส์ราคาไม่เกิน 3 ล้านของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม
คุณธราวิชญ์ จันทรักษา และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1208
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
คุณยุวรี ชาติฉุน และคุณก้าวไกล วุฒิเสน..... 1215

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คุณพัชราภร พฤกษศรี และคุณก้าวไกล วุฒิเสน 1224
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
คุณธีระศักดิ์ พฤกษนันต์ และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1232
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสองในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
คุณอริสรา พงศ์พันธุ์อนุสร และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1241
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณฐิติชญา อิ่มจรูญ และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1250
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง
คุณพรทิพย์ อุไรรัตน์ และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1258
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
คุณชฎากาญจน์ พนาโยธากุล และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1266
ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์และเครื่องจักรอุตสาหกรรมของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง
คุณอำนวย สุดกระแสร์ และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1275
ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้าง และต่อเติมที่อยู่อาศัย ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง
คุณอลงกต อิสราวาณิชย์กุล และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1283
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
คุณศิริวรรณ คีรีนิล และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1291
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชุมพร
คุณอารียา รุ่งแดง และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1300
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
คุณธนาภรณ์ พกสุนทร และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1308

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์
คุณเกษชุวชญา ทองชู และคุณศิริพงษ์ สีใสไพร 1316
ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณกานต์พิชชา ทับทิมทอง และคุณดารารัตน์ สุขแก้ว..... 1325
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณโศณิชภา เรณู และคุณมาลัย กมลสกุลชัย 1335
ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณปฏิญญา โคตรภูธร และคุณมาลัย กมลสกุลชัย..... 1349
ดัชนีเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณอมรรัตน์ พูลกำลัง และคุณนพนภา จุลโลบล..... 1362
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณปวีณา อำพิมพ์ และคุณนพนภา จุลโลบล..... 1374
ดัชนีเปรียบเทียบระดับความยินยอมของลูกค้าจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณพงษ์ศักดิ์ งามเสมอ และคุณนพนภา จุลโลบล 1385
พฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณสุพรรณณี รุ่งสว่าง และคุณศรีสมร ผ่องพุฒิ 1396
พฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณสุชฎาวีร์ รัตนะเจริญพงษ์ และคุณศรีสมร ผ่องพุฒิ..... 1408
พฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณเขมิกา ครุฑโต และคุณวาสุกาญจน์ งามโฉม 1417

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คุณภาสวิชญ์ เนตรโพธิ์แก้ว และคุณสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต..... 1430
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19
คุณนิรายา ปัญญาไว และคุณสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต..... 1438
การศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร
คุณอมรรัตน์ พันแดง และคุณกิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ..... 1446
อิทธิพลระหว่างการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คุณประกายดาว ขาวเหลือง คุณสมใจ บุญหมื่นไวย และคุณสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล..... 1460
ตัวแบบและการพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย
คุณนิฉา แก้วหาวงษ์ คุณเกษราภรณ์ บุญจันทร์ คุณกิตติวรรณ แผ่นทอง และคุณพลาสินธุ์ ธรรมเจริญศักดิ์..... 1471
การพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือนในประเทศไทยโดยใช้ตัวแบบอนุกรมเวลา
คุณนิฉา แก้วหาวงษ์ คุณรังสิมา ศรีไชย คุณณัฐชญา นิลกลัด และคุณพิชชาพร ชนะสกุลนิยม..... 1483
คลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมทางหลวง
คุณศุภโชค อารีย์ยนต์วัฒนา และคุณกฤษณะ ไวยมัย..... 1497
โมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ สำหรับผลิตภัณฑ์น้ำย่านางเพื่อสุขภาพของผู้บริโภค ในจังหวัดพะเยา
คุณวิลาวัลย์ ลือเรือง คุณภวัต เจียมจิณณวัตร และคุณปาริชาติ ดิษฐกิจ..... 1508
โมเดลธุรกิจร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรของสวนป่านาบุญ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
คุณจิราภรณ์ ต้นใจเพชร คุณภวัต เจียมจิณณวัตร และคุณนาลัน แป้นปลื้ม..... 1523
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรบริษัทเอกชนภายในจังหวัดกรุงเทพ และปริมณฑล
คุณนิภัทร์ศร ธรรมส่งรัศมี และคุณชุติมาวดี ทองจีน..... 1535
คุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก
คุณอทิติยา โอตพล คุณพิชชาภรณ์ วงษ์วานิช และคุณวาทินี พันธุ์ที..... 1548

การรับรู้คุณค่าและการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
คุณนูรีฮัน มะเล๊าะ คุณวัลฮีดายะห์ บินอับดุลรอฮะ คุณโนรฮีดายะห์ ดอเล๊าะ
คุณนูรอายูณีย์ นาแว และคุณรอยฮาน สะอารี 1559
การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ไปใช้ในการให้บริการของธุรกิจซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก
คุณเฉลิมชัย ทานา และคุณพิมสหรา ยาคล้าย 1571
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
คุณวันวรางค์ ภาษยะวรรณ และคุณทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร 1581
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่
คุณวัชรพงษ์ แสงใส คุณอรรถวิทย์ สมศิริ และคุณอัษฎางค์ พลนอก 1595
ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อคุณลักษณะของชีวภัณฑ์บีทีเพื่อควบคุมศัตรูพืช กรณีศึกษาเกษตรกรผู้ปลูกพืชผักในจังหวัดสุพรรณบุรี
คุณปวัณรัตน์ เครือแป้น คุณสุวรรณา ประณีตวตกุล และคุณจักรกฤษณ์ พจนศิลป์ 1608
คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
คุณพิมจันทร์ ปั่นกลาง คุณอริสา เจ๊ะยะหลี คุณสุติมา สกุลสัน และคุณภรณ์พิน คงทอง 1620
คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี)
คุณศิริลักษณ์ พราหมณ์ทอง คุณอภัสรา ชูช่วยสุวรรณ และคุณเฉลิมพร บัวพา 1633
พฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี
คุณสุธาสินี ชุมจันทร์ และคุณวัสยามน รักษ์บำรุง 1642
คุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ
คุณนรินทร์ทิพย์ ผุดผาด คุณกิตติยานี กลางเบิด และคุณวันเพ็ญ จันทร์คง 1654
การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชี : กรณีศึกษา โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี PEAK
คุณภฤศญา เขียวพุ่ม และคุณสมชาย เลิศภิรมย์สุข 1665
ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี
คุณทิพรัตน์ บุญช่วย และคุณปัทมา เกรัมย์ 1678
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย
คุณฉัตรฑริกา เจริญชัย คุณปรัศนีย์ ณ.คีรี และคุณชินพงศ์ กันนา 1689

อิทธิพลของปัญญาประดิษฐ์ คุณภาพผลิตภัณฑ์ และภาพลักษณ์ตราสินค้าต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA
คุณเมธาสิทธิ์ ม้าทองคำกุล คุณชลลดา สัจจานิตย์ และคุณยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ 1700
นวัตกรรมอาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ
คุณเสกสรรค์ อินคล้าย คุณสาลินี อาจารีย์ และคุณปานทิพย์ บุญส่ง 1711
นวัตกรรมผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น
คุณฐปนัท ใจดี คุณสาลินี อาจารีย์ และคุณปานทิพย์ บุญส่ง 1723
การจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ลำไยตำบลเชียงแรง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา
คุณขนิษฐา อคะทสีคะ คุณภวัตร เจียมจิณวัตร และคุณปริชาติ ดิษฐกิจ 1735
การปรับปรุงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหาร โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้
คุณรัชวรรณ ขำพิศ และคุณธนิษฐ์นันท์ จันทร์แย้ม 1747
การปรับปรุงกระบวนการคัดแยกและลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิล กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.พรหมเดช รีไซเคิล
คุณศศิกานต์ เปลื้องผล และคุณวัชรพล วงศ์จันทร์ 1760
การจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษากลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา ตำบลหนองตูม อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย
คุณชนิกานต์ เปรมปรีดิ์ คุณอรรถวิทย์ สมศิริ และคุณอัษฎางค์ พลนอก 1774
การลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์
คุณสุนิตา ชาวชายโขง และคุณวัชรพล วงศ์จันทร์ 1785
ปรับปรุงการจัดเก็บสินค้าเพื่อลดระยะเวลาในการหยิบ กรณีศึกษา: ร้านรัน อะไหล่ยนต์
คุณวนิดา ศิริจันดา และคุณถิรนันท์ ทิวาราตรีวิทย์ 1792
การปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ภัทรวิทย์ ทราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด
คุณสมฤทัย แย้มกลิ่น และคุณวัชพล วงศ์จันทร์ 1803
สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คุณอุทัยทิพย์ กับปิยะ และคุณวรรณรี ปานศิริ 1814
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
คุณทัดดาว ศรีทอง และคุณวรรณรี ปานศิริ 1825

คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณวรรณวลี อัตแสง และคุณวรรณรี ปานศิริ 1838
การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณสุนิสา น้อยแสง และคุณวรรณรี ปานศิริ 1849
การบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี
คุณธนสมบัติ ชูเนียม และคุณวรรณรี ปานศิริ 1860
ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
คุณศิริพร โพธิ์งาม และคุณวรรณรี ปานศิริ 1872
ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
คุณเปรมจิตร บัวเผื่อน และคุณวรรณรี ปานศิริ 1885
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง
คุณสิรินารถ สร้อยสุวรรณ และคุณวรรณรี ปานศิริ 1895
การพัฒนานวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี
คุณอามาณิกา พรสัมฤทธิ์ผล และคุณวรรณรี ปานศิริ 1906
การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์)
คุณสุดรัก กำเนิดแสง และคุณวรรณรี ปานศิริ 1917
การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล
คุณจารุวรรณ ศรีสุข และคุณวรรณรี ปานศิริ 1929
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
คุณขวัญชนก คงรัศมี และคุณวรรณรี ปานศิริ 1939
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คุณเอมอร วงรินยอง และคุณวรรณรี ปานศิริ 1952

วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณวิภาวรรณ ทะนนท์ และคุณวรรณรี ปานศิริ 1962
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
คุณวรางคณา ตันไทย และคุณวรรณรี ปานศิริ 1974
ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณภัควันต์ สมนึก และคุณวรรณรี ปานศิริ 1984
ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
คุณดวงกมล ตรีหัตถ์ และคุณพิภพ วชังเงิน 1996
ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
คุณศศิกานต์ สังสกฤษ และคุณพิภพ วชังเงิน 2008
ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2
คุณญาณิศา คำเพ็ง และคุณพิภพ วชังเงิน 2022
ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู
คุณศิริวิมล ฉิมฉลอง และคุณพิภพ วชังเงิน 2035
สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณศรีสุดา นิลงาม และคุณพิภพ วชังเงิน 2048
คุณธรรมในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณสมิตา วันเย็น และคุณพิภพ วชังเงิน 2060
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
คุณณัฐรัฐ รักชาติ และคุณพิภพ วชังเงิน 2073

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1
คุณญดา เชื้อสนิท และคุณพิภพ วชังเงิน..... 2087
การบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
คุณสุธาสินี เอมกมล และคุณจำรัส แจ่มจันทร์ 2098
การศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
คุณนฤมล อ่อนท้วม และคุณจำรัส แจ่มจันทร์..... 2109
การศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
คุณสุดารัตน์ หาญกล้า และคุณจำรัส แจ่มจันทร์..... 2118
การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณภูมินัฐ คำนิ่ม และคุณจำรัส แจ่มจันทร์..... 2130
กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณฐาปนีย์ เอี่ยมละออ และคุณจำรัส แจ่มจันทร์..... 2140
การศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1
คุณศิริพร บุญเทียม และคุณจำรัส แจ่มจันทร์ 2153
การศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณนิชาพร ไชยสงคราม และคุณจำรัส แจ่มจันทร์ 2164
การศึกษาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ
คุณอังคณา ทับล้อม และคุณจำรัส แจ่มจันทร์..... 2175
การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คุณสุวรรณา รูปียะเวช และคุณจำรัส แจ่มจันทร์..... 2185
บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณผกาภรณ์ ปานมา และคุณจำรัส แจ่มจันทร์..... 2197

การบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
คุณปิยะวดี มหาวัตร์ และคุณจำรัส แจ่มจันทร์ 2208
บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
คุณสุกัญญา อยู่ดำ และคุณจำรัส แจ่มจันทร์ 2218
ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1
คุณจันทนิภา หนูอิ่ม และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2230
บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร
คุณพรพิมล สมอ้าย และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2243
การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม
คุณเสาวนีย์ ฝันถึงภูมิ และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2257
สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม
คุณจามจุรี บุญเต็ม และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2272
การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา
คุณสุนิธี พุ่มจุ่น และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2286
ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม
คุณทิพวัลย์ ร่วมวงษ์ และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2295
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครปฐม
คุณวิศณี กระแสโท และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2309
ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
คุณสุจิตรา บัญญัติ และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2322

ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2
คุณธนรัฐ ปริปุรณะ และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2335
ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
คุณปนัดดา ดามี และคุณจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 2348
ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์
คุณเชาวลิต บุบผามาโล และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2361
ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2
คุณรุจิรา โสภา และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2374
ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์องค์กรกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม
คุณธนิกนันท์ วงษ์พันธ์ และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2385
การพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2
คุณณรงค์ฤทธิ์ มากมูล และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2398
ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
คุณพัทธวรรณ ถนัดทำ และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2410
ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
คุณจาตุรันต์ แก้วการไร่ และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2424
ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2
คุณเกษิณี เบ็ญจวรรณ และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2436
สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
คุณวุฒิชัย สวิพันธุ์ และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2450

ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1
คุณสุดารัตน์ มากนวล และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2459
ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
คุณพันธุ์พฤกษา อินทนนท์ และคุณวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย 2471
สมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1
คุณชนากานต์ เลิศกาญจนาพร และคุณประทีป มากมิตร 2485
พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในบริบทของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1
คุณวรรณกร มาลยาภรณ์ และคุณประทีป มากมิตร 2499
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
คุณศุภิสร อำพันมณี และคุณประทีป มากมิตร 2512
ความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก
คุณภัทราภรณ์ บุญรอด และคุณประทีป มากมิตร 2525
ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว
คุณนภัทชมลย์ ทองคำ และคุณประทีป มากมิตร 2538
ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
คุณวรรณวนัช โพธิ์ทอง และคุณประทีป มากมิตร 2552
การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
คุณพรทิพย์ สุดสวาท คุณทนง ทองภูเบศร์ และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง 2564
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
คุณพชร แสงเพ็ชร คุณทนง ทองภูเบศร์ และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง 2575

ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
คุณเพชรมณี คำเขียน คุณทนง ทองภูเบศร์ และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง 2586
ภาวะผู้นำทางวิชาการที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี
คุณจิรายุทธ ผ่องอำไพ คุณทนง ทองภูเบศร์ และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง 2597
ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1
คุณนำพล มากสอน และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง 2609
ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2
คุณฆนรส ผูกพยนต์ คุณทนง ทองภูเบศร์ และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง 2623
การนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3
คุณขวัญฤดี มงคลฉัตร คุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง และคุณทนง ทองภูเบศร์ 2633
แนวทางการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กสู่ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1
คุณประภัสสร ชมภูพวง และคุณชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง 2641
สมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2
คุณธณัฐกรณ์ แก่นแก้ว และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2656
ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1
คุณกรัณฑา สุธาทรัพย์ และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2667
การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2
คุณกฤษฎา เดชะคุปต์ และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2679
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
คุณสมสุข คงพันธ์ และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2692

ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
คุณละอองดาว หวลถึง และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2704

ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม
คุณจิรวรรณ ไข่แก้ว และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2718

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
คุณกิตติศักดิ์ สังฆะกาโล และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2730

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
คุณธัญชนก สุภาชัย และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2741

คุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม
คุณณัฐชยา จันทร์ประคอง และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2754

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครู ในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
คุณพิตตินันท์ วงษ์สถิตย์ และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2766

ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
คุณเศรษฐา เทพสาร และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2778

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1
คุณวรรณวิษา วงษ์วิจารณ์ และคุณสุวิทย์ ภาณุจารี 2788

ผลการใช้รูปแบบซินเนคติกส์ ที่มีต่อความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
คุณอภิชญา สลับตาล และคุณสง่า วงค์ไชย 2799

ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC ที่มีต่อความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5
คุณจันทิรา อินสุ่ม และคุณสง่า วงค์ไชย 2811

ผลของการใช้รูปแบบความจำที่มีต่อความสามารถในการอ่านสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1
คุณวริญา บัวแพ และคุณสง่า วงค์ไชย 2824
การพัฒนาความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าโดยใช้ชุมชนเป็นฐานของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
คุณภัทรา อุดมเดช และคุณสง่า วงค์ไชย 2838
รูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ
คุณสันติกรณ์ เขมาภิรมย์ และคุณไพรภ รัตนชูวงศ์ 2851
บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชา ภาษาไทย เรื่อง หลักและการใช้ภาษา (การพูด) สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4
คุณกัลยาณีย์ อินทร์ดำ คุณเพชรนภา มีพัฒน์ และคุณอุไรวรรณ เอกประยูร 2863
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
คุณสุธาทิพย์ โชติศักดิ์ 2874
การพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น
คุณศิริกุล พวงผกา และคุณเบญจพร สว่างศรี 2887
กระบวนการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน
คุณวราลักษณ์ ศรีกันทา และคุณไพรภ รัตนชูวงศ์ 2895
แนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
คุณอรพรรณ มะรุมเมือง 2907
แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์
คุณนภารัตน์ แพงดี และคุณบุญธิดา ชุนงาม 2920
เกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน
คุณกิตติพัทธ์ ตั้งสกุล และคุณบุญธิดา ชุนงาม 2933
เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก
คุณพิชญ์ชาภา ขอพึ่ง คุณภัทรา รูปวิเชตร์ และคุณบุญธิดา ชุนงาม 2946
การพัฒนาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะ วิชาการบัญชีตั๋วเงิน เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง
คุณสโรชา สีชน และคุณสิรภัทร จันทะมงคล 2958

การสร้างความมั่นคงปลอดภัยสำหรับระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตรและการเข้ารหัสทางเดียว

Authentication for Electronic Documents with Asymmetric Cryptography and Hash Function

จตุพร ศักดิ์ชัยกุล[1] และวริศร์ รัตนนิมิตร[2]

Jatuporn Sakchaikul[1] and Waris Rattananimit[2]

อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์[1,2]

คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม 46 ถนนจรัญสนิทวงศ์ 10 แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพ[1,2]

E-mail: warisr@siamtechno.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (2) เพื่อศึกษาการสร้างความมั่นคงปลอดภัยโดยใช้การเข้ารหัสเพื่อยืนยันและนำการเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตรมาใช้ในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย IOC ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้วิจัยสามารถพัฒนาระบบเอกสาริเล็กทรอนิกส์ได้ (2) การสร้างความมั่นคงปลอดภัยโดยใช้รหัสลับอยู่ในระดับที่ปลอดภัยมีการเข้ารหัส เอกสารโดยใช้การเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตรเอกสารไม่สามารถเปิดได้ถ้าไม่ใช้กุญแจของผู้รับที่ถูกระบุไว้และสามารถตรวจสอบความเสีย หายโดยใช้การเปรียบเทียบจากเอกสารที่ถูกเข้ารหัส งานวิจัยนี้ได้ผลการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.2 สรุปได้ว่า ระบบสามารถใช้งานได้จริง

คำสำคัญ: รักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ท การเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตร

Abstract

The purposes of this study were (1) develop electronics document system (2) study Authentication and Using asymmetric cryptography in electronics document .This study was conducted by Survey. Data were collected from 3 Specialist by using IOC .The data obtained were analyzed by Average.Result that (1) electronics document system has been created (2) Building Computer Security by asymmetric cryptography is safe level. There are encryption with Public Key .the document cannot open without key of receivers and Hash message has been approve damage document. User Satisfaction was also good with an average of 4.2 and

standard deviation of 0.94. The results indicate that system and be implement in the real world scenario.

Keywords: Computer security, internet, asymmetric cryptography

บทนำ

ในปัจจุบันมีการใช้งานอินเตอร์เน็ทอย่างแพร่หลายรวมทั้งงานเอกสารต่าง ๆ ทั้งการเงินใบสั่งซื้อแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงานแต่เนื่องจากเอกสารดังกล่าวเมื่ออยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นง่ายต่อการปลอมแปลงดังนั้นผู้จัดทำจึงเห็นควรที่จะพัฒนาการเข้ารหัสลับของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยพิสูจน์และยืนยันเพื่อตรวจสอบเอกสารว่ามีการแก้ไขระหว่างทางหรือไม่โดยใช้เทคนิคของการเข้ารหัสแบบอสมมาตร และการเข้ารหัสทางเดียวเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบปลอมแปลงเอกสารเพื่อป้องกันการฉ้อโกงและอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาการสร้างความมั่นคงปลอดภัยโดยใช้การเข้ารหัสเพื่อยืนยัน และนำการเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตร

ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาระบบการจัดส่งเอกสารแบบดั้งเดิมเพื่อพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
2. เข้ารหัสข้อมูลเอกสารเพื่อความปลอดภัยด้วยการเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตรและการเข้ารหัสทางเดียวเพื่อยืนยันความถูกต้องของเอกสาร

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. จัดส่งเอกสารไปตามลำดับงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง
2. เอกสารมีความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้น
3. สามารถนำเทคนิคการเข้ารหัสในแบบต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้กับงานอย่างอื่นได้

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาขั้นตอนลำดับขั้นเอกสารแบบฟอร์มในปัจจุบันเอกสารถูกดำเนินการจากผู้ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารฝ่ายต่าง ๆ ตัวอย่างของเอกสารขอเบิกอุปกรณ์เริ่มต้นจากการส่งเอกสารไปยังฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายจัดซื้อ

ได้ส่งเอกสารต่อไปยังฝ่ายบริหารเพื่อลงนามรับรองเพื่อดำเนินการตามที่ร้องขอต่อไปและศึกษาวิทยาการเข้ารหัสเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยของเอกสาร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาระบบวิทยาการเข้ารหัสข้อมูลเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัย ในการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายนั้น นอกจากจะทำให้ข้อมูลที่ส่งนั้นเป็นความลับสำหรับผู้ไม่มีสิทธิ์โดยการใช้เทคโนโลยีการรหัสแล้วสำหรับการทำนิติกรรมสัญญาโดยทั่วไปลายมือชื่อจะเป็นสิ่งที่ใช้ในการระบุตัวบุคคล(Authentication)และยังมีแสดงถึงเจตนาในการยอมรับเนื้อหาในสัญญานั้น ๆ ซึ่งเชื่อมโยงถึงการป้องกันการปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-Repudiation) สำหรับในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) ซึ่งมีรูปแบบต่าง ๆ เช่นสิ่งที่ระบุตัวบุคคลทางชีวภาพหรือจะเป็นสิ่งที่มอบให้แก่บุคคลนั้น ๆ ในรูปแบบของรหัสประจำตัวตัวอย่างที่สำคัญของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการยอมรับกันมากที่สุดอันหนึ่งคือเทคนิคของการเข้ารหัสแบบลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ซึ่งจะมีพื้นฐานจากการเข้ารหัสโดยใช้โครงสร้างของพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure, PKI) คือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากการเข้ารหัสข้อมูลด้วยกุญแจส่วนตัวของผู้ส่งซึ่งเปรียบเสมือนเป็นลายมือชื่อของผู้ส่งคุณสมบัติของลายมือชื่อดิจิตอลนอกจากจะสามารถระบุตัวบุคคลและเป็นกลไกการป้องกันการปฏิเสธความรับผิดชอบแล้วยังสามารถป้องกันข้อมูลที่ส่งไปไม่ให้ถูกแก้ไข หรือ หากถูกแก้ไขไปจากเดิมก็สามารถล่วงรู้ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภุชงค์ สัพประทัศน์เสวี (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยให้เอกสารกระดาษโดยใช้ลายมือชื่อดิจิทัลและรหัสแท่งสองมิติความจุสูงรูปแบบใหม่งานวิจัยนี้นำเสนอกระบวนการและขั้นตอนการพิสูจน์ตัวจริงของข้อความบนเอกสารเพื่อใช้ในการพิสูจน์ตัวจริงว่าข้อความบนเอกสารนั้นเป็นของผู้ส่งดังที่กล่าวอ้างรวมถึงข้อความดังกล่าวนั้นไม่ได้ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตในระหว่างการจัดส่งตลอดจนผู้ส่งไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบต่อเอกสารที่ตนเองส่งมาได้โดยประยุกต์ใช้ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ร่วมกับรหัสแท่งสองมิติ (Two-Dimensional Barcode) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนารหัสแท่ง 2มิติรูปแบบใหม่ ขึ้นมา เพื่อให้มีความเหมาะสม ที่จะใช้งานกับเอกสารที่อยู่ ในรูปแบบของกระดาษทั้งในด้านของความจุของรหัสแท่งสองมิติซึ่งมีความสามารถในการเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมากและมีรูปร่างและขนาดที่เหมาะสมสำหรับการแนบรหัสแท่งสองมิติไปบนเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษเพื่อเป็นประโยชน์ทั้งต่อความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารในปริมาณมากและต่อการตรวจสอบการปลอมแปลงเอกสารเพื่อป้องกันการฉ้อโกงและอาชญากรรมที่ อาจจะเกิดขึ้นได้ และงานวิจัยของ สุปราณี ลี้เจริญ และสมชาย นำประเสริฐชัย (2560) ได้ทำการศึกษา การออกแบบกระบวนการลงลายมือชื่อดิจิทัลตามตำแหน่งงานสำหรับหน่วยงานภาครัฐวารสารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเทคโนโลยีการเข้ารหัสจากงานวิจัยของวนารัตน จุฬพันธทอง และสุรเดช จิตประไพกุลศาล (2563) ซึ่งได้เสนอแนวทางการใช้จำนวนเต็มเกาสเซียน

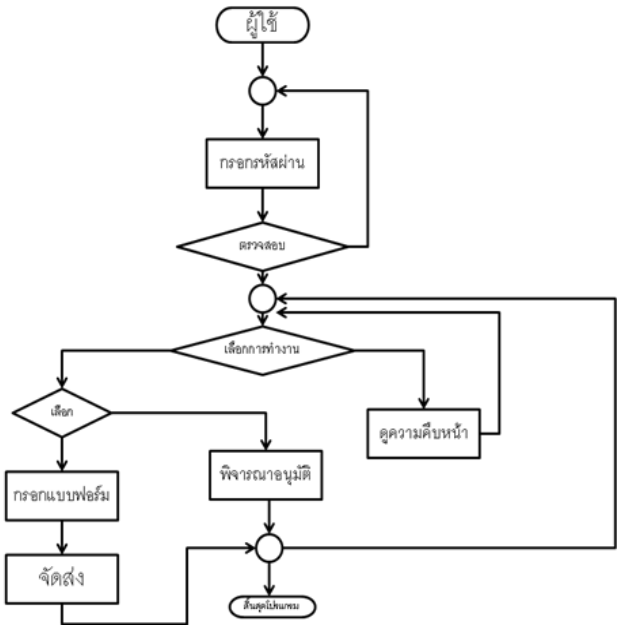
กับวิทยาการเข้ารหัสลับอสมมาตร แบบคลาสสิกและแบบหลังควอนตัม อีกทั้งยังมีงานวิจัยของ ดนัย ปฏิยุทธ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการเข้ารหัสเชิงควอนตัม แนวทางการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในอนาคต โดยผู้วิจัยได้นำแนวทางการสร้างระบบเอกสารและการเข้ารหัสแบบกุญแจรหัสลับบางส่วนมาเป็นต้นแบบในการทำวิจัยในครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

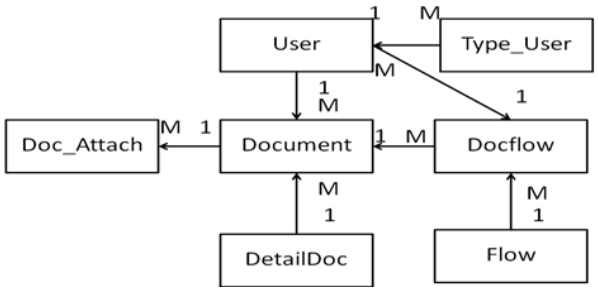
เดิมระบบการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ทยังไม่มีความมั่นคงปลอดภัยเพียงพอดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาค้นคว้าการทำการเข้ารหัสเอกสารด้วยวิธีการเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตร และการย่อยเอกสารโดยใช้การเข้ารหัสทางเดียวเพื่อใช้ประยุกต์ในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยแก่ข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตผู้วิจัยได้ศึกษาระบบการจัดส่งเอกสารแบบดั้งเดิมเพื่อพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และทำการเข้ารหัสข้อมูลเอกสารเพื่อความปลอดภัยด้วยวิธี การเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตรและการย่อยเอกสารโดยใช้การเข้ารหัสทางเดียว

วิธีการศึกษาและค้นคว้า

ศึกษาขั้นตอนของระบบการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ทโดยการเขียนผังงานระบบ (Process Flowchart) เป็น การแสดงการจัดการของระบบส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

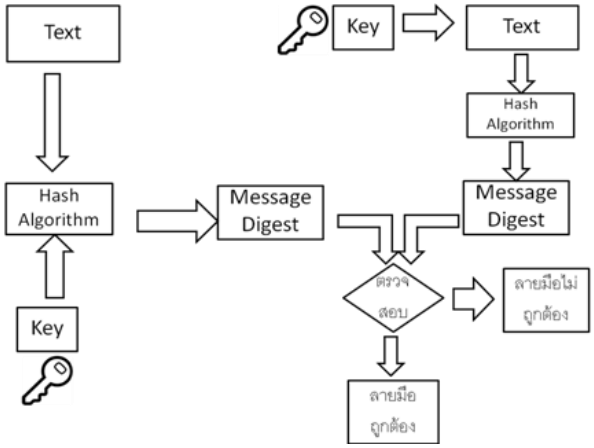


รูปที่ 1 FlowChart การส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย E-R Diagram



รูปที่ 2 E-R Diagram ของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

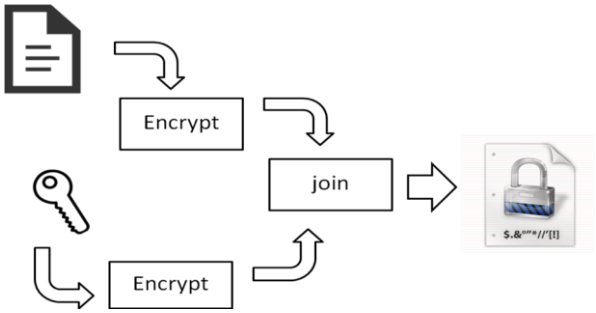
รายละเอียดแต่ละ Table ประกอบไปด้วย Table User เป็นตารางเก็บข้อมูลผู้ใช้งานโดยจะเก็บ Public Key และ Private Key ด้วย Table Type User ตางรางเก็บสถานะตำแหน่งของ User Table Flow ตารางเก็บการการเดินทางของเอกสาร Table Document ตารางเก็บข้อมูลเอกสารและ Hash message Table Docattach ตารางเก็บรายละเอียดเอกสารแนบ(ถ้ามี เช่นใบรับรองแพทย์) Table DocFlow ตารางเก็บรายละเอียดผู้อนุมัติเอกสาร Table Detaildoc ตารางเก็บรายละเอียดเอกสารและไฟล์เอกสาร ขั้นตอนต่อมาคือการเข้ารหัส และการตรวจสอบลายเซ็นดิจิทัล



รูปที่ 3 กระบวนการของ Digital Signature

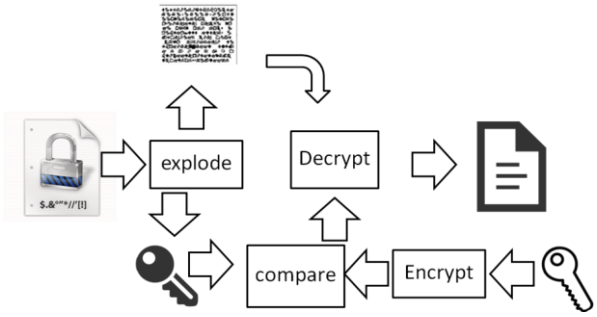
การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการวิจัยโดยสร้างส่วนของโปรแกรม 2 ฟังก์ชั่นเพื่อใช้งานการเข้ารหัสเพื่อสร้าง Public Key และลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature)



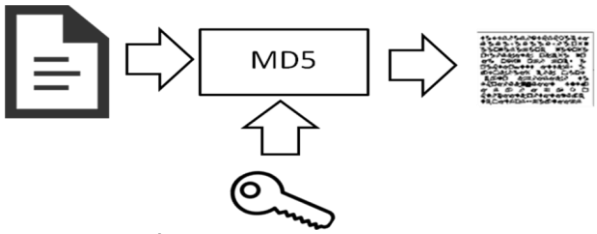
รูปที่ 4 การเข้ารหัสโดยใช้ Public Key ของผู้รับ

โดยใช้เทคนิคของการใช้ Public key Encryption โดยให้ผู้ส่งใช้ Public Key ของผู้รับในการเข้ารหัส เมื่อเอกสารเดินทางมาถึงผู้รับโดยฝัง Key มากับเอกสารด้วย โดยฝั่งผู้รับจะได้ Public Key ที่ผ่านการ Encrypt ของตนเองด้วย



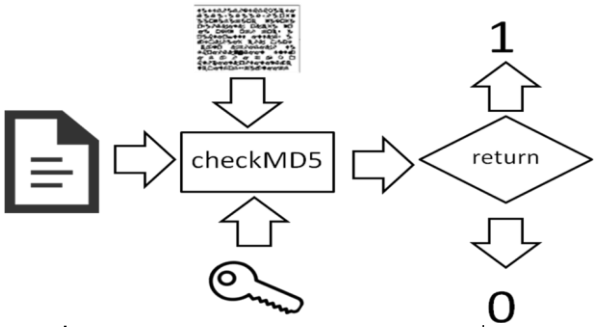
รูปที่ 5 การถอดรหัสโดยใช้ Key ของผู้รับ

ทางฝั่งผู้รับทำการ แตกเอกสาร เป็น Cipher text (เอกสารที่ถูกเข้ารหัส) และ key ทำการเทียบ key ผู้รับที่ดึงมาจากฐานข้อมูล เมื่อ key ตรงกัน จึงจะทำการถอดรหัสเอกสารได้ดังนี้



รูปที่ 6 การสร้าง Hash Message

การเข้ารหัสทางเดียวโดยใช้การเข้ารหัสในการเข้ารหัสแบบ MD5 เพื่อให้ได้ Hash Massage และทำการส่งเอกสารไปเมื่อผู้รับได้เอกสารจะทำการเข้ารหัส MD5 และทำการเปรียบเทียบเอกสารหากเอกสารมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมจะ return ค่าเป็น 0 เอกสารจะไม่สามารถเปิดได้



รูปที่ 7 การใช้ Hash เปรียบเทียบลายมือชื่อดิจิทัล

ใช้การเข้ารหัสทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบโดยนำ Plain Text (เอกสารที่ยังไม่ได้เข้ารหัส) นำไปเข้ารหัส MD5 กับ Key ของผู้รับ แล้วทำการตรวจสอบกับ Cipher Text ที่ถูกส่งมา และ Return ค่า 1 เมื่อเอกสารตรงกัน Return ค่า 0 เมื่อเอกสารไม่ตรงกันเพื่อแสดงผลสื่อสารออกหน้าจอให้ผู้ใช้งานทราบ

ผลการวิจัย

ผลการพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยแบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วนคือฝั่งผู้รับและฝั่ง ผู้ส่งเอกสารผู้ส่งเอกสารทำการกรอกข้อมูลและส่งเอกสารและระบบจะทำการเข้ารหัสเอกสารโดยใช้การเข้ารหัสและถอดรหัสข้อมูลแบบกุญแจอสมมาตรและใช้ฟังก์ชั่น MD5 ในการเข้ารหัสทางเดียวเพื่อให้ข้อมูล มีความปลอดภัย และสามารถยืนยันผู้ใช้จาก Public Key ของผู้รับได้อีกด้วยเนื่องจากผลการเข้ารหัสเอกสารโดยผู้ใช้งานจะไม่สามารถมองเห็น ได้เพื่อตรวจสอบอัลกอริที่มการเข้ารหัสและถอดรหัสก่อนที่จะบันทึกลงฐานข้อมูล

ผลการเข้ารหัสเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทดสอบโดยการบันทึกข้อความหลายๆแบบเพื่อได้ข้อความที่ผ่านการ Encrypt ด้วย Public Key โดยจะเรียกว่า Cipher text และการเข้ารหัสทางเดียวจะได้ข้อความที่ไม่สามารถอ่านได้ เรียกว่า Hash Message และข้อความ Cipher Text นั้นทางปลายทางผู้รับสามารถถอดรหัสกลับคือเป็นข้อความเริ่มต้นได้อีกด้วย

ตารางที่ 1 ข้อความที่ถูกเข้ารหัสและถอดรหัส

ลำดับ	ข้อความ	Cipher text	Hash	ถอดรหัส
1	ลาป่วย 1 วัน	U2FsdGVkX1/Opl2bOf Gjq9z/imdbj33On1kQ Wy6gtMyk6mFHCYxtIH aCcmXj+p2Q	53030cf6630d0500 4109fd89cb29cbf6b bbe750b170377453 c0e2fb1fe31d993	ลาป่วย 1 วัน

ลำดับ	ข้อความ	Cipher text	Hash	ถอดรหัส
2	เบิกกระดาษ 1 รีม	U2FsdGVkX18nV9C42QvZmroLdShldU/8Ei3Gz8ROxZRS3gPTXVrfmmvT0LGn5nUr1PgNHMtho2cOxKanbBhSKQ==	5514cb00a52fa7e0b8bfbb5b4f0ac7d96c674c4c92c2ab4c09511fe07f882b94	เบิกกระดาษ 1 รีม
3	ซ่อม เครื่องปรับอากาศที่ห้อง 7204	U2FsdGVkX1+26Hx6c37UAXPKSKZrR+KhkeM6Zeh9k2Mhu/OeI1UnLOHsdhCTdS30H3jFkVhF80z0BrI6PBzoXrBq+NdbbvIO/JJM/IFDG2H3uckU237SoDQtuN7i6/HBKU7cHhmcxZNulcHRugRzOA==	6ce436d6bc8b03753f32c6cfe097990f2c98919e7a52d69dd8158b147fa84b6a	ซ่อม เครื่องปรับอากาศที่ห้อง 7204
4	ประชุมห้อง 9201 เวลา 12.30-16.00	U2FsdGVkX18KQxJSmW4m7C2Uy40GtDedBpZCifoz4cnUyExmSyxHGGbytK4N2lkDJZibUF9u3Ha5JQ9Mo+7PjqIm0KTNJnHEQQJqnPy0tlY=	580972131b162438dc7485f0dd26dcfcb512204a60ad3925160182658dfa7306	ประชุมห้อง 9201 เวลา 12.30-16.00

เพื่อหาคุณภาพของระบบว่าสามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ จึงได้จัดทำแบบประเมินโดยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือด้านความสามารถของระบบตรงตามความต้องการ ด้านความถูกต้องของระบบด้านการใช้งานของระบบและด้านความปลอดภัยของระบบผู้ประเมิน คือผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน ผลการประเมินคุณภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญในทุกด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.21 สามารถสรุปได้ว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพอยู่ในระดับดี

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทำงานอัตโนมัติจะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเอกสารมีการยืนยันตัวตนโดยใช้เทคนิคของการเข้ารหัสลับแบบกุญแจอสมมาตร และการย่อยเอกสารโดยใช้การเข้ารหัสทางเดียว ซึ่งทำให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัย อยู่ ในระดับที่ปลอดภัย เอกสารไม่สามารถเปิดได้ถ้าไม่ใช่ผู้รับที่ระบุไว้และสามารถตรวจสอบความเสียหายเมื่อเอกสารเสียหายได้

บรรณานุกรม

วนารัตน จุฬพันธทอง และสุรเดช จิตประไพกุลศาล. (2563). แนวทางการใช้จำนวนเต็มเกาสเซียนกับวิทยาการเขารหัสลับอสมมาตร แบบคลาสสิกและแบบหลังควอนตัม. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, *2*(2), หน้า 1-12.

ดนัย ปฏิยุทธ. (2564). การเข้ารหัสเชิงควอนตัม: แนวทางการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในอนาคต. *PBRU Science Journal, 19(2)*, หน้า 100-108.

สุปราณี ลี้เจริญ และสมชาย นำประเสริฐชัย.(2560). การออกแบบกระบวนการลงลายมือชื่อดิจิทัลตามตำแหน่งงานสำหรับหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี), 9*(17), pp. 151-161.

ภุชงค์ สำประทัศเสวี. (2556). *การสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับเอกสารกระดาษโดยใช้ลายมือชื่อดิจิทัลและรหัสแท่งสองมิติความจุสูงแบบใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

การจัดการร้านคาร์แคร์ กรณีศึกษา ร้านสมมารถ คาร์แคร์

Car Care Service Management: A Case Study at Sommart Car Care

เอกพงษ์ กองราพงษ์[1] และประศาสตร์ บุญสนอง[2]

Aekkaphong Kongraphong[1] and Prasart Boonsanong[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ[1,2]

E-mail: aekkaphongk62@nu.ac.th[1], prasartb@nu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการคาร์แคร์ กรณีศึกษาร้านสมมารถคาร์แคร์ (2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมการจัดการร้านสมมารถคาร์แคร์ โดยในด้านการพัฒนาโปรแกรมใช้ภาษา C# และจัดการฐานข้อมูลด้วย Microsoft SQL Server Management ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก ผู้ประกอบกิจการคาร์แคร์ และพนักงานภายในร้าน จำนวน 5 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ระบบเพิ่ม ลบ และแก้ไขข้อมูล ของลูกค้า และหน้าใบรับรถ ใบเสร็จชำระเงิน (2) ระบบรายงานเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้าและรายรับ รายจ่ายของร้านคาร์แคร์ และผลการศึกษาประสิทธิภาพของระบบการจัดการร้านคาร์แคร์ ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าความเฉลี่ยพึงพอใจ $\bar{x}$ อยู่ที่ 4.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) อยู่ที่ 0.56

คำสำคัญ: คาร์แคร์ การจัดการ ฐานข้อมูล

Abstract

The purpose of this study was (1) To develop a car care Management System: A case study of Sommart Car Care shop. (2) To evaluate the performance of the Car Care shop management program. The program was developed using C# programming language and managed the database with Microsoft SQL Server Management. The research was conducted by collecting data from 5 car care business owners and employees using the mean $\bar{x}$ and standard deviation S.D to analyze the data. The research results include (1) a system to add, delete, and modify employee and customer information (2) a reporting system on service usage, revenue, and expenses of the car care shop, and the performance evaluation of the car care shop management system. The overall evaluation result is at the highest level of excellence. with a mean satisfaction score $\bar{x}$ of 4.59 and a standard deviation (S.D) of 0.56.

Keywords: Carcare, management, database

บทนำ

ร้านคาร์แคร์เป็นการให้บริการล้างอัดฉีด รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ประเภทการให้บริการของร้านประกอบด้วย บริการล้าง อัด ฉีด บริการล้างสีดูด ฝุ่น บริการเคลือบสีทั้งคัน บริการฟอกเบาะ บริการขัดภายใน โดยการดำเนินงานของบริการคาร์แคร์ จัดทำด้วยเอกสารทำให้อาจเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา โดยเมื่อร้านคาร์แคร์มีลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากซึ่งอาจจะทำให้การให้บริการลูกค้าเกิดความผิดพลาดได้ เช่น การเก็บรักษา ข้อมูลโดยการเขียนลงบนเอกสารแล้วจัดเก็บใส่แฟ้ม เมื่อเวลาผ่านไปนานข้อมูลก็มีจำนวนมากขึ้นการค้นหาข้อมูลก็ทำได้ยากทำให้ต้องใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลและบางครั้งข้อมูลอาจชำรุดเสียหายเนื่องจากเอกสารนั้นชำรุดเสียหายได้ง่าย

จากปัญหาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงปัญหาและความสำคัญของการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งเทคโนโลยีนั้นมีความทันสมัยที่มากขึ้น จึงได้เกิดแนวคิดทางกระบวนการที่จะคิดและพัฒนาโปรแกรมการจัดการร้านคาร์แคร์ขึ้น ซึ่งมีคุณสมบัติสามารถจัดเก็บ และรายงานผลข้อมูลของรายรับ รายจ่ายของร้านสมมารถ คาร์แคร์ และจัดเก็บข้อมูลการเข้ารับบริการที่ได้รับมอบหมายเข้ามาในแต่ละช่วงเวลาได้ซึ่งจะทำให้สะดวกต่อการค้นหาและตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าทั้งยังง่ายต่อการจัดเก็บและสามารถป้องกันการสูญหายของข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงได้นำเอาความรู้ที่มีนั้นมาวิเคราะห์และพัฒนาระบบอันเป็นผลประโยชน์ต่อการบริหารในการดำเนินธุรกิจของร้านสมมารถคาร์แคร์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อพัฒนาระบบโปรแกรมการจัดการร้านสมมารถคาร์แคร์

2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมการจัดการร้านสมมารถคาร์แคร์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจคาร์แคร์

คุณอรรถ ระบายเพชร (2556) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันธุรกิจคาร์แคร์นั้นเป็นที่นิยมมากเนื่องจากผู้คนทำงานจนไม่มีเวลาว่างที่จะดูแลรถยนต์ของตนเอง จึงต้องหันมาใช้บริการของร้านคาร์แคร์ โดยร้านคาร์แคร์นั้นจะเป็นการให้บริการล้าง อัดฉีดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ โดยในธุรกิจคาร์แคร์สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) ล้างทำความสะอาดรถอย่างง่าย เป็นธุรกิจที่ง่ายที่สุดที่จะสร้างธุรกิจขึ้นมา เพราะใช้เงินลงทุนต่ำแต่ในแง่ของการบริการ อาจจะทำไม่ได้เต็มที่ และไม่สามารถทำความสะอาดได้ครบวงจร รวมถึงค่าบริการต่อครั้งก็อาจจะไม่สามารถตั้งราคาสูงได้

2) ล้างทำความสะอาดรถแบบครบวงจร เป็นการล้างทำความสะอาดของธุรกิจนี้จะครอบคลุมถึงการทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร อาจรวมถึงการเทขยะและ ดูดฝุ่น เพื่อให้สภาพภายในห้อง โดยสารมีความสะอาดไปด้วย

3) ซ่อมบำรุง เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่แตกต่างไปจาก 2 รูปแบบแรก โดยในรูปแบบนี้ จะเน้นไปที่ซ่อมบำรุงมากกว่าที่จะทำความสะอาดทั่วไป ซึ่งค่าบริการก็จะสูงกว่าโดยธุรกิจนี้จะอาศัยความชำนาญของช่าง มากกว่าที่จะใช้พนักงานทั่วไป

4) ขายอุปกรณ์คาร์แคร์แบบ DIY ลูกค้าบางกลุ่มอาจจะไม่ชอบการนำรถไปล้างที่ร้าน เพราะมองว่าค่าบริการมีราคาค่อนข้างสูง และบางกลุ่มก็คิดว่าตนเองมีเวลา ดูแลรักษาเอง ทำไมต้อง ไปล้างที่ร้านคนเหล่านี้ก็จะเลือกการซื้ออุปกรณ์ประเภท DIY (Do It Yourself) หรือล้างรถด้วยตัวเอง ที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นการซื้อแชมพูล้างรถ ผ้าชามัวร์ หรือผลิตภัณฑ์ เคลือบเงารถ

โดยการบริการของร้านสมมารถคาร์แคร์จะเป็นการล้างทำความสะอาดรถแบบครบวงจรซึ่งจะประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) การล้างภายนอก ใช้น้ำและสารล้างที่เหมาะสมเพื่อล้างสีและสารสกัดที่ติดอยู่บนผิวภายนอกของรถ โดยใช้แปรงและผ้าขนหรือฟองน้ำอัดแรงเพื่อเอาสิ่งสกัดที่ติดอยู่ออกมา จากนั้นล้างด้วยน้ำสะอาดเพื่อเอาสิ่งที่เหลือออกจนสะอาดสมบูรณ์

2) การล้างภายใน ล้างที่เบาะนั่งและพื้นรถด้วยผ้าขนหรือผ้าไมโครไฟเบอร์ ใช้สารล้างที่เหมาะสมเพื่อล้างพื้นรถและบริเวณต่าง ๆ ที่ติดสกัด ต้องให้แต่ละส่วนแหลมเจียวเอาสิ่งสกัดที่ติดอยู่ออกจนสะอาด

3) การเคลือบและเคลือบสี ใช้สารเคลือบเพื่อป้องกันการตกค้างของสิ่งสกัดและแสงแดด และใช้สารเคลือบสีเพื่อป้องกันการขาดสีหรือฉีดสีใหม่ให้แข็งแรงและสวยงาม

4) การขัดเคลือบและเคลือบสี ใช้เครื่องขัดและสายขัดเพื่อขัดเคลือบและเคลือบสีเพื่อเอาสิ่งสกัดและรอยขีดข่วนออกไป จากนั้นเคลือบสีใหม่เพื่อให้รถดูสวยงามและมีความนุ่มนวล

5) การทำความสะอาดล้อและยาง ใช้สารล้างเฉพาะสำหรับล้างล้อและยาง เพื่อเอาสิ่งสกัดและฝุ่นที่ติดอยู่ออกไป จากนั้นใช้สารเคลือบสำหรับยางเพื่อป้องกันการแตกหรือขาดของยาง เช่น ยางป้องกันแดดหรือยางเคลือบให้สีดำ

6) การล้างเครื่องยนต์ ใช้สารล้างเครื่องยนต์เพื่อเอาสิ่งสกัดและฝุ่นที่ติดอยู่ออกไป จากนั้นใช้น้ำสะอาดเพื่อล้างสะอาดอีกครั้ง อย่าลืมเปลี่ยนน้ำมันเครื่องตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้เครื่องยนต์ทำงานได้ดีและเป็นอย่างต้องการ

แนวคิดการจัดการร้านคาร์แคร์

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2556) ได้กล่าวว่า การจัดการ(Management) กลายเป็นงานหลักที่มีความจำเป็นและสำคัญในทุกองค์กร เพราะทุกองค์กรนั้นต่างต้องการการจัดการที่เป็นระบบ

ความหมายของการจัดการ

การจัดการ หมายถึง ระบบการบริหารจัดการที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้กิจการดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลต่อการจัดการร้านสมมารถคาร์แคร์

1) ความสามารถในการจัดเก็บและแสดงข้อมูล ต้องมีความสามารถในการเก็บรวบรวมและแสดงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยให้เจ้าของธุรกิจสามารถตรวจสอบข้อมูลอย่างรวดเร็วและตรงไปตามความต้องการ

2) การรักษาความปลอดภัย ระบบจัดการต้องมีการรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลของลูกค้าเพื่อป้องกันการสูญหายหรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่มีอำนาจ

จุดมุ่งหมายของการจัดการร้านสมมารถคาร์แคร์

คือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจ โดยให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดให้กับลูกค้า โดยระบบการจัดการ จะช่วยให้การบริหารจัดการธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยการจัดการต่าง ๆ ดังนี้

1) เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการบริการ ระบบการจัดการช่วยให้เจ้าของธุรกิจ สามารถวางแผนการบริการ และการติดตามลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

2) ควบคุมการเงิน ระบบการจัดการ ช่วยให้เจ้าของธุรกิจสามารถตรวจสอบการเงินได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เช่น การออกใบเสร็จรับเงิน การบันทึกการชำระเงินของลูกค้า และการเรียกเก็บเงิน

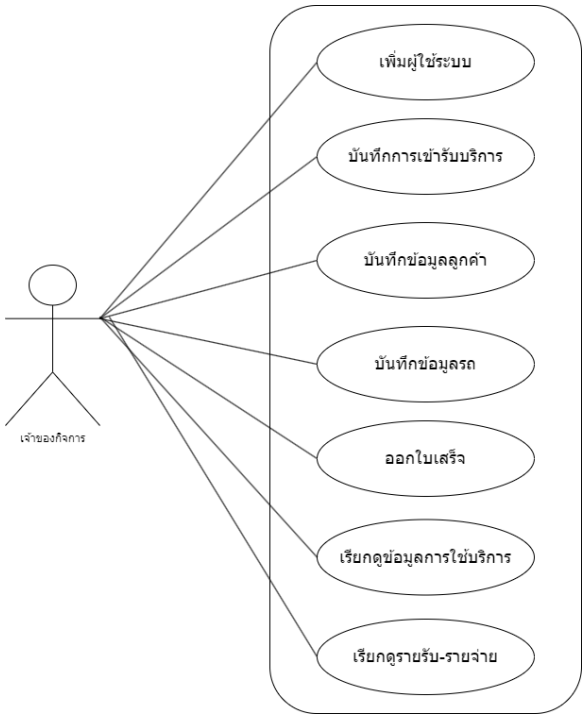
3) ปรับปรุงการบริหารจัดการ ระบบการช่วยให้เจ้าของธุรกิจ สามารถวิเคราะห์และปรับปรุงการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการวิเคราะห์ธุรกิจ การตลาด และการปรับปรุงการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจและพัฒนาธุรกิจให้เติบโตมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญนภา ภูผิวฟ้า (2559) ได้พัฒนาระบบบริหารจัดการศูนย์คาร์แคร์ ช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจร้านล้างรถ โดยใช้ Microsoft Visual Studio ในการพัฒนาระบบเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ และใช้โปรแกรม Microsoft SQL Server เพื่อจัดการฐานข้อมูล โดยจะทำงานในเรื่อง ด้านการสั่งซื้อและรับเข้าสินค้า ทำงานในเรื่องการจัดการข้อมูลสั่งซื้อสินค้ามากที่สุด และรองลงมาจัดการข้อมูลการรับเข้าสินค้า และได้พัฒนาระบบตามความต้องการดังกล่าว ระบบที่พัฒนาขึ้นมุ่งเน้นสนับสนุนการทำงานที่สอดคล้องต่อความต้องการ โดยระบบสามารถมีการคำนวณที่ถูกต้องแม่นยำและด้านการออกแบบ คือเรื่องแถบแสดงเมนูการใช้งานมีความสวยงาม เหมาะสม ครบถ้วน

ศันตวา ฤกษ์บุรี (2563) ได้พัฒนาระบบบริหารจัดการร้านคาร์แคร์ ซึ่งจะช่วยจัดการระบบให้มีความเหมาะสมกับการทำงานและลดปัญหาซับซ้อนของข้อมูล โดยใช้ Microsoft Visual Studio ในการพัฒนาระบบ โดยระบบจะมุ่งเน้นไปด้านการสั่งซื้อและรับเข้าสินค้า ทำงานในเรื่องการจัดการข้อมูลสั่งซื้อสินค้ามากที่สุด และรองลงมาจัดการข้อมูลการรับเข้าสินค้า และได้พัฒนาระบบตามความต้องการดังกล่าว ระบบที่พัฒนาขึ้นมุ่งเน้นสนับสนุนการทำงาน ที่ สอดคล้องต่อความต้องการ โดยระบบสามารถมีการคำนวณที่ถูกต้องแม่นยำและด้านการออกแบบ คือเรื่องแถบแสดงเมนูการใช้งานมีความสวยงาม เหมาะสม ครบถ้วน

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 Use case diagram ของโปรแกรมการจัดการร้านสมมารถ คาร์แคร์

อธิบายการทำงานของ Use case diagram

1) ผู้ดูแลระบบระบบสามารถเพิ่มผู้ใช้ระบบได้
2) ผู้ดูแลระบบระบบสามารถเพิ่มรายการล้างรถของลูกค้าได้
3) ผู้ดูแลระบบสามารถบันทึกข้อมูลลูกค้า เพื่อเก็บบันทึกข้อมูลลูกค้าที่เข้ามารับบริการได้
4) ผู้ดูแลระบบสามารถบันทึกข้อมูลรถยนต์ของลูกค้าที่เข้ามารับบริการได้
5) ผู้ดูแลระบบสามารถออกใบเสร็จแจ้งรายการและค่าใช้จ่ายของลูกค้าทราบได้
6) ผู้ดูแลระบบและเจ้าของกิจการสามารถเรียกดูข้อมูลและรายละเอียดการล้างรถของลูกค้า
7) ผู้ดูแลระบบและเจ้าของกิจการสามารถเรียกดูรายรับและรายจ่ายได้

ระเบียบวิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมการจัดการบริหารร้านคาร์แคร์ ได้แก่

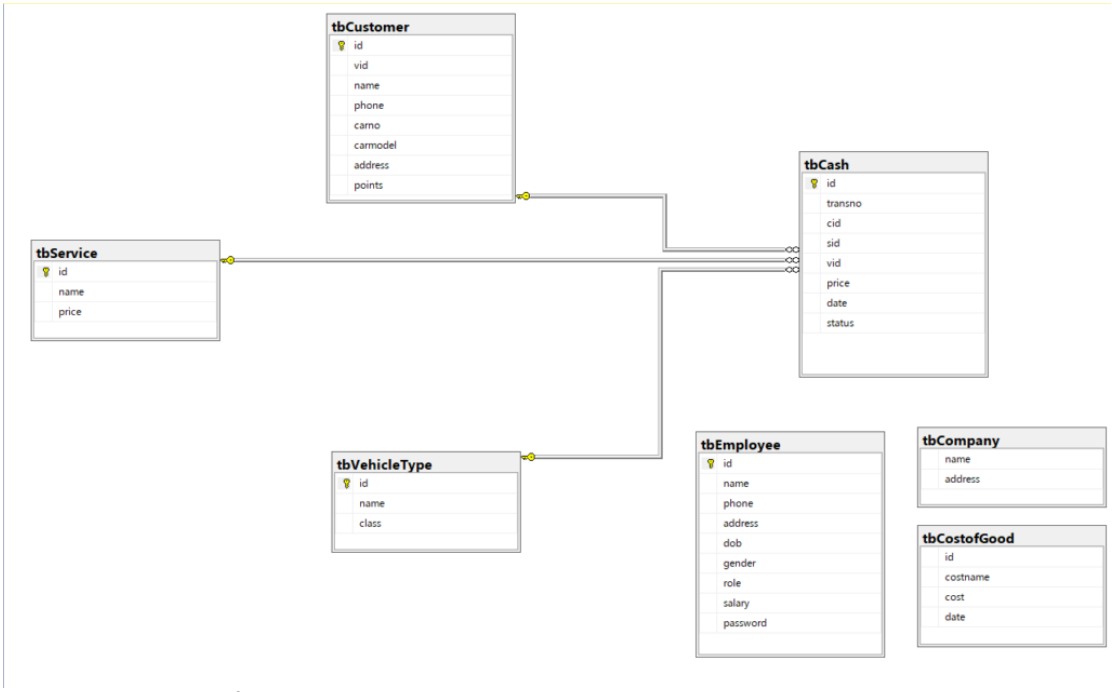
1) เครื่องมือด้านฮาร์ดแวร์
    - Notebook ASUS TUF GAMING FX505DT
2) เครื่องมือด้านซอฟต์แวร์
    - Microsoft Visual Studio สำหรับสร้างโปรแกรม
    - Microsoft SQL Management สำหรับฐานข้อมูล

3) ภาษาที่ใช้ในการเขียนโปรแกรม

- ภาษา C# - Net Framework
- SQL (Structured Query Language)

การรวบรวมและเตรียมข้อมูล

การเก็บข้อมูลลูกค้าของร้านสมมารถ คาร์แคร์ ไม่ได้มีการเก็บข้อมูลลูกค้าไว้อย่างเป็นระบบ ส่วนใหญ่ข้อมูลของลูกค้าจะเก็บเป็นเบอร์ติดต่อของลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ ไม่ได้มีแฟ้มเอกสารที่ใช้เก็บข้อมูลลูกค้า ดังนั้นจึงได้มีการออกแบบการเก็บข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นระเบียบมากขึ้น เช่น ชื่อลูกค้า เบอร์ติดต่อ ที่อยู่ เป็นต้น



รูปที่ 2 ตารางข้อมูลของโปรแกรมการจัดการร้านสมมารถ คาร์แคร์

หลังจากที่ได้ศึกษารวบรวมข้อมูลและออกแบบหน้าโปรแกรมต่าง ๆ แล้ว จึงได้พัฒนาตัวโปรแกรมตาม ข้อมูลที่ได้ออกแบบเอาไว้ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Visual Studio ในการพัฒนาโปรแกรม และได้ใช้ภาษา C# ในการเขียนโค้ดในหน้าต่าง ๆ ของโปรแกรม และมีการบันทึกข้อมูลของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมไปถึงการออก รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจร้านคาร์แคร์ ซึ่งจะทำให้ช่วยลดความผิดพลาดในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถป้องกันการสูญหาย

แบบประเมินประสิทธิภาพ

เกณฑ์หรือมาตรฐานในการประเมินแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบได้กำหนดเกณฑ์โดยประกอบด้วยมาตราอันดับ (Rating Scale) เชิงคุณภาพ 5 ระดับและมาตราอันดับเชิงปริมาณ 5 ระดับ

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบประเมิน

ระดับเกณฑ์การให้คะแนน		ความหมาย
เชิงประสิทธิภาพ	**เชิงปริมาณ**	
ดีมาก	5	ระบบที่พัฒนามีประสิทธิภาพดีมาก
ดี	4	ระบบที่พัฒนามีประสิทธิภาพดี
ปานกลาง	3	ระบบที่พัฒนามีประสิทธิภาพดีปานกลาง
น้อย	2	ระบบที่พัฒนามีประสิทธิภาพน้อย
น้อยที่สุด	1	ระบบที่พัฒนามีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ทดสอบระบบโดยต้องมีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4 ขึ้นไปจึงจะยอมรับว่าระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งานได้ในสภาพการทำจริงซึ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยสามารถแบ่งเกณฑ์ระดับออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ช่วงคะแนน 4.51 - 5.00 จะอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

ช่วงคะแนน 3.51 - 4.50 จะอยู่ในเกณฑ์ระดับดี

ช่วงคะแนน 2.51 - 3.50 จะอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.51 - 2.50 จะอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 - 1.50 จะอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อในการประเมินประสิทธิภาพจะแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

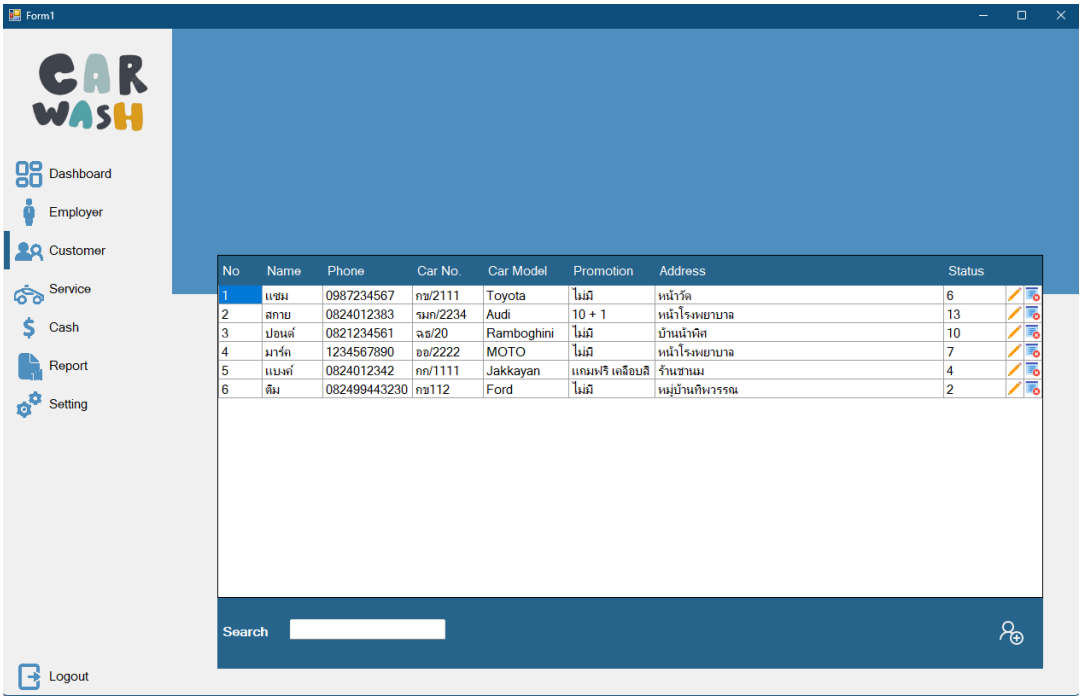
1) การประเมินด้านฟังก์ชันการใช้งานระบบ (Functional Test) เป็นการประเมินเพื่อดูว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใดซึ่งในการประเมินระบบได้ทำการออกแบบแบบประเมินโดยแบ่งหัวข้อการประเมิน 4 หัวข้อ

2) การประเมินด้านการใช้งานของโปรแกรม (Usability Test) เป็นการประเมินเพื่อดูว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความสามารถในการใช้งานเป็นอย่างไรเช่นความง่ายและ ความสะดวกต่อการใช้งานมากน้อยเพียงใดซึ่งในการประเมินระบบนี้ได้ทำการออกแบบ แบบประเมิน โดยแบ่งหัวข้อการประเมิน 7 หัวข้อ

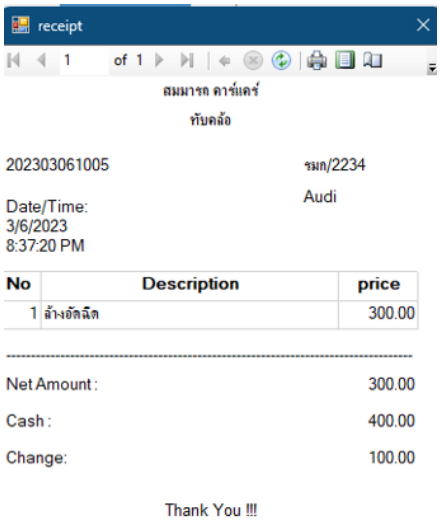
3) ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรม (Result Test) เป็นการประเมินเพื่อดูว่าผลลัพธ์ที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความสามารถในการใช้งานเป็นอย่างไรเช่น การรายงานผลถูกต้องหรือไม่ ซึ่งในการประเมินระบบนี้ได้ทำการออกแบบแบบประเมินโดยแบ่งหัวข้อการประเมิน 2 หัวข้อ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

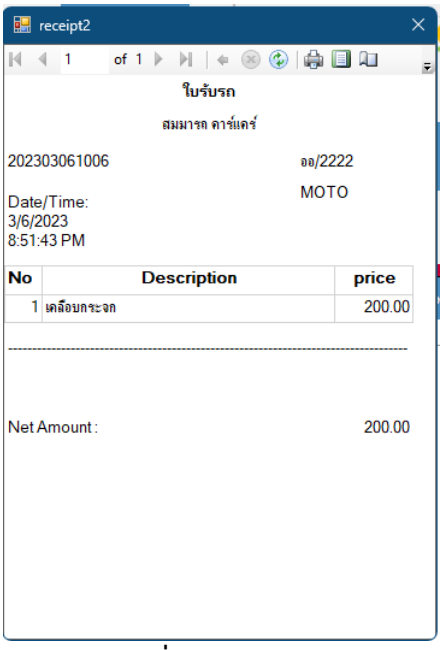
ในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอผลลัพธ์ของการพัฒนาโปรแกรมการจัดการร้านคาร์แคร์ซึ่งผลลัพธ์ของโปรแกรมการจัดการได้แสดงตามลำดับเริ่มจากส่วนแรกของโปรแกรมการจัดการดังรูป



รูปที่ 3 หน้าข้อมูลลูกค้า

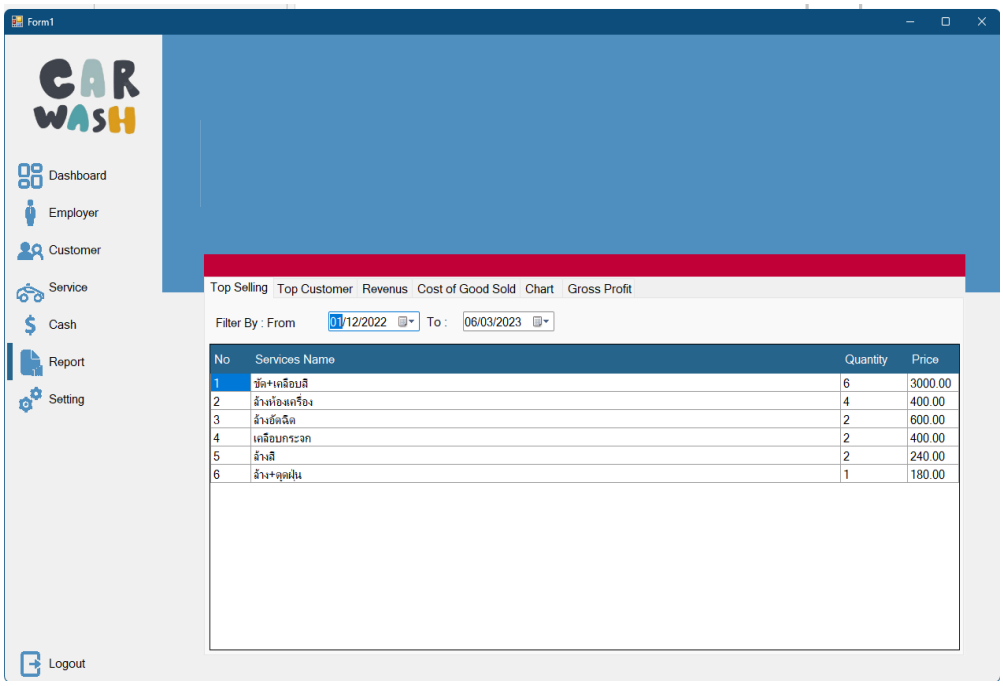


รูปที่ 4 หน้าใบเสร็จ

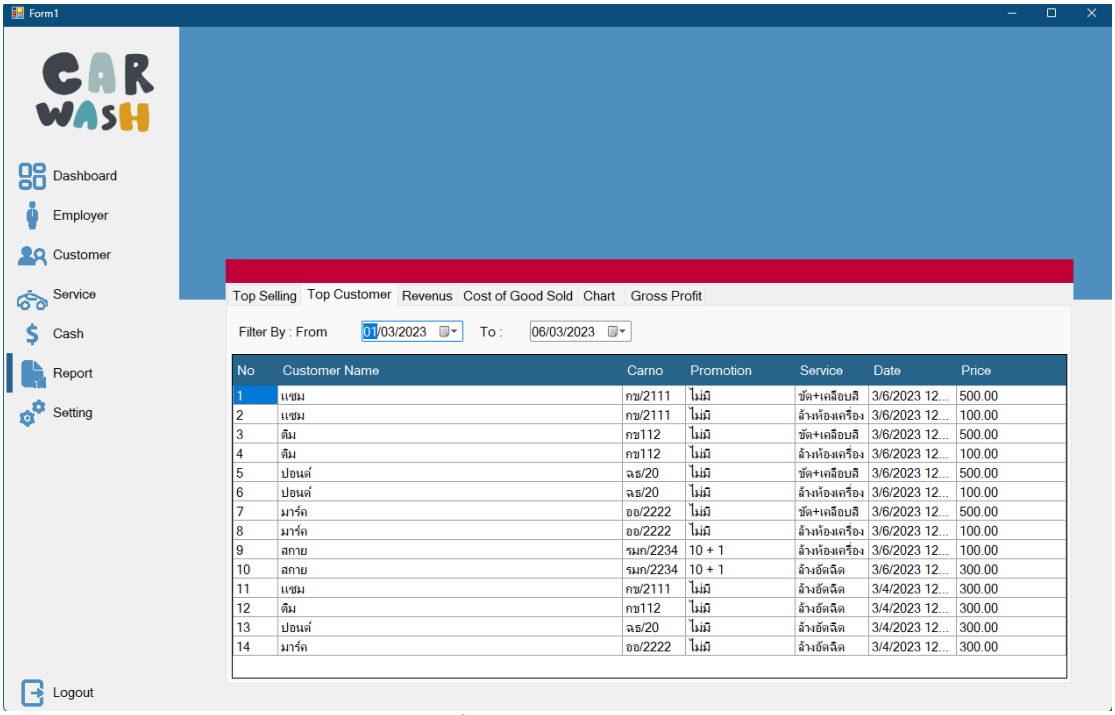


รูปที่ 5 หน้าใบรับรถ

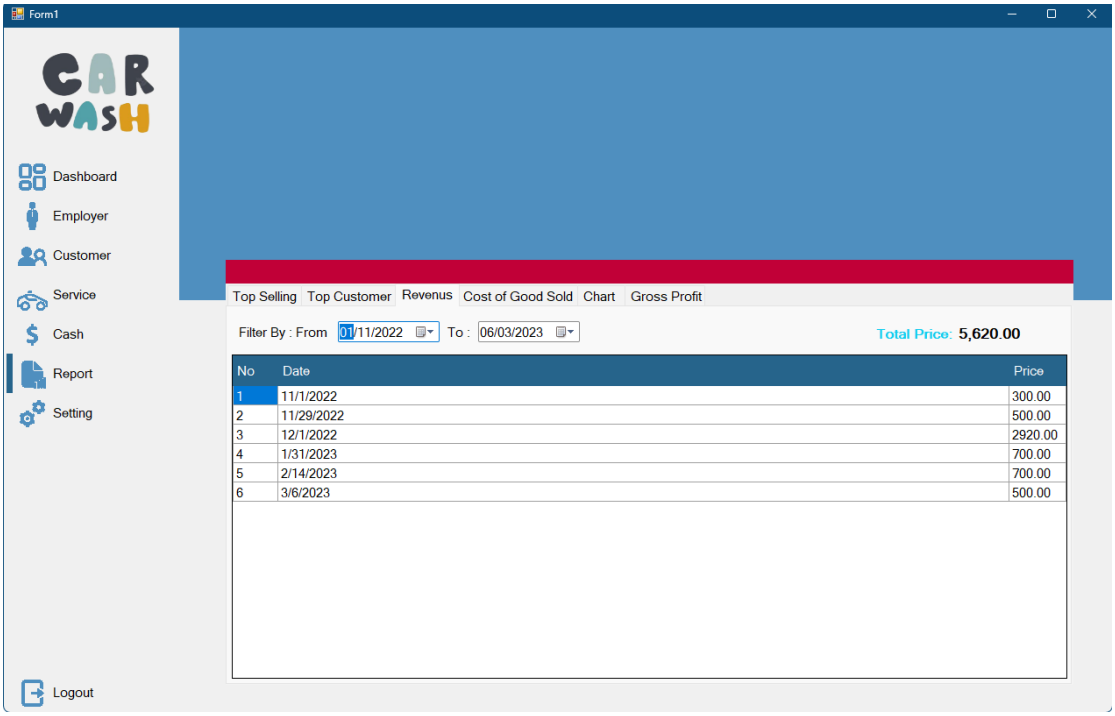
จากรูปที่ 3, 4 และ 5 จะเป็นหน้าข้อมูลของลูกค้า และหน้าใบรับรถ ใบเสร็จการชำระเงิน โดยหน้าข้อมูลลูกค้าจะเป็นการเก็บ ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ทะเบียนรถ ยี่ห้อรถ โปรโมชั่น และที่อยู่ เป็นต้น



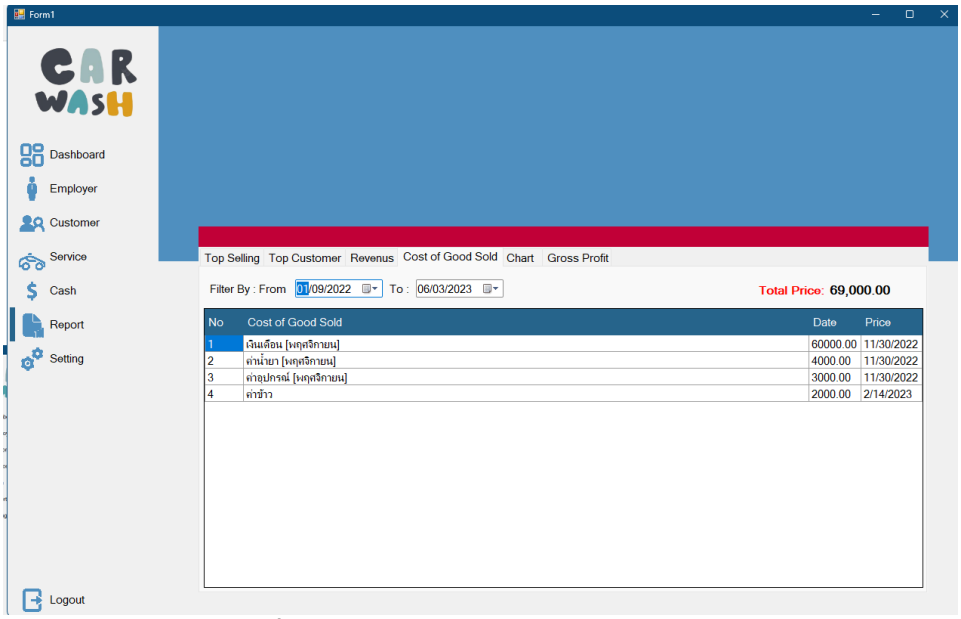
รูปที่ 6 หน้ารายงานยอดการใช้บริการ



รูปที่ 7 หน้ารายงานลูกค้า



รูปที่ 8 หน้ารายรับของร้านสมมารถคาร์แคร์



รูปที่ 9 หน้ารายจ่ายของร้านสมมารถคาร์แคร์

จากรูปที่ 6, 7, 8 และ 9 จะเป็นหน้ารายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับร้านสมมารถคาร์แคร์ โดยจะมีหน้ารายงานบริการของร้านสมมารถคาร์แคร์ หน้ารายงานลูกค้า หน้ารายรับและรายจ่ายของร้านสมมารถคาร์แคร์

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบการจัดการร้านคาร์แคร์

ผู้วิจัยนำระบบการจัดการร้านคาร์แคร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อนำเสนอผู้ประกอบกิจการและพนักงานร้านคาร์แคร์จำนวน 5 คน พิจารณาเพื่อประเมินโดยใช้แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการร้านคาร์แคร์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ผลการประเมินประสิทธิภาพ

รายการประเมิน	**ผลการประเมิน**		
	$\bar{x}$	S.D.	**ระดับประสิทธิภาพ**
การประเมินด้านฟังก์ชันการใช้งานระบบ (Functional Test)			
1. ความเหมาะสมการแสดงข้อมูล	4.80	0.40	ดีมาก
2. ความเหมาะสมของการทำรายการเพิ่มข้อมูลของระบบ	4.40	0.80	ดี
3. ความเหมาะสมของการปรับปรุงข้อมูลของระบบ	4.40	0.80	ดี
4. ความเหมาะสมของการแสดงรายละเอียดของข้อมูล	4.80	0.40	ดีมาก
รวม	**4.60**	**0.60**	**ดีมาก**
การประเมินด้านการใช้งานของโปรแกรม (Usability Test)			
1. มีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ ของการเข้าระบบของผู้ใช้	4.40	0.80	ดี
2. การออกแบบให้ใช้งานง่ายเมนูไม่ซับซ้อน	4.80	0.40	ดีมาก
3. ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษร	4.80	0.40	ดีมาก
4. ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ	4.40	0.80	ดี
5. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลพื้นฐานมีความถูกต้อง	4.40	0.80	ดี
6. การเชื่อมต่อของระบบฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน	4.60	0.49	ดีมาก
7. มีความสอดคล้องและตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้งาน	4.60	0.49	ดี
รวม	**4.58**	**0.60**	**ดีมาก**
การประเมินด้านผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรม (Result Test)			
1. ความถูกต้องในการเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูล	4.60	0.49	ดีมาก
2. ความถูกต้องของหน้ารายงานผล	4.60	0.49	ดี
รวม	**4.60**	**0.49**	**ดีมาก**
รวมทั้งหมด	**4.59**	**0.56**	**ดีมาก**

จากตารางที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x}$ = 4.59, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาด้านผลลัพธ์ได้จากระบบมีผลการประเมินในระดับสูงสุดคือดีมาก ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = 0.49)

อภิปรายผล

จากการศึกษาและพัฒนาโปรแกรมการจัดการร้านคาร์แคร์ โดยการใช้ Microsoft Visual Studio ในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมโดยเขียนจากภาษา C# และ SQL Server Management ในการติดต่อกับฐานข้อมูล โปรแกรมการจัดการร้านคาร์แคร์สามารถทำงานตามที่ได้ออกแบบไว้ได้ดีและสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนางานวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอคือควรทำระบบการให้บริการหรือระบบที่สามารถช่วยจัดการการบริการให้มากกว่านี้ และสามารถใช้งานได้หลายแพลตฟอร์มในอนาคต เช่น สามารถใช้งานผ่านระบบโทรศัพท์มือถือเพื่อให้สะดวกในการพกพาและ ก้าวให้ทันเทคโนโลยีในอนาคตที่อาจมีเพิ่มขึ้นมา

บรรณานุกรม

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. (2556). *การจัดการ Management*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศันตวา ฤกษ์บุรี. (2564). *การศึกษาและพัฒนาระบบบริหารการจัดการร้านคาร์แคร์*. บริหารธุรกิจบัณฑิต. สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี.

เพ็ญนภา ภูผิวฟ้า. (2559). *ระบบบริหารจัดการศูนย์คาร์แคร์*. ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

อรรถ ระบายเพชร. (2556). *คู่มือการทำธุรกิจคาร์แคร์แบบมืออาชีพ.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

การพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์เพื่อการฟื้นฟูเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา

Development of Computer Game for the therapy of Children with Intellectual Disabilities

สิทธิชาติ จาวรรณกาศ[1] และประศาสตร์ บุญสนอง[2]

Sittichart jawannagad and Prasart Boonsanong[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ[1,2]

E-mail: Sittichartj62@nu.ac.th[1], prasartb@nu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย (1) เพื่อศึกษาพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์เพื่อการฟื้นฟูเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา (2) เพื่อให้เด็กบกพร่องมีทักษะในการเรียนรู้ได้ดีขึ้น โดยขั้นตอนการดำเนินงาน คือ (1) ศึกษารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ลักษณะอาการของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา (2) ศึกษาแนวทางการฟื้นฟูเด็กบกพร่องด้วยเกมคอมพิวเตอร์ โดยฝึกกล้ามเนื้อมัดเล็กและฝึกการทำงานร่วมกันของมือและตา ผลจากการวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งหวังว่า (1) เกมคอมพิวเตอร์จะเป็นสื่อที่สามารถใช้ประกอบการฟื้นฟูเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาได้ (2) ช่วยให้เด็กสามารถประกอบกิจวัตรประจำวันและปฏิสัมพันธ์ได้ใกล้เคียงเด็กปกติให้มากที่สุด ลดภาระการดูแลจากพ่อแม่ผู้ปกครอง

คำสำคัญ: เด็กมีความบกพร่องทางสติปัญญา เกมคอมพิวเตอร์ การฟื้นฟู

Abstract

The purpose of this research were (1) to develop a computer game for the children with intellectual disabilities. (2) to improve learning skills for children with disabilities. The process of operation is to (1) collect data and analyze symptoms of children with intellectual disabilities (2) comprehension methods for children with intellectual disabilities using computer games by training the small muscles and training the coordination of the hands and eyes. As a result of this research, the researcher hopes (1) the Computer games will be a medium that can be used in the treatment of children with intellectual disabilities. (2) For helps children to perform daily activities and interact as close to normal children as possible. Reduce the burden of taking care of parents

Keywords: Children with intellectual disabilities, computer games, therapy

บทนำ

ความบกพร่องทางสติปัญญา เป็นกลุ่มของความผิดปกติที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคลในด้านการเคลื่อนไหว การรักษาสมดุลและท่าทาง เป็นความพิการทางร่างกายที่พบบ่อยที่สุดในวัยเด็ก ซึ่งเกิดจากการพัฒนาสมองที่ผิดปกติหรือความเสียหายต่อสมองที่กำลังพัฒนา เด็กในกลุ่มนี้สมองในสวนการควบคุมการเคลื่อนไหวจะมีปัญหา และปัญหาของการเคลื่อนไหวของเด็กบกพร่องมักพบอาการบ่อย ๆ ได้แก่การเกร็ง ข้อหดรั้ง เด็กบกพร่องบางคนอาจมีความบกพร่องอื่นร่วมด้วย เช่น บกพร่องการได้ยิน การมองเห็นหรือการเรียนรู้ ซึ่งแต่ละคนจะเป็นมากน้อยแตกต่างกันซึ่งอาการเหล่านี้ส่งผลต่อการเรียนรู้ การดำเนินชีวิตปกติในสังคม ทำให้การที่จะใช้ชีวิตธรรมดาเหมือนเด็กคนอื่นเป็นไปได้ยาก แต่ก็สามารถการที่จะทำให้เด็กบกพร่องเหล่านี้กลับมาใช้ชีวิตได้ใกล้เคียงกับปกติมากที่สุด โดยวิธีการฟื้นฟูแบบปกติจะใช้กิจกรรมการส่งเสริมพัฒนาการหมายถึง การจัดโปรแกรมการฝึกทักษะที่จำเป็นในการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่พัฒนาการปกติตามวัยของเด็ก เช่น การกายภาพบำบัด เพื่อช่วยลดการยึดติดของข้อต่อ อาการเคลื่อนไหวผิดปกติ และการสูญเสียกล้ามเนื้อ ซึ่งในการทำกายภาพบำบัดเด็กบางคนอาจไม่ให้ความร่วมมือที่มากพอเนื่องจากเกิดอาการเบื่อ จึงได้มีการคิดที่จะใช้เกมคอมพิวเตอร์มาแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ เพื่อให้เด็กมีความสนใจที่จะให้ความร่วมมือมากขึ้น

การใช้เกมเพื่อการฟื้นฟูเด็กที่มีความบกพร่อง โดยการออกแบบเกมให้มีความเหมาะสมกับเด็กที่มีความบกพร่อง มีการออกแบบเกมให้เด็กได้มีการเคลื่อนไหวกล้ามเนื้อมัดเล็กโดยการลากเมาส์ และฝึกการประสานการทำงานของมือและตา มีความหลากหลายในการเล่น มีความสนุกและสร้างการเคลื่อนไหวที่เหมาะสมกับการฟื้นฟูในความบกพร่องในแต่ละด้านของเด็ก สร้างความน่าสนใจให้เด็ก เพิ่มระยะเวลาในการรักษาโดยได้ความร่วมมือจากเด็กในการรักษา

ผลจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งหวังว่า เกมคอมพิวเตอร์จะเป็น สื่อที่สามารถใช้ประกอบการฟื้นฟูพัฒนาการของเด็กที่มีความบกพร่องได้ และช่วยให้เด็กที่มีความบกพร่องมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถประกอบกิจวัตรประจำวันและปฏิสัมพันธ์ได้ใกล้เคียงเด็กปกติให้มากที่สุด และลดภาระการดูแลจากพ่อแม่ผู้ปกครอง

วัตถุประสงค์การวิจัย

การพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์เพื่อการฟื้นฟูเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ผู้วิจัยได้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อวิเคราะห์และพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์ที่สามารถฟื้นฟูเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา
2) เพื่อให้เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาสามารถมีทักษะในการเรียนรู้ได้ดีขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา

ศูนย์วิชาการ แฮปปี้โฮม (2565) เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ตามเกณฑ์การวินิจฉัย DSM-5 ของสมาคมจิตแพทย์อเมริกัน คือ มีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานอย่างชัดเจน ร่วมกับมีความ

ความบกพร่องในทักษะการปรับตัว โดยความพัฒนาที่บกพร่องนี้ส่งผลให้ทักษะด้านอื่น ๆ เสื่อมลงไปด้วยเช่น การจดจ่อและใช้สมาธิ การแบ่งแยกสมาธิ ทักษะการวางแผน ความเร็วในการประมวลผล โดยมีอาการให้เห็นตั้งแต่ช่วงวัยเด็กหรือวัยรุ่น ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในชีวิตประจำวันหลายด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ทักษะทางเชาวน์ปัญญา (Intellectual Functioning) เช่น การใช้เหตุผล การแก้ไขปัญหา การวางแผน การคิดเชิงนามธรรม การตัดสินใจ การเรียนรู้ทางวิชาการ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งยืนยันโดยการประเมินอาการทางคลินิก และการทดสอบเชาวน์ปัญญา หรือที่เรียกว่าการวัดไอคิว ควรทำโดยแบบทดสอบมาตรฐานจึงจะเชื่อถือได้ เกณฑ์เฉลี่ยอยู่ที่ 90-109 ถ้าได้ตั้งแต่ 70-89 เรียกว่ากลุ่มเรียนรู้ช้า แต่ถ้าได้ต่ำกว่า 70 จะเข้าเกณฑ์ของความบกพร่องทางสติปัญญา

2) ทักษะการปรับตัว (Adaptive Functioning) เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงความสามารถในการดำรงชีวิตประจำวัน มี 3 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Domain) หมายถึง ทักษะการใช้ภาษา การอ่าน การเขียน คำนวน การใช้เหตุผล และความจำ

(2) ด้านสังคม (Social Domain) หมายถึง การเข้าใจผู้อื่น การตัดสินใจในสถานการณ์ทางสังคมต่าง ๆ การสื่อสารระหว่างบุคคล และสัมพันธภาพ

(3) ด้านทักษะในการดำรงชีวิตและการทำงาน (Practical Domain) หมายถึง การดูแลตนเองเรื่องต่าง ๆ เช่น สุขอนามัยส่วนตัว ความรับผิดชอบในการเรียนและทำงาน และการจัดการด้านการเงินของตนเอง

เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาจะต้องพัฒนาความสามารถและทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองและมีชีวิตที่ดีขึ้นได้แต่บางครั้งเด็กเหล่านี้อาจต้องพบกับความยากลำบากในการเรียนรู้และทำงานเป็นปกติเช่นเดียวกับเด็กทั่วไป ด้วยเหตุนี้ แนวคิดที่สำคัญในการช่วยเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาคือการมองหาวิธีการสอนที่เหมาะสมและเป็นไปตามลักษณะการเรียนรู้ของเด็ก โดยต้องพิจารณาจากผลการประเมินสมรรถนะของเด็ก รวมถึงการพัฒนาทักษะที่เป็นพื้นฐานเช่น ทักษะการอ่าน การเขียน การคำนวณ และการแก้ปัญหา เพื่อช่วยเด็กให้เป็นผู้เรียนที่ดีขึ้น

แนวคิดในการฟื้นฟูกับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา

สถาบันราชานุกูล (2560) ได้กล่าวถึงแนวคิดการฟื้นฟูกับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาไว้ดังนี้ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ได้แก่ การส่งเสริมป้องกัน บำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ นอกจากการส่งเสริมสุขภาพเช่นเด็กปกติ การบำบัดรักษาความผิดปกติที่อาจพบร่วมด้วย เช่น โรคลมชัก Cretinism, PKU, Cerebral Palsy, โรคหัวใจพิการแต่กำเนิดหรือภาวะพร่องไทรอยด์ฮอร์โมนที่พบในกลุ่มอาการดาวน์ ให้การส่งเสริมพัฒนาการเพื่อพัฒนาทักษะด้านกล้ามเนื้อมัดใหญ่ กล้ามเนื้อมัดเล็กและสติปัญญา ภาษา สังคม และการช่วยเหลือตนเองเพื่อให้เด็กมีความพร้อมในการเข้าสู่ระบบการศึกษา การดูแลโดยทีมสหวิชาชีพ เช่น อรรถบำบัด กายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด เป็นต้น

1) กายภาพบำบัด

เด็กที่มีภาวะบกพร่องทางสติปัญญามักจะมีพัฒนาการด้านการเคลื่อนไหวร่างกาย (motor development) ช้ากว่าวัย นอกจากนี้เด็กที่มีภาวะบกพร่องทางสติปัญญาขนาดหนักและหนักมาก ส่วนใหญ่ก็จะมีความพิการทางระบบประสาทส่วนกลาง (central nervous system) ด้วย ทำให้มีการเกร็งของแขน ขา ลำตัว จึงจำเป็นต้องแก้ไขอาการเคลื่อนไหวที่ผิดปกติ เพื่อช่วยลดการยึดติดของข้อต่อและการสูญเสียกล้ามเนื้อ เด็กจะช่วยตัวเองได้มากขึ้น เมื่อเจริญวัยขึ้น

2) กิจกรรมบำบัด

การฝึกการใช้กล้ามเนื้อมัดเล็ก ได้แก่ การใช้มือหยิบจับสิ่งของ ฝึกการทำงานของตาและมือให้ประสานกัน เด็กสามารถหยิบจับสิ่งของ เช่น จับถ้วยกินน้ำ จับแปรงสีฟัน หยิบช้อนกินข้าว การรักษาทางกิจกรรมบำบัด จะช่วยให้การดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นไปอย่างราบรื่นและสะดวกขึ้น

การพัฒนากล้ามเนื้อมัดเล็ก

Rocking Kids Thailand (2560) **กิจกรรมพัฒนากล้ามเนื้อมัดเล็ก** (Fine-Motor Development Activities) หมายถึง กิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถในการควบคุมการทำงานของกล้ามเนื้อมือและตาให้ทำงานอย่างประสานสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ กิจกรรมที่เด็กได้หยิบจับสิ่งของ ตุ๊กตา เครื่องเล่น เพื่อการพัฒนาของกล้ามเนื้อเล็ก ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการควบคุมและการทำงานประสานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกล้ามเนื้อมือและตาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องใช้มือและตาในการบังคับควบคุม เช่น การหยิบจับสิ่งของ การหิ้วหรือถือของ การจับดินสอการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการด้านกล้ามเนื้อเล็กมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อพัฒนาความสามารถในการควบคุมการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อมือ ตา เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อเล็กของร่างกายได้อย่างประสานสัมพันธ์กัน และเพื่อวางรากฐานในการใช้มือที่ถนัดและเตรียมความพร้อมที่จะเขียนและอ่านต่อไป

ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อเล็กมีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน โดยกล้ามเนื้อเล็กเป็นอวัยวะหนึ่งในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของเด็ก ถ้าเด็กสามารถใช้กล้ามเนื้อเล็กได้อย่างคล่องแคล่ว จะช่วยพัฒนาเด็กให้มีพัฒนาการทางด้านต่าง ๆ ดีไปพร้อมๆกัน ซึ่งกิจกรรมเพื่อพัฒนากล้ามเนื้อเล็กให้กับเด็กก็มีหลายประเภทเช่นการใช้ เกมการศึกษา ประกอบด้วย การฝึกการประสานสัมพันธ์ระหว่างตากับมือจากการเล่นเกมจับคู่ เช่น การจับคู่ภาพที่เหมือนกัน การจับคู่ภาพกับคำ การจับคู่แบบอุปมาอุปไมย การจับคู่สิ่งของที่ใช้คู่กัน การจับคู่ภาพกับโครงร่าง เกมเรียงลำ ดับภาพ เรียงลำดับจำนวน เกมภาพตัดต่อ เกมอนุกรม เกมล็อตโต เกมโดมิโน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรทัย สุทธิจักษ์ และกชพรรณ ยังมี (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเกม 2 มิติสำหรับฝึกทักษะการแยกสี ขนาด และรูปทรงเรขาคณิตของเด็ก ที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับกลางงานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกม 2 มิติสำหรับฝึกทักษะการแยกสีขนาด และรูปทรงเรขาคณิตของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับกลาง และได้ทำแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ของเด็กที่มีความบกพร่อง

ทางสติปัญญาระดับกลาง ที่แสดงออกขณะเล่นเกมฝึกทักษะการ โดยสังเกตพฤติกรรมด้านทักษะในการเรียนรู้เรื่องการแยกสีขนาด และ รูปทรงเรขาคณิต โดยรวมผลการทดสอบทักษะของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับกลางก่อนและหลังการใช้เกม 2 มิติฝึกทักษะการแยกสีขนาด และรูปทรงเรขาคณิตโดยรวมทั้ง 3 ด้านหลังใช้เกม 2 มิติ มีค่าเฉลี่ยของคะแนนด้านทักษะ สรุปผลได้ว่า เกม 2 มิติที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้ในการฝึกทักษะการแยกสี ขนาด และรูปทรงเรขาคณิตของเด็ก ที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับกลางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รุ่งนภา สกุลลิ้ม (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเกมเสริมพัฒนาการเด็กออทิสติก เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ของเด็กออทิสติกที่มีศักยภาพสูง (High) และปานกลาง (Moderate) อายุระหว่าง 3-10 โดยมี 5 เกมแบ่งการเรียนรู้ออกเป็น 3 หมวดคือ หมวดที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวัน หมวดสังคม และหมวดร่างกาย เรื่องระยะเวลาของเกมที่ต้องมีความเหมาะสม ไม่สั้นหรือยาวจนเกินไป เรื่องคำสั่งจะต้องสั้นกระชับ เพราะถ้าใช้เวลาในการเล่นมากไป ก็จะส่งผลเสียต่อสุขภาพสายตาของเด็ก หรืออาจทำให้เด็กติดเกมได้ หรือเรื่องการจับเวลาต้องไม่เร็วหรือช้าเกินไป ต้องไม่มีเงื่อนไขยากหรือมากเกินไป เพราะจะทำให้เด็กๆ เครียด

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลปัญหาของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ซึ่งปัญหาที่พบและคิดว่าสามารถแก้ไขได้ด้วยเกมคอมพิวเตอร์ คือปัญหาด้านการเคลื่อนไหวกล้ามเนื้อมัดเล็ก จึงได้มีการออกแบบเกมให้เน้นที่การใช้เมาส์เป็นหลักเพื่อให้เด็กได้ขยับกล้ามเนื้อส่วนนี้เป็นหลัก และฝึกทักษะการทำงานประสานของมีและตา โดยออกแบบให้เด็กต้องตอบโต้กับวัตถุที่เคลื่อนไหวภายในเกม และเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาอาจมีความยากลำบากในการเรียนรู้ เช่น อ่าน เขียน และคำนวณคณิตศาสตร์ ด้วยทักษะทางปัญญาที่ต่ำกว่าเด็กปกติ ทำให้ต้องใช้เวลาเรียนรู้เพิ่มเติมเทียบกับเด็กปกติ จึงได้ออกแบบจึงได้ออกแบบให้มีการคิดบวกลบเลขไม่เกิน 2 หลักเพื่อฝึกทักษะทางคณิตศาสตรีเพิ่งเติม และได้ออกแบบเกมให้มีตัวจับเวลา เพื่อให้สามารถวัดได้ว่าเด็กมีความสามารถในการเคลื่อนไหวและการคิดคำนวนได้เร็วขึ้นหรือไม่

ระเบียบวิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์เพื่อการฟื้นฟูเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาได้แก่

1) เครื่องมือด้านฮาร์ดแวร์
    (1) Notebook
    (2) CPU AMD
    (3) Memory 8 GB
    (4) SSD 250 GB

2) เครื่องมือด้านซอฟต์แวร์

(1) Microsoft Window 11

(2) Unity 3D

(3) Adobe Animate

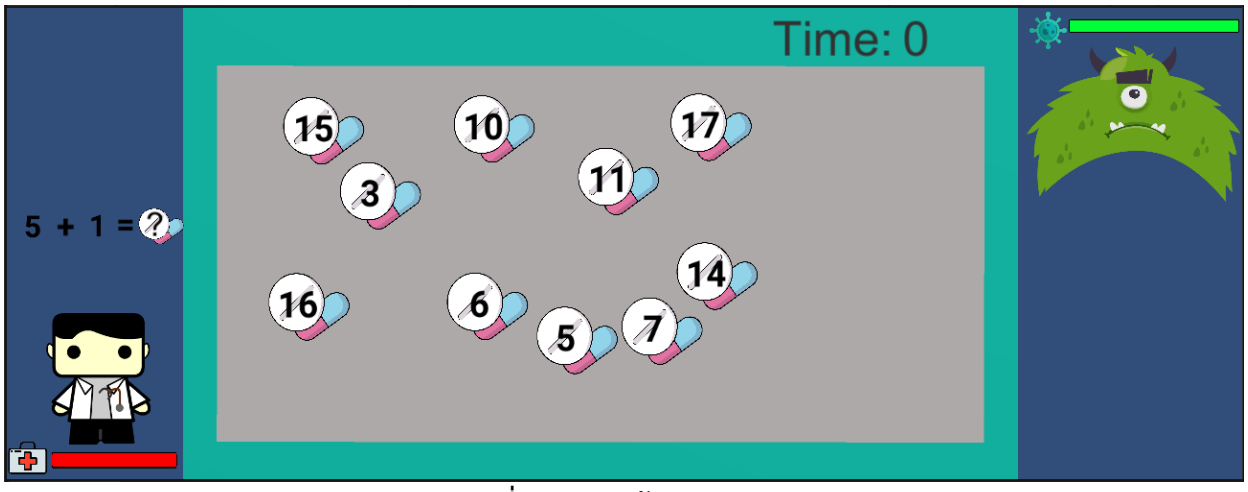
(4) Adobe Photoshop

(5) Visual Studio

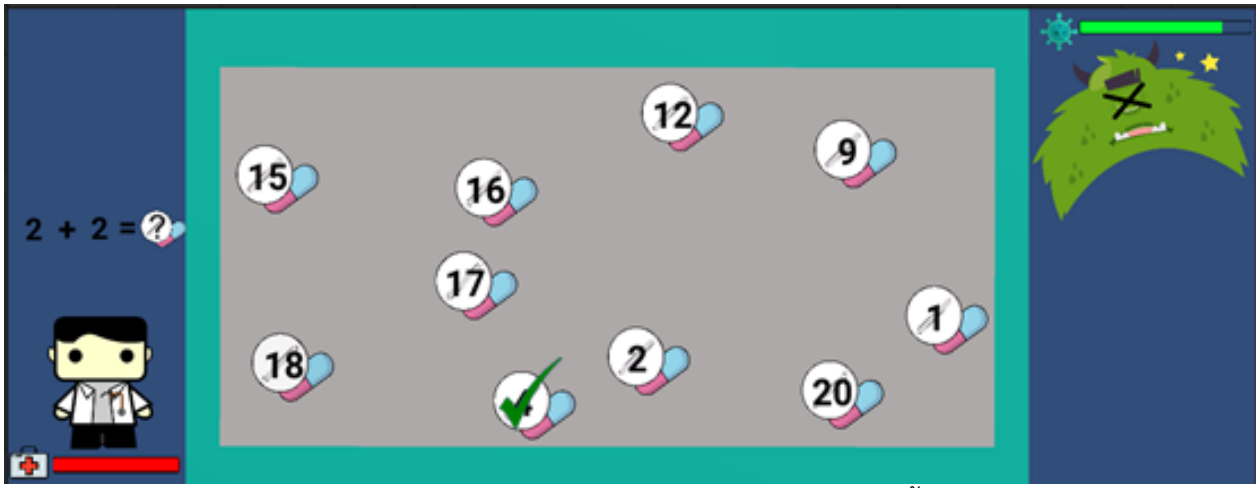
ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการพัฒนาเกมเพื่อเด็กที่บกพร่องทงสติปัญญา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์เกมโดยสามารถสรุปผลการดำเนินการวิจัยได้โดยมีระบบเกมดังนี้

1) เกมจะสุ่มเลขขึ้นมาไม่เกิน 2 หลัก และกำหนดโจทย์ให้หาผลบวกหรือผลลบ ผู้เล่นจะต้องเลือกคำตอบที่มีเลขที่ตรงกับคำตอบจึงจะได้โจมตีมอนเตอร์เชื้อโรคได้ ตัวเลขจะวิ่งชนกันไปมาอยู่ในหน้าจอ ดังรูป



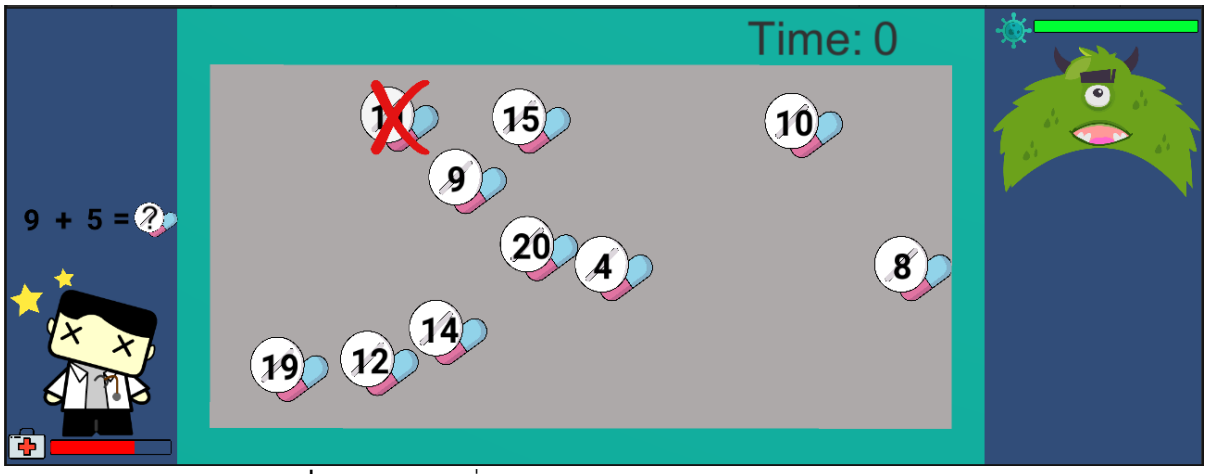
รูปที่ 1 แสดงหน้าเล่นเกม



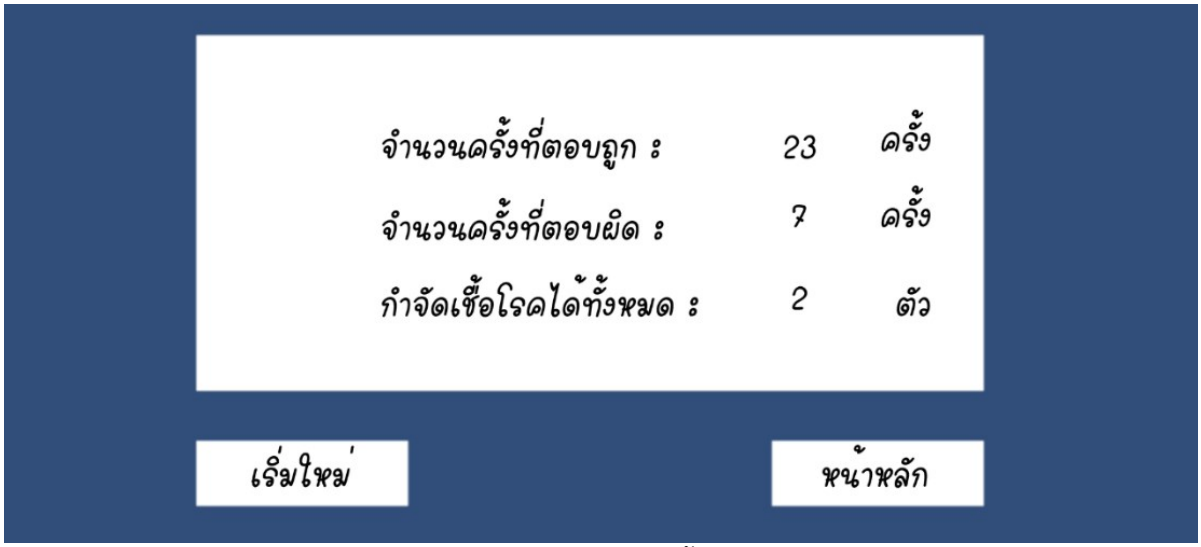
รูปที่ 2 แสดงหน้าที่เลือกคำตอบได้ถูกและได้โจมตีมอนเตอร์เชื้อโรค

2) เมื่อพลังชีวิตของมอนเตอร์เชื้อโรคหมด ก็จะมีเชื้อโรคตัวอื่นออกมาเรื่อยๆ จนว่าเวลาจะหมด

รูปที่ 3 มอนเตอร์เชื้อโรคในแบบต่าง ๆ



รูปที่ 4 แสดงหน้าที่เลือกคำตอบได้ผิดและตัวละครเราถูกโจมตี



รูปที่ 5 หน้าสรุปผลจะแสดงขึ้นมาเมื่อเวลา

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 10 คน โดยสำรวจจากผู้ดูแลเด็กบกพร่อง เพื่อประเมินความเหมาะสมว่าอยู่ในระดับใดมีเกณฑ์การคำนวนดังนี้

1.0 ถึง 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

1.50 ถึง 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.50 ถึง 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.50 ถึง 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

4.50 ถึง 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อเกมเพื่อเด็กที่บกพร่องทางสติปัญญา

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการประเมินความเหมาะสม
1. วิธีเล่นเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.9	0.57	มาก
2. รูปแบบวิธีการเล่นมีความหน้าสนใจ	2.5	0.71	ปานกลาง
3. ตัวการตูนในเกมช่วยดึงดูดความสนใจ	3.5	0.71	มาก
4. รูปแบบภาพรวมของเกมมีความสวยงานน่าเล่น	2.6	0.70	ปานกลาง
5. ตัวหนังสือออกแบบมาให้อ่านเข้าใจง่าย	3.8	0.42	มากที่สุด
6. ระยะเวลาของเกม	2.7	0.48	ปานกลาง
7. การอธิบายขั้นตอนการเล่นเกมเข้าใจง่าย	3.2	0.63	ปานกลาง
8. เสียงประกอบภายในเกม	3.9	0.58	มาก
9. อนิเมชั่นการเคลื่อนไหว	2.5	0.71	ปานกลาง
10. เกมเหมาะสมกับเด็กบกพร่องทางสติปัญญา	4.1	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.3	0.57	ปานกลาง

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์เพื่อการบำบัดเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในครั้งนี้สามารถพัฒนาตัวเกมให้ทำงานได้เป็นที่น่าพอใจในตอนนี้ สามารถทำให้เด็กมีความสนใจและให้ความร่วมมือมากขึ้น เนื่องจากตัวเกมอาจจะยังไม่สมบูรณ์มาก ถ้าหากนำไปพัฒนาต่อยอดอาจจะสามารถใช้ในการช่วยบำบัดเด็กบกพร่องได้เต็มประสิทธิมากกว่านี้ ซึ่งในช่วงแรกของการทำวิจัยนี้ผู้ทำวิจัยได้คิดว่าจะใช้จอภาพสัมผัสแท็บเล็ท หรืออุปกรณ์ที่มีขนาดหน้าจอใหญ่และมีระบบสัมผัส ก็อาจที่จะสามารถให้เด็กได้เคลื่อนไหวกล้ามเนื้อได้มากกว่านี้ แต่เนื่องจากอุปกรณ์ไม่พร้อมจึงได้ออกแบบป็นเกมส์คอมพิวเตอร์แทน

ข้อเสนอแนะ

อยากให้มีการเพิ่มเกมให้มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งในรูปแบบของเกมหรือวิธีการเล่นเพราะเมื่อเกมมีความหลากหลายแล้วความสนใจของเด็กที่อยากจะเล่นก็จะมีเพิ่มขึ้นตามลำดับ หรืออาจมีการพัฒนาให้สามารถใช้ในจอสัมผัสได้เพื่อให้เด็กได้มีการเคลื่อนไหวกล้ามเนื้อที่มากขึ้นได้

บรรณานุกรม

ศูนย์วิชาการ แฮปปี้โฮม. (2561). *ความบกพร่องทางสติปัญญา.* เข้าถึงได้จาก: https://www.happyhomeclinic.com /sp05-intellectual-disability.html, 20 กุมภาพันธ์ 2565.

Rocking Kids Thailand. (2560). *กิจกรรมพัฒนากล้ามเนื้อมัดเล็ก.* เข้าถึงได้จาก: rockingkidsthailand.com, 27 มีนาคม 2566.

สถาบันราชานุกูล. (2560). *ภาวะบกพร่องทางสติปัญญา / ภาวะปัญญาอ่อน.* เข้าถึงได้จาก: https://th.rajanukul.go.th/preview-4009.html, 20 กุมภาพันธ์ 2565.

อรทัย สุทธิจักษ์ และกชพรรณ ยังมี. (2558). *การพัฒนาเกม 2 มิติ สำหรับฝึกทักษะ การแยกสี ขนาด และรูปทรงเรขาคณิตของเด็ก ที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับกลาง*. ปริญญานิพนธ์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหามารคาม, มหาสารคาม.

รุ่งนภา สกุลลิ้ม. (2560). *การพัฒนาเกมเสริมพัฒนาการเด็กออทิสติก*. ปริญญานิพนธ์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

การพัฒนาโปรแกรมการจัดการหอพัก กรณีศึกษา หอพักสุภาภรณ์

The Development of Dormitory Management Program: A Case Study at Suphapron Dormitory

นัทธพงศ์ สงคราม[1] และประศาสตร์ บุญสนอง[2]

Natthaphong Songkhamphu[1] and Prasart Boonsanong[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ[1,2]

E-mail: natthaphongso62@nu.ac.th[1], prasartb@nu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลหอพักสุภาภรณ์ (2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์และออกแบบโปรแกรมหอพักสุภาภรณ์ (3) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการหอพักสุภาภรณ์ให้เป็นไปตามที่ได้ออกแบบไว้ และ (4) เพื่อนำโปรแกรมการจัดการหอพักมาปรับใช้กับหอพักสุภาภรณ์ โดยการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากทางหอพักสุภาภรณ์ เช่น จำนวนอาคาร จำนวนชั้นของแต่ละอาคาร และจำนวนห้องพักแต่ละอาคาร ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ได้ข้อมูลจากทางหอพักมาใช้ในการออกแบบระบบ (2) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ออกแบบโปรแกรมและออกแบบระบบ (3) การพัฒนาระบบมีการวิเคราะห์ออกแบบระบบต่าง ๆ โดยโปรแกรมมีการพัฒนาระบบด้วยภาษา C# โปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นสามารถจัดเก็บและจัดการกับข้อมูลรายชื่อรายละเอียดผู้เช่า รายการห้องพัก รายได้แต่ละเดือน แก้ไขหรือเรียกดูข้อมูลผ่านตัวโปรแกรม และ (4) นำโปรแกรมที่ได้พัฒนามาปรับใช้กับทางหอพัก

คำสำคัญ: หอพักสุภาภรณ์ การจัดการหอพัก ระบบบริหารหอพัก

Abstract

The purpose of this study was (1) to study the data from Suphapron Dormitory. (2) to study, analyze, and design the Suphapron Dormitory Program. (3) to develop the Suphapron Dormitory Management System to be as designed, and (4) to apply the dormitory management program to the Suphapron Dormitory. By surveying and collecting information from Suphapron Dormitory, such as the number of buildings, the number of floors of each building, and the number of rooms in each building, this study has recommended (1) obtaining information from the dormitory for use in system design, (2) analyzing data for program design and system design, and (3) system development with analysis and design of various systems. The program has been developed in C#. The developed program can store and manage

contact information. Tenant details: room list; monthly income Edit or retrieve information through the program, and (4) apply the developed program to the dormitory.

Keywords: Suphapron Dormitory, Dormitory Management, Dormitory Management System

บทนำ

เนื่องจากมีหอพักเกิดขึ้นมากมาย หอพักเป็นที่พักอาศัยที่เปิดให้บริการมาว่าจะเป็นบุคคลทั่วไป นักศึกษา พนักงาน แรงงาน เป็นต้น จากการสำรวจ รวบรวมข้อมูลกับทางหอพักพบว่ามีการย้ายเข้า-ออกหอพักเป็นจำนวนมากและเอกสารที่ต้องจัดการจึงมีจำนวนมากตามไปด้วย การจัดการหอพักจึงเป็นงานที่ซับซ้อนและต้องการการบริหารจัดการที่ดี ในการดำเนินงานการบริหารจัดการของทางหอพักสุภาภรณ์มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้เช่าในรูปแบบเอกสาร ซึ่งข้อมูลของผู้เช่าที่เก็บรวบรวมมีจำนวนมาก ยากต่อการสืบค้นและอาจเกิดการสูญหายของข้อมูลได้ในภายหลัง ทางผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าควรมีวิธีการที่จะช่วยในจัดเก็บคัดกรองและรายงานข้อมูลให้กับทางหอพักสุภาภรณ์

จากปัญหาที่พบเพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานในการบริหารจัดการหอพัก ผู้ทำวิจัยจึงได้ศึกษารวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการจัดการหอพัก เพื่อใช้ในการจัดการในส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลผู้เช่ารายละเอียดของห้องพัก เพื่อที่จะสามารถจัดเก็บข้อมูลผู้เช่าและข้อมูลรายละเอียดห้องพักต่าง ๆ ภายในหอพักได้เร็วขึ้น การใช้โปรแกรมการจัดการหอพักยังช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบสถานะของห้องว่าง การชำระเงินหรือการติดต่อกับผู้เช่า ด้วยเหตุนี้ การใช้โปรแกรมการจัดการหอพักจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้การจัดการหอพักเป็นไปอย่างระบบ

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย มีดังนี้

1) เพื่อศึกษาข้อมูลหอพักสุภาภรณ์

2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์และออกแบบโปรแกรมการจัดการหอพักสุภาภรณ์

3) เพื่อพัฒนาระบบบริหารการจัดการหอพักสุภาภรณ์

4) เพื่อนำโปรแกรมการจัดการหอพักมาปรับใช้กับหอพักสุภาภรณ์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการหอพัก

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการหอพัก มีดังนี้

กระทรวงมหาดไทย (2562) ได้ให้ความหมายว่า หอพัก หมายถึง อาคารที่พักอาศัยที่แบ่งเป็นห้องหลาย ๆ ห้องสถานที่ที่ให้บริการห้องพักให้กับบุคคลที่ต้องการอยู่ร่วมกันในอาคารเดียวกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะมีห้องพักหลายห้อง ซึ่งสามารถเช่าได้เพื่อใช้ในการพักอาศัย มีทั้งแยกประเภทเป็น ชาย - หญิง หรือเป็นหอรวมเป็นที่พักอาศัยสำหรับนักศึกษา และบุคคลในวัยทำงาน โดยเก็บค่าเช่าเป็นรายเดือน

การจัดการหอพัก คือ กระบวนการควบคุมและกำกับการทำงานของหอพัก การจัดการหอพักคือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและดูแลทั้งหมดของหอพัก ซึ่งประกอบด้วยการวางแผนและออกแบบหอพัก การจัดหาและวิเคราะห์ที่ตั้งของหอพัก การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน การจัดเตรียมและจัดการบุคลากร การสร้างและบริหารจัดการระบบการจัดการหอพัก เช่น ระบบการจองห้องพัก ระบบการสื่อสารกับผู้เข้าพัก ระบบการเก็บรวบรวมเงินค่าเช่า และการดูแลและจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหอพัก เช่น เอกสารสัญญาเช่า ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

การจัดการหอพักจึงเป็นส่วนสำคัญของการจัดการอสังหาริมทรัพย์ที่จะช่วยให้ผู้จัดการหอพักสามารถดูแลและบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้เทคโนโลยีและระบบการจัดการที่เหมาะสมจะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการดูแลและบริหารจัดการ

ระบบการจัดการหอพัก เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการช่วยบริหารจัดการหอพักอย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบนี้สามารถทำงานได้หลากหลายด้วยกัน ตั้งแต่ระบบการจองห้องพัก การลงทะเบียนผู้เข้าพัก การสร้างและจัดการแผนผังห้องพัก การเก็บรวบรวมค่าเช่า การจัดการการซ่อมบำรุง การควบคุมการเข้า - ออกของผู้เข้าพัก และอื่น ๆ โดยระบบนี้ช่วยให้ผู้จัดการหอพักสามารถดูแลและบริหารจัดการหอพักได้เป็นระบบ

หอพักสุภาภรณ์เป็นหอพักที่อยู่บริเวณหลังมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งอยู่ระหว่างทางเข้าประตู 4 และประตู 5 ของมหาลัยนเรศวร เป็นหอพักรายเดือน หอพักมีจำนวนอาคาร 2 อาคาร ซึ่งอาคารที่ 1 มีจำนวน 4 ชั้น ชั้นละ 30 ห้อง อาคารที่ 2 มีจำนวน 5 ชั้น ชั้นละ 19 ห้อง แต่ละห้องของทั้ง 2 อาคารจะเป็นห้องแอร์กับพัดลมอยู่ในห้องเดียวกัน จะแตกต่างกันอยู่ที่บางห้องเป็นเตียงเดี่ยวและบางห้องเป็นเตียงคู่ โดยทำสัญญาจะเก็บค่าเช่าห้องล่วงหน้า 3,000 บาทและเก็บค่าประกัน 3,000 บาท สัญญาเช่าอย่างต่ำ 1 ปี ในแต่ละเดือนจะเก็บค่าเช่าเดือนละ 3,000 บาท ยังไม่รวมค่าน้ำค่าไฟและค่าอินเทอร์เน็ต 100 บาทต่อเดือน

การศึกษารวบรวมข้อมูล แนวคิด เอกสารอ้างอิง เพื่อนำมาใช้ในการการออกแบบในการพัฒนาโปรแกรม มีดังนี้

ศึกษาเอกสารงานวิจัยของกมล ช่วยรักษา (2560) พีรพัฒน์ อดุลยรัตนพันธ์ (2561) ดวงกมล สวัสดิทัศน์ (2562) และภาสกร ดอนสมพงษ์ (2563) งานวิจัยโดยรวม คือ การพัฒนาระบบสารสนเทศ การออกแบบระบบบริหารจัดการหอพัก โดยนำระบบสารสนเทศมาปรับใช้เพื่อช่วยในการบริหารจัดการงานภายในหอพักไม่

ว่าจะเป็นการช่วยจัดเก็บข้อมูล การบริหารจัดการเพื่อความรวดเร็วและความเป็นระบบให้กับทางหอพักมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสะดวกสบาย ลดการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสารของทางหอพักเพียงอย่างเดียว เพื่อเป็นการป้องกันการสูญหายของเอกสารและการซับซ้อนของข้อมูล และได้นำมาปรับใช้ในการศึกษาและพัฒนาเพื่อออกแบบระบบของโปรแกรมการจัดการหอพัก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

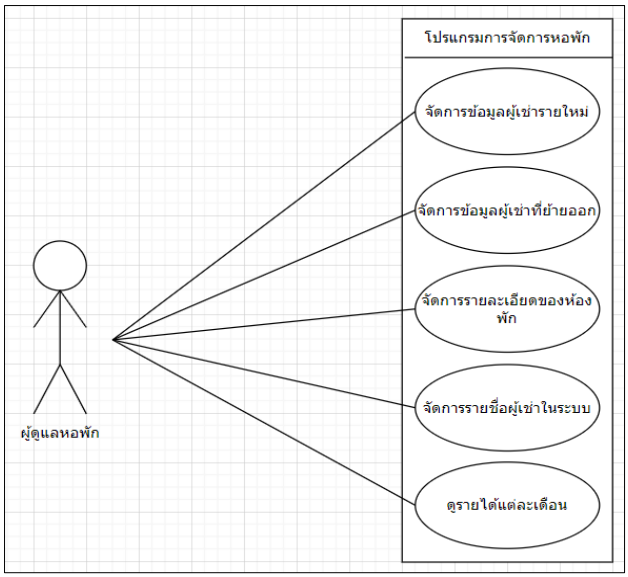
กมล ช่วยรักษา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศหอพักสวัสดิการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศหอพักสวัสดิการนักศึกษา โดยงานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศมาปรับใช้กับหอพักเป็นระบบที่สามารถจัดการการทำงานที่เกี่ยวกับหอพัก เพื่อช่วยให้การทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่และผู้เข้าใช้บริการหอพัก

พีรพัฒน์ อดุลยรัตนพันธ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการบริหารงานหอพักแบบออนไลน์ กรณีศึกษาหอพักมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับระบบบริหารงานหอพักแบบออนไลน์ โดยงานวิจัยนี้เป็นการสร้างตัวระบบที่ช่วยจัดเก็บข้อมูลของหน่วยหอพักไว้ในตารางข้อมูล การรับสมัครนิสิตเข้าพักในหอพักของทางมหาวิทยาลัยและการจองห้องพัก สามารถเรียกใช้ตัวระบบผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้ เพื่อความสะดวก

ดวงกมล สวัสดิทัศน์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการหอพัก กรณีศึกษาหอพักดุษฎีเพลส การศึกษานี้ใช้หลักการเชิงวัตถุมาวิเคราะห์และออกแบบระบบด้วยยูเอ็มแอล ภาษาพีเอชพีและเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ถูกใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเขียนโปรแกรมและจัดการฐานข้อมูลตามลำดับ ระบบสามารถจัดการข้อมูลเกี่ยวกับหอพัก สามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายประจำเดือน สามารถแจ้งชำระเงินค่าเช่าและสามารถแจ้งซ่อมได้ โดยระบบสามารถช่วยให้การบริหารจัดการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น

ภาสกร ดอนสมพงษ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบบริหารจัดการหอพัก กรณีศึกษาหอพักอาจารย์เอียด เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการหอพัก โดยงานวิจัยนี้เป็นระบบบริหารจัดการหอพักโดยใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบให้เป็นระเบียบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลห้องพัก ข้อมูลผู้เข้าพัก ข้อมูลจอง ห้องพัก ข้อมูลเช่าห้องพัก ข้อมูลคืนห้องพัก ข้อมูลย้ายที่ห้องพักจำเป็นสำหรับหอพักและลูกค้าได้

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 Use Case Diagram ของการพัฒนาโปรแกรมการจัดการหอพัก กรณีศึกษา หอพักสุภาภรณ์

รายละเอียดของ Use Case Diagram มีดังนี้

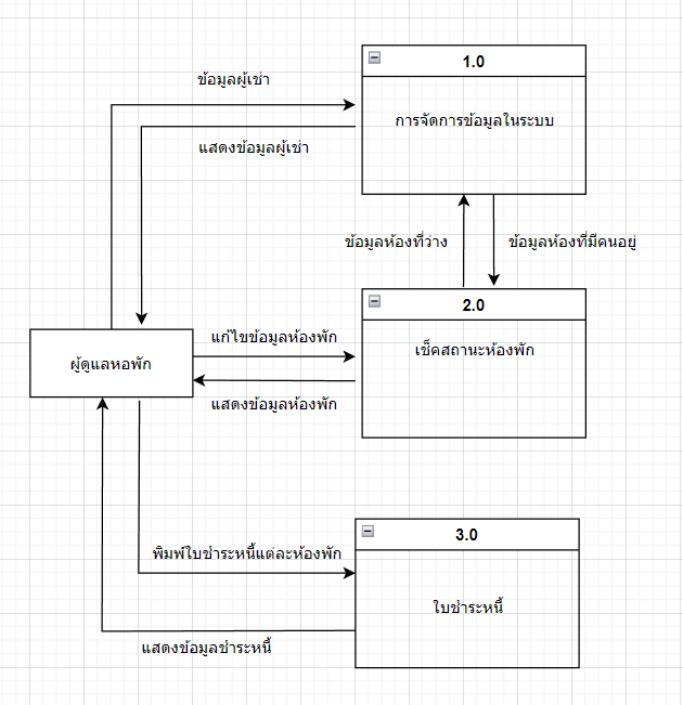
1) ผู้ดูแลหอพักสามารถจัดการข้อมูลของผู้เช่ารายใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการทำสัญญาเช่า จองล่วงหน้า เพิ่มรายชื่อ เบอร์มือถือ ที่อยู่ กำหนดการเข้าและออกหอพักของผู้เช่าคนใหม่

2) ผู้ดูแลหอพักสามารถจัดการข้อมูลผู้เช่าที่ต้องการย้ายออกจากหอพัก

3) ผู้ดูแลหอพักสามารถเพิ่มหรือแก้ไขรายละเอียดของห้องพักได้ เช่น ในโปรแกรมบอกไว้ว่าห้องนี้มี 1 เตียง แต่ได้เพิ่มเตียงใหม่เข้ามาในห้อง ก็สามารถแก้ไขในโปรแกรมว่าห้องนี้มีเตียง 2 เตียงได้ และยังแก้ไขสถานะห้องเป็นว่างหรือไม่ว่างได้

4) ผู้ดูแลหอพักสามารถดูประวัติการเข้าพักของผู้เช่าคนเก่าและสามารถจัดการกับรายชื่อที่สร้างปัญญาในหอพักโดยให้ Blacklist กับชื่อนั้นไว้

5) ผู้ดูแลหอพักสามารถดูรายได้ในแต่ละเดือน



รูปที่ 2 Dataflow Diagram ของการพัฒนาโปรแกรมการจัดการหอพัก กรณีศึกษา หอพักสุภาภรณ์

ระเบียบวิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมการจัดการหอพักสุภาภรณ์ มีดังนี้

1) เครื่องมือด้านฮาร์ดแวร์

- Notebook Acer NITRO 5

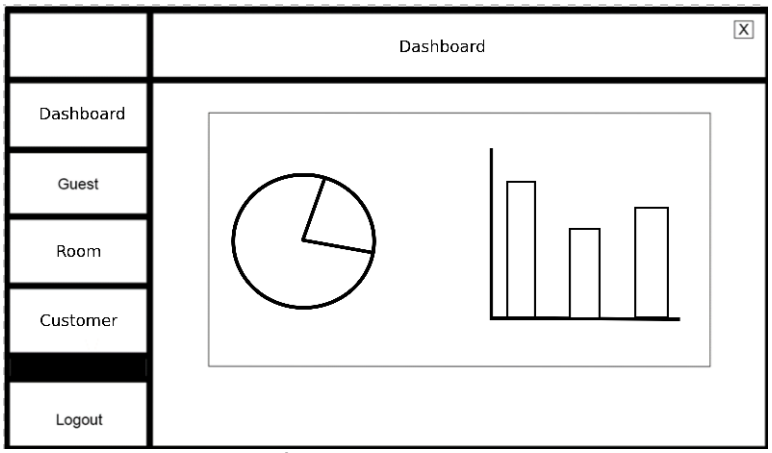
2) เครื่องมือด้านซอฟต์แวร์

- ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 11
- Visual Studio 2022 สำหรับสร้างโปรแกรม
- phpMyAdmin สำหรับจัดเก็บข้อมูล

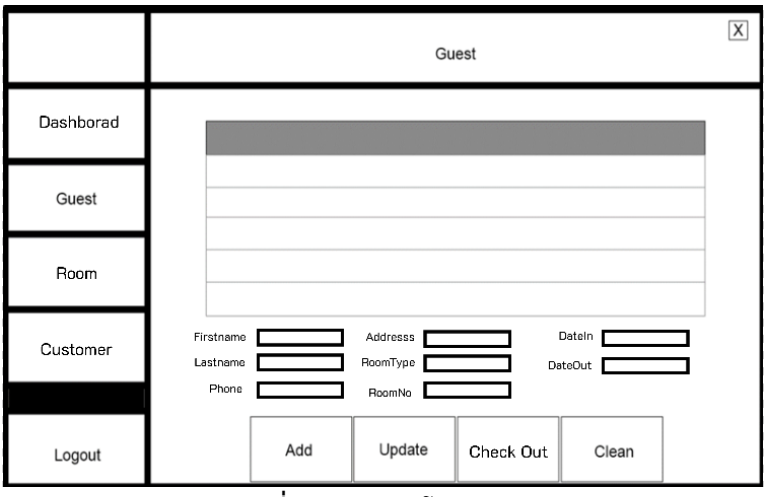
3) ภาษาที่ใช้ในการเขียนโปรแกรม

- ภาษา C# - Net Framework
- SQL (Structured Query Language)

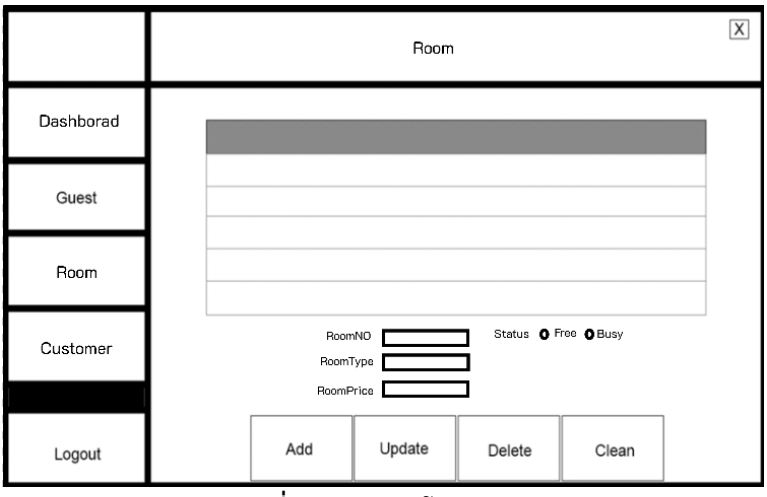
การศึกษานี้เป็นการวิจัยที่ได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในข้างต้น ได้ศึกษาข้อมูลและการออกแบบพัฒนาโปรแกรม รวมถึงการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในการออกแบบตารางข้อมูลที่ช่วยจัดเก็บข้อมูล โดยวิเคราะห์โครงสร้างของโปรแกรมการจัดการหอพักที่ควรจะมีและเหมาะสมกับการใช้งาน ซึ่งมีการออกแบบตัวอย่างโปรแกรมและตารางข้อมูลไว้คราว ๆ ก่อนพัฒนาโปรแกรม ดังรูปที่ 3 - 6



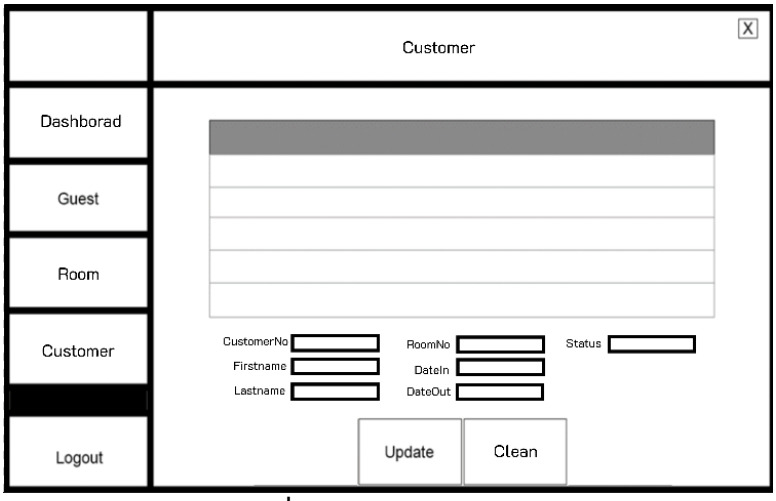
รูปที่ 3 ออกแบบโปรแกรม



รูปที่ 4 ออกแบบโปรแกรม



รูปที่ 5 ออกแบบโปรแกรม



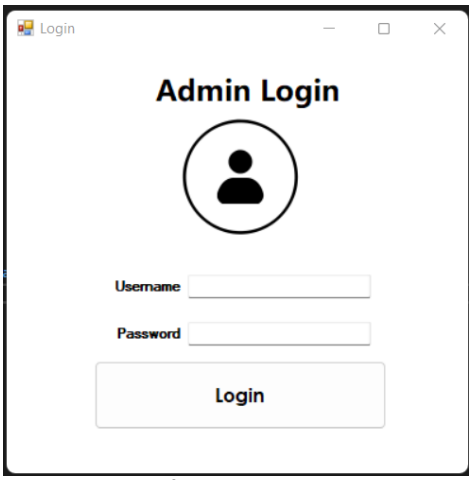
รูปที่ 6 ออกแบบโปรแกรม

หลังจากที่ได้ศึกษารวบรวมข้อมูลและออกแบบหน้าโปรแกรมต่าง ๆ แล้ว จึงได้พัฒนาตัวโปรแกรมตามข้อมูลที่ได้ออกแบบเอาไว้ โดยใช้โปรแกรม Visual Studio 2022 ในการพัฒนาโปรแกรม ทางผู้วิจัยได้ใช้ภาษา C# ในการเขียนโค้ดในหน้าต่าง ๆ ของโปรแกรม ได้ทดสอบและแก้ไขอยู่หลายครั้ง จนสามารถดึงข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลได้ โดยการจัดเก็บข้อมูลผู้เช่าจะจัดเก็บชื่อ-นามสกุล เบอร์มือถือ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ไว้เพื่อเก็บเป็นข้อมูลไว้ดูภายหลังและสามารถดูรายชื่อผู้เช่าที่ติด Blacklist ได้ในภายหลัง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

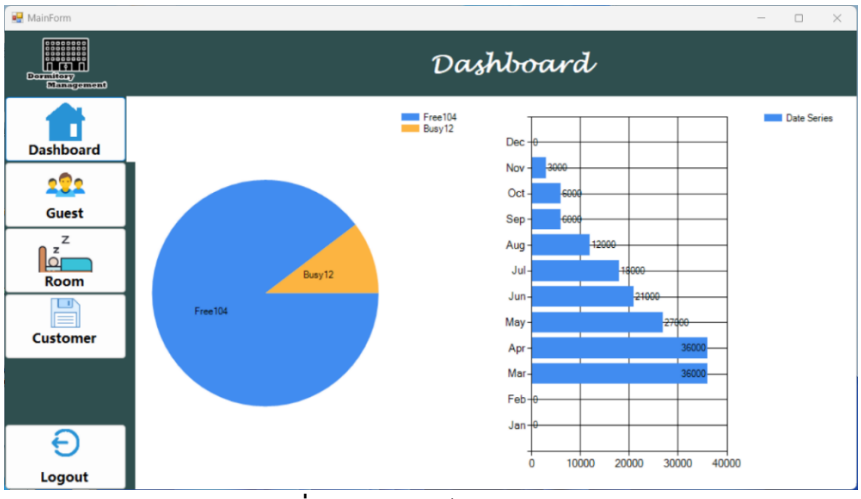
ในการศึกษาและพัฒนาโปรแกรม ผลลัพธ์ของการพัฒนาโปรแกรมการจัดการหอพักสุภาภรณ์ ซึ่งผลลัพธ์ของโปรแกรมการจัดการหอพักสุภาภรณ์ มีดังนี้

1) จากการศึกษาและพัฒนาออกแบบโปรแกรมในส่วนของหน้าล็อกอิน ดังรูปที่ 7



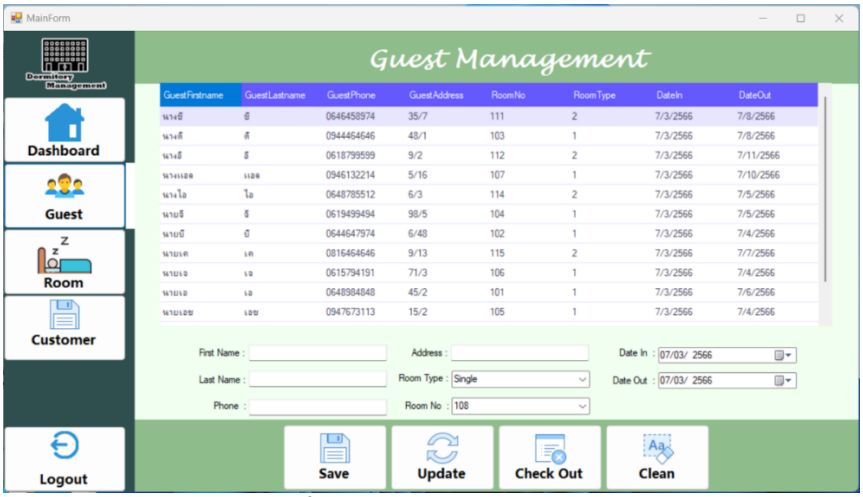
รูปที่ 7 หน้าล็อกอิน

2) จากการศึกษาและพัฒนาโปรแกรมในส่วนข้อมูลรายได้ จึงได้กราฟที่แสดงข้อมูลจำนวนห้องที่มีผู้เช่าพักอยู่ ห้องที่ว่างและกราฟแสดงรายได้ในแต่ละเดือน ดังรูปที่ 8



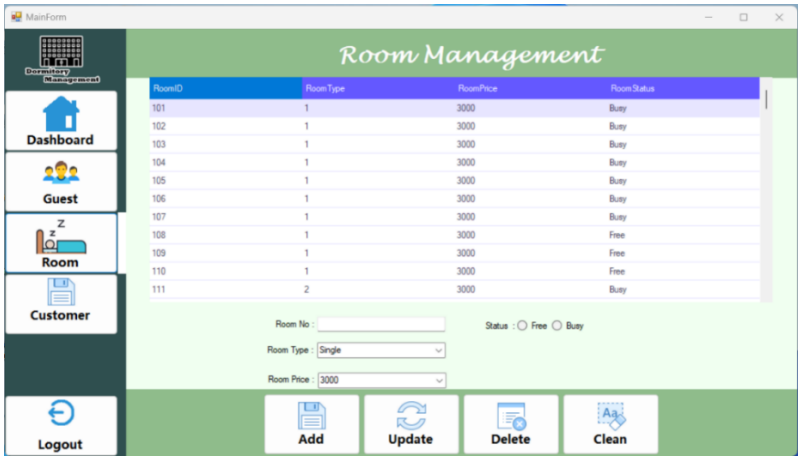
รูปที่ 8 ข้อมูลรายได้แต่ละเดือน

3) จากาการศึกษาและพัฒนาโปรแกรมในส่วนรายชื่อผู้เช่าที่ได้บันทึกลงระบบ ซึ่งจะแสดงข้อมูลรายละเอียด เช่น รายชื่อผู้เช่าห้องพัก เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ เลขห้องพัก วันที่เข้า-ออกจากหอพัก ดังรูปที่ 9



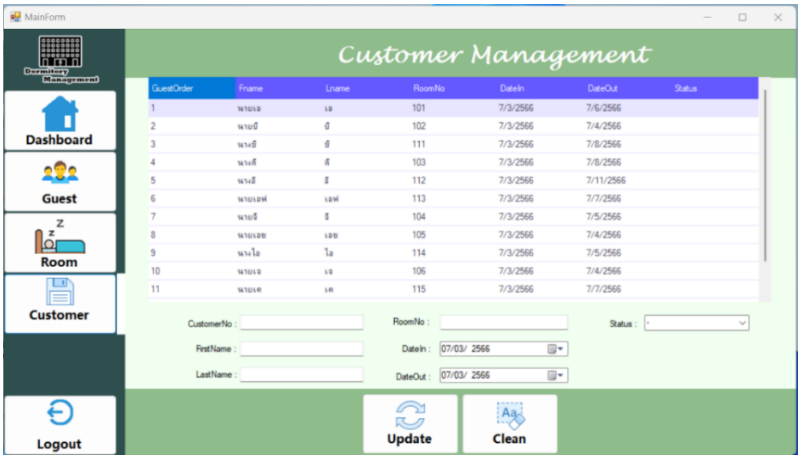
รูปที่ 9 ข้อมูลรายละเอียดผู้เช่า

4) จากการศึกษาและพัฒนาโปรแกรมในส่วนรายละเอียดห้องพัก ที่แสดงเลขห้องและประเภทของห้องที่เป็นเตียงคู่ เตียงเดี่ยวหรือสถานะว่างและไม่ว่างของห้องพัก ดังรูปที่ 10



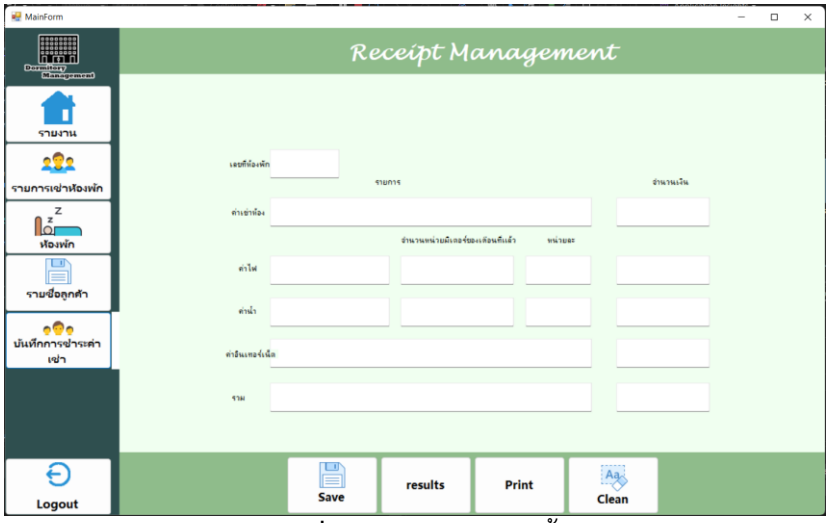
รูปที่ 10 ข้อมูลรายละเอียดห้องพัก

5) จากการศึกษาและพัฒนาโปรแกรมในส่วนเก็บข้อมูล ที่จะแสดงข้อมูลรายชื่อผู้เช่าที่เคยเข้าพักกับทางหอพักที่ได้บันทึกไว้ ดังรูปที่ 11



รูปที่ 11 ข้อมูลที่บันทึกไว้

6) จากการศึกษาและพัฒนาโปรแกรมในส่วนของการพิมพ์ใบชำระหนี้ ดังรูปที่ 12



รูปที่ 12 พิมพ์ใบชำระหนี้

จากการศึกษาและพัฒนางานวิจัยจึงได้หน้าตาโปรแกรมการจัดการหอพักสุภาภรณ์ตามรูปข้างบน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนาโปรแกรมการจัดการหอพักสุภาภรณ์ออกมาได้เป็นที่เรียบร้อย โปรแกรมสามารถทำงานได้ตามที่ได้ออกแบบไว้ แต่อาจมีบางจุดที่ต้องมีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียด เพื่อให้มีความสมบูรณ์มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนางานวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคือ ตัวโปรแกรมดูเรียบเกินไปควรเพิ่มระบบ ตัวเลือกเพิ่มเติมหรือรายละเอียดในโปรแกรม เพื่อให้ตัวโปรแกรมมีความเป็นระบบที่สมบูรณ์กว่านี้ การออกแบบตัวโปรแกรมควรศึกษาเพิ่มเติม บางจุดยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ควรเพิ่มความละเอียดในตัวโปรแกรมให้ดีกว่านี้ ให้สามารถใช้ได้ทั้งบน PC และ Smart Phone เพื่อให้ง่ายต่อการใช้โปรแกรมได้แบบ Real-Time

บรรณานุกรม

กมล ช่วยรักษา. (2560). *การพัฒนาระบบสารสนเทศหอพักสวัสดิการนักศึกษา.* ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร, สกลนคร.

กระทรวงมหาดไทย. (2562). *มาตรฐานหอพัก.* เข้าถึงได้จาก: http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2020/1/2288_6127.pdf, 18 มีนาคม 2566.

พีรพัฒน์ อดุลยรัตนพันธ์. (2561). *ระบบการบริหารงานหอพักแบบออนไลน์ กรณีศึกษา หอพัก มหาวิทยาลัยนเรศวร.* ปริญญานิพนธ์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

ดวงกมล สวัสดิทัศน์. (2562). *ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการหอพัก.* ปริญญานิพนธ์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ภาสกร ดอนสมพงษ์. (2563). *ระบบบริหารจัดการหอพัก กรณีศึกษาหอพัก อาจารย์เอียด.* ปริญญานิพนธ์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี.

เกมเสริมสร้างกระบวนการคิดด้านผังงานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

Mobile Game to Improve Critical Thinking Skills with Flowchart on Android OS

สุวรรณี พิทักษ์วินัย[1] สุทธิพันธุ์ สายทองอินทร์[2] สมคิด สุขสวัสดิ์[3] จเด็จ พยัคฆา[4] และสุธินันท์ เตปินตา[5]

Suwannee Phitakwinai[1] Suttipan Saithong-In[2] Somkit Suksawat[3] Jadej Phayakka[4] and Sutinan Taepinta[5]

หลักสูตรวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก[1,2,3,4,5]

E-mail: suwannee_phi@rmutl.ac.th[1], porplacss@rmutl.ac.th[2], somkit_tak@rmutl.ac.th[3]

jadej2com@gmail.com[4], sutinan17@gmail.com[5]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันเกมเสริมทักษะด้านผังงานบนสมาร์ตโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (2) เพื่อนำข้อมูลด้านผังงานมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบเกม (3) เพื่อนำทฤษฎีต่าง ๆ ในการเขียนโปรแกรมมาพัฒนาแอปพลิเคชันเกม โดยเกมนี้เป็นเกมแนวแอคชันผจญภัยแบบเลื่อนข้าง ภายในเกมผู้เล่นจะพบเจอกับอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งอุปสรรคเหล่านี้จะเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานด้านการใช้ผังงาน และการแก้ปัญหาโดยใช้ผังงาน ในการพัฒนาเกมนี้ทางผู้จัดทำได้ใช้โปรแกรมยูนิตี้ในการพัฒนาโดยมีเริ่มจากการสร้างเรื่องราวของเกม เมื่อได้โครงเรื่องแล้วขั้นตอนต่อไปจึงทำการออกแบบระบบ ออกแบบตัวละคร ฉาก และออกแบบปริศนาผังงาน จากนั้นเป็นการเขียนโค้ดโปรแกรมให้ตอบโต้กับผู้เล่น ผลการวิจัยมีดังนี้ (1) แอปพลิเคชันเกมนี้สามารถทำงานบนสมาร์ตโฟนบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ได้ (2) การแก้ปริศนาภายในเกมเป็นโจทย์เกี่ยวกับผังงานทำให้ผู้เล่นคุ้นเคยกับการคิดและใช้ผังงานมากขึ้น (3) จากการพัฒนาเกมนี้ทำให้ผู้พัฒนาเกมมีพัฒนาการในด้านการเขียนโปรแกรมเพิ่มมากขึ้นและผู้เล่นเกมมีทักษะกระบวนการคิดเพื่อนำไปใช้ในการเขียนโปรแกรมต่อไปมากขึ้น ในส่วนของการประเมินความพึงพอใจของเกมจากผู้เข้าร่วมทดสอบเล่นเกมที่อยู่ในช่วงอายุ 15-22 ปี จำนวน 30 คน โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.90 จากคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 5.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

คำสำคัญ: เกม 2 มิติ ผังงาน โปรแกรมยูนิตี้

Abstract

The objectives of this research were (1) to develop a mobile application game to enhance skills in flowcharting on Android smartphones, (2) to apply flowcharting knowledge in game design, and (3) to utilize various programming theories to develop the game. The game is an action-adventure side-scrolling puzzle game where players encounter obstacles

related to basic knowledge of using flowcharts and problem-solving using flowcharts. The development tool for this game is the Unity program. The development of this game started with creating the game story, designing the system, characters, scenes, and puzzle flowcharts, and then coding the program to interact with players. Results indicated that (1) the game application can operate on smartphones running on the Android operating system, (2) the puzzles within the game are challenges related to workflow diagrams, which familiarize players with thinking and using workflow diagrams more effectively, and (3) this game helps game developers improve their programming skills and players develop better problem-solving skills that can be applied to future programming tasks. The evaluation stage was undertaken by 30 trial players aged between 15 and 22. The average score on players' satisfaction was 3.90 out of the highest score of 5.00 which was a very-satisfied level.

Keywords: 2D Game, Flowchart, Unity program

บทนำ

ในการเขียนโปรแกรมด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ โดยพื้นฐานทั่วไปจะมีขั้นตอนอยู่ทั้งหมด 5 ขั้นตอน (สานนท์, 2550) ซึ่งประกอบไปด้วย 1. การวิเคราะห์ปัญหา 2. การออกแบบโปรแกรม 3. การเขียนโปรแกรม 4. การทดสอบและแก้ไขโปรแกรม 5. ทำเอกสารประกอบการใช้งานโปรแกรม ดังนั้นก่อนที่จะลงมือเขียนโปรแกรมในขั้นตอนที่ 3 หลังจากทำการวิเคราะห์ปัญหาแล้ว จะต้องมีการออกแบบโปรแกรมเพื่อเป็นการวางแผนการทำงานก่อน

ผังงาน (Flowchart) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้อธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานในรูปแบบแผนภาพ โดยใช้สัญลักษณ์รูปร่างต่าง ๆ ที่มีความหมายแทนคำสั่ง นอกจากนั้นยังใช้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ และความสัมพันธ์เป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การทำงานแบบมีลำดับ แบบมีเงื่อนไข และแบบทำซ้ำภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ผังงานจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้เขียนโปรแกรมและผู้ใช้สามารถมองเห็นภาพการทำงานของโปรแกรมที่กำลังจะสร้างได้อย่างเป็นระบบและง่ายขึ้น

เกมเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในการช่วยเสริมสร้างทักษะในการเรียน ซึ่งข้อดีของการเรียนรู้และเพิ่มทักษะผ่านเกมคือผู้เล่นเกิดความเพลิดเพลินและสร้างความท้าทายให้ผู้เล่น ปัจจุบันเกมมีหลายรูปแบบในแต่ละรูปแบบมีวัตถุประสงค์ในการเล่นต่างกัน ในการประยุกต์เกมเข้ากับความรู้ด้านผังงานในครั้งนี้จึงได้เลือกใช้รูปแบบเกมตะลุยด่านโดยมีการสอดแทรกสัญลักษณ์ต่าง ๆ ของผังงานรวมไปถึงความสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ด้วย เพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมทักษะให้เข้าใจในด้านผังงานมากขึ้น

การพัฒนาแอปพลิเคชันเกมเสริมทักษะกระบวนการคิดด้านผังงาน บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เป็นซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อเสริมทักษะกระบวนการคิดด้านผังงาน เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเขียน

โปรแกรมด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ ซึ่งก่อนที่จะเริ่มเขียนโปรแกรมก็จำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนในการเขียนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น หรือในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดก็สามารถตรวจสอบได้ว่าผิดพลาดที่กระบวนการไหน ก็จะสามารถทราบได้และแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างตรงจุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันเกมเสริมทักษะด้านผังงานบนสมาร์ตโฟนที่ติดตั้งบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์
2. เพื่อนำข้อมูลด้านผังงานมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบตัวเกม
3. เพื่อนำทฤษฎีต่าง ๆ ในการเขียนโปรแกรมมาพัฒนาแอปพลิเคชันเกม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยในการเสริมสร้างทักษะการคิดวางแผนโดยใช้ผังงาน
2. ได้ตัวแอปพลิเคชันเกมเสริมสร้างทักษะด้านผังงาน
3. ผู้เล่นได้รับความเพลิดเพลินสนุกสนานไปกับการเล่น และได้รับความรู้ด้านผังงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จาตุพักตร์ พากเพียร (2559) ได้พัฒนาเกมคอมพิวเตอร์โดยใช้โมเดลแอบสแตรกโคดเป็นฐาน เพื่อเพิ่มทักษะการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยจะเป็นเกมที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ และระบบแอนดรอยด์เวอร์ชัน 4.2 พัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรม Adobe Flash Professional CC ด้วย Code คำสั่ง ภาษา Action Script 3 เกมนี้เป็นเกมที่มีมุมมองแบบ 2 มิติ พื้นหลังสบายตา ภาษาที่ใช้ในเกมคอมพิวเตอร์อ่านแล้วเข้าใจง่าย โดยจะแบ่งเป็นเกมย่อย ๆ อีก 5 เกม ซึ่งระดับของเกมจะมีตั้งแต่ง่ายไปจนถึงยาก มีคู่มือฝึกสอน และมีการจำกัดเวลาในแต่ละโจทย์ ผลการวิจัยจากการนำเกมนี้ไปทดสอบพบว่า นักเรียนกลุ่มที่ฝึกด้วยเกมคอมพิวเตอร์มีทักษะการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์มากกว่ากลุ่มที่เรียนตามปกติ

ทิพรัตน์ สิทธิวงศ์ และคณะ (2560) ได้พัฒนาเกมคอมพิวเตอร์จำลองสถานการณ์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ โดยเป็นเกมแนว RPG มุมมอง 2 มิติ ซึ่งจะแบ่งผู้เล่นออกเป็นกลุ่มให้มาแข่งกันภายใต้สถานการณ์ที่คล้ายกับสถานการณ์ในชีวิตจริง ซึ่งผู้เล่นสามารถเลือกตัวละครได้ เมื่อเลือกตัวละครเสร็จแล้ว ผู้เล่นจะได้รับบทบาทสมมุติเพื่อที่จะเข้าเนื้อหาต่อไป ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพของเกมคอมพิวเตอร์จำลองสถานการณ์มีประสิทธิภาพเท่ากับ 75.20/76.80 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน แต่เนื่องจากเป็นเกมที่ใช้ร่วมกับการเรียนการสอนทำให้ประสิทธิภาพอาจจะขึ้นอยู่กับผู้สอนด้วย

ธัญลักษณ์ ละมูล (2561) ได้สร้างเกม 2 มิติ เสริมทักษะภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถทำงานได้บนระบบแอนดรอยด์ สำหรับเด็กชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 เขียนโปรแกรมคำสั่งโดยใช้ ActionScript

3.0 (AS3) รูปแบบของเกมเป็นเกมการศึกษา เป็นเกมต่อสู้และผจญภัยกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เกมนี้มีการแบ่งระดับความยาก มีภาพเป็นคำใบ้ให้เลือกตัวอักษรที่มีไว้ให้นำไปเติมลงในช่องว่างให้ถูกต้อง เกมช่วยพัฒนาทักษะด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษและทักษะการสังเกตให้กับผู้เล่น

ธีรเมศร์ พันเดช และ ธนพงศ์ ด่วนพล (2561) ได้พัฒนาเกม 2 มิติ ซึ่งจะเล่นบนคอมพิวเตอร์บนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ โดยการนำมาทำเป็นเกมสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตใต้ดิน โดยใช้โปรแกรม Adobe Animate CC 2017 เป็นหลักในการสร้างตัวละคร ฉาก ปุม ไอเทม และภาพเคลื่อนไหว และใช้โปรแกรม Construct 2 ในการดำเนินการพัฒนาเกมทั้งหมด เกมนี้เป็นเกมแนว Action Adventure Game ลักษณะเกมแอกชันที่มีการผสานการรวบรวมสิ่งของเหมือนเกมผจญภัย โดยให้ผู้เล่นควบคุมตัวละคร (Player) ไปทีละด่าน มีการกระโดดจากฝั่งหนึ่งไปยังอีกฝั่งหนึ่งมีการโจมตีปีศาจ (Monster) หลบหลีกสิ่งกีดขวางหรืออาวุธของสัตว์ร้าย เก็บไอเทม ใช้อาวุธโจมตีระยะไกล แต่เป็นเพราะไม่มีการวัดผลที่แน่นอนจึงไม่สามารถบอกได้ว่าจะได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน

นิตยา โชติบุตร (2558) ได้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์เกมเพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจในการเรียนภาษาซี ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถทำงานได้บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ แอปพลิเคชันเกมประเมินคะแนนจากเวลาที่ใช้ในการผ่านด่าน ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาคือ ภาษาพีเอชพี (PHP Hypertext Preprocessor) เขียนร่วมกับภาษาจาวาสคริปต์ (JavaScript) เอแจ็กซ์ (AJAX – Asynchronous JavaScript And XML) ซึ่งจะเป็นเกมประเภท เกมมิฟิเคชัน (Gamification) คือการนำรูปแบบ กฎเกณฑ์ และการตอบโต้ของเกมทำให้เกิดความสนุกสนาน รูปแบบของเกมจะอยู่ในรูปแบบของเกมจับคู่ซ้าย-ขวา แต่ผลการทดสอบแรงจูงใจในการเรียนไม่ได้เพิ่มขึ้นมาก

ผังงาน (Flowchart)

ผังงาน (สานนท์, 2550) คือ แผนภาพที่มีการใช้สัญลักษณ์ (Symbol) หรือ รูปภาพ (Image) และลูกศรที่แสดงถึงขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมหรือระบบทีละขั้นตอน โดยแต่ละสัญลักษณ์ในแผนภาพจะหมายถึงการทำงานหนึ่งขั้นตอน ส่วนลูกศรจะแทนลำดับการทำงานขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งทิศทางการไหลของข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ผลลัพธ์ตามต้องการ ผังงาน แบ่งได้ 2 ประเภท

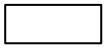
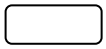
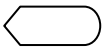
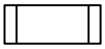
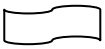
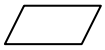
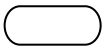
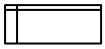
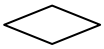
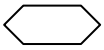
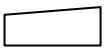
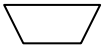
1. ผังงานระบบ (System Flowchart) เป็นผังแสดงขั้นตอนการทำงานภายในระบบ คำว่าระบบงาน เช่น เอกสารเบื้องต้น หรือสื่อบันทึกข้อมูลที่ใช้อยู่เป็นอะไร และผ่านไปยังหน่วยงานใด มีกิจกรรมอะไรในหน่วยงานนั้น แล้วจะส่งต่อไปหน่วยงานใด เป็นต้น ดังนั้นผังงานระบบอาจเกี่ยวข้องกับ งานทั้งหมด ทั้งวัสดุ เครื่องจักร อุปกรณ์ และ บุคลากร แสดงขั้นตอนเริ่มต้นว่ามีเอกสารเบื้องต้นเริ่มจากส่วนใดของระบบงานผ่านไปยังหน่วยงานใด มีกิจกรรมอะไรในหน่วยงานนั้น ส่งงานต่อไปที่ใดจึงจะเสร็จสิ้น บางส่วนจะเกี่ยวกับคน บางส่วนเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ต้องนำส่วนที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาเขียนโปรแกรม ทั้งแสดงรายละเอียดการทำงาน ซึ่งแต่ละจุดจะประกอบไปด้วย การนำข้อมูลเข้า วิธีการประมวลผลและการแสดงผลลัพธ์ (Input – Process - Output)

2. ผังงานโปรแกรม (Program Flowchart) เป็นผังแสดงลำดับขั้นตอนการทำงานในโปรแกรม มีส่วนแสดงการทำงานในขั้นการรับข้อมูล การคำนวณ หรือการประมวลผล และการแสดงผลลัพธ์ เรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่า ผังการเขียนโปรแกรม หรือ ผังงาน ซึ่งในงานวิจัยนี้จะเป็นผังงานประเภทนี้

สัญลักษณ์ผังงาน

สัญลักษณ์ (สานนท์, 2550) ที่ใช้เขียนผังงานเป็นสัญลักษณ์ที่กำหนดขึ้นตามมาตรฐาน ANSI เพื่อความสะดวกในการสื่อสารให้เข้าใจตรงกันและเป็นสากล ดังตารางที่ 1

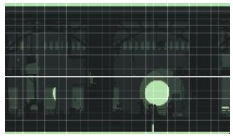
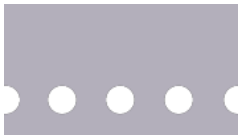
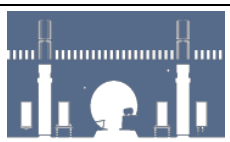
ตารางที่ 1 สัญลักษณ์และความหมายที่ใช้ในผังงาน

สัญลักษณ์	ความหมาย	สัญลักษณ์	ความหมาย
	กระบวนการ การคำนวณ		เอกสาร / การแสดงผลทางเครื่องพิมพ์
	กระบวนการสำรอง		จอภาพแสดงผล
	กระบวนการที่นิยามไว้ การทำงานย่อย		แถบบันทึกข้อมูล
	รับหรือแสดงข้อมูลโดยไม่ระบุชนิดอุปกรณ์		เริ่มต้น / สิ้นสุด
	ที่เก็บภายใน		จุดเชื่อมต่อในหน้าเดียวกัน
	เงื่อนไขการตัดสินใจ การเปรียบเทียบ		จุดร่วมการเชื่อมต่อ
	การเตรียมการ การกำหนดค่าล่วงหน้า หรือกำหนดค่าเป็นชุดตัวเลข		ตัวเชื่อมต่อไปหน้าอื่น
	การรับข้อมูลเข้าทางแป้นพิมพ์		เส้นแสดงลำดับกิจกรรม
	การควบคุมโปรแกรมทางแป้นพิมพ์		แสดงคำอธิบาย หรือหมายเหตุ

การออกแบบฉาก

ในเกมนี้จะมีทั้งหมด 4 ด่าน โดยแต่ละด่านจะมีฉากหลังต่างกัน ฉากแต่ละฉากจะประกอบไปด้วยพื้นหลัง 4-5 เลเยอร์ (Layer) โดยแต่ละเลเยอร์จะมีระยะห่างกันทำให้เวลาผู้เล่นเคลื่อนที่ดูมีมิติน่าสนใจมากขึ้น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 พื้นหลังแต่ละเลเยอร์

ด่าน	1	2	3	4
พื้นหลัง				
เลเยอร์ที่ 1				
เลเยอร์ที่ 2				
เลเยอร์ที่ 3				
เลเยอร์ที่ 4				
เลเยอร์ที่ 5				

การออกแบบตัวละคร

เกมนี้ผู้เล่นสามารถเลือกตัวละครแทนผู้เล่นได้ทั้งหมด 4 ตัว ดังรูปที่ 1

รูปที่ 1 ตัวละครหลัก

ภายในเกมจะมีมอนสเตอร์ทั้งหมด 3 ประเภท ได้แก่ มอนสเตอร์ทั่วไป มอนสเตอร์รองบอส และมอนสเตอร์บอส ดังแสดงในรูปที่ 2 3 และ 4 ตามลำดับ

รูปที่ 2 มอนสเตอร์ทั่วไป

รูปที่ 3 มอนสเตอร์รองบอส

รูปที่ 4 มอนสเตอร์บอส

การออกแบบไอเทม

ไอเทม หรือสิ่งของภายในเกม แต่ละด่านนั้นจะไม่เหมือนกัน เช่น ในด่านที่ 1 จะไม่มีไอเทมสัญลักษณ์ผังงาน การตัดสินใจ จุดเชื่อมต่อในหน้าเดียวกัน เป็นต้น ซึ่งไอเทมภายในเกมจะประกอบไปด้วยไอเทมใช้งาน ดังรูปที่ 5 และไอเทมที่ได้จากการตอบคำถามปริศนาตามด่าน ดังรูปที่ 6 ไอเทมใช้งานผู้เล่นจะได้รับจากการเก็บบนพื้น หรือจากการตอบคำถามปริศนา และฆ่ามอนสเตอร์ ไอเทมที่ใช้ในการปลดล็อคด่านผู้เล่นจะได้รับมาจากการตอบคำถามปริศนา หรือจากการฆ่ามอนสเตอร์ภายในด่าน

(ก) ไอเทมฟื้นฟูพลังงานสกิล (ข) ไอเทมฟื้นฟูพลังชีวิต

รูปที่ 5 ไอเทมใช้งาน

(ก) ไอเทมเพิ่มพลังโจมตี

(ข) ไอเทมเพิ่มพลังป้องกัน

(ค) ไอเทมเพิ่มความเร็วในการเคลื่อนที่

(ง) ไอเทมกระโดดสูง

รูปที่ 6 ไอเทมที่ได้จากการตอบคำถามปริศนาตามด่าน

การทำงานของระบบ

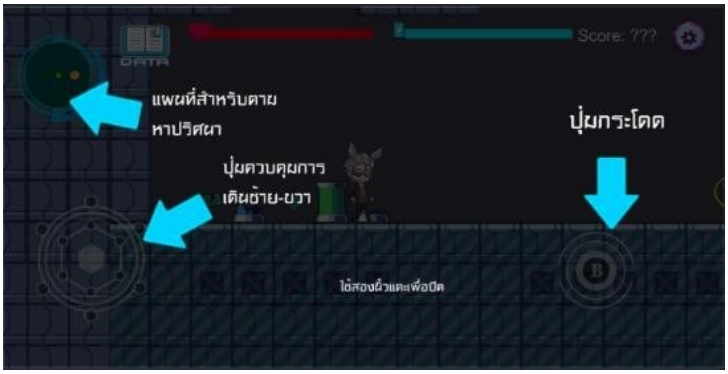
เมื่อผู้เล่นเปิดแอปพลิเคชันเกมขึ้นมาจะเจอหน้าแรกของเกม ซึ่งจะเป็นหน้าแสดงปุ่มต่าง ๆ ได้แก่ เริ่มเกม ออก และ เล่นต่อ ดังรูปที่ 7

รูปที่ 7 หน้าจอหลักเกม

เมื่อผู้เล่นกดปุ่มเริ่มเกม จะแสดงหน้าเลือกตัวละคร ซึ่งสามารถเลือกได้เพียง 1 ตัวละคร โดยภายในเกมจะมีตัวละครให้เลือกเล่น 4 ตัว ดังรูปที่ 8 จากนั้นกดปุ่มเริ่มเกม

รูปที่ 8 เลือกตัวละคร

เมื่อกดปุ่มเริ่มเกมจะเข้าสู่หน้าฝึกสอนในการเล่น ซึ่งจะสอนให้ผู้เล่นได้เรียนรู้ปุ่มต่าง ๆ ภายในเกม ไม่ว่าจะเป็น ปุ่มเคลื่อนที่ ซ้ายขวา ปุ่มโจมตี ปุ่มกระโดด ปุ่มสกิล และฝึกสอนการโจมตีมอนสเตอร์ รวมไปถึงมีปริศนาย่อย และ ปริศนาผังงานให้ผู้เล่นได้ลองตอบคำถามและทดลองแก้ปริศนาผังงาน ดังรูปที่ 9



รูปที่ 9 หน้าต่างฝึกสอน

เมื่อจบด่านฝึกสอน ผู้เล่นจะเริ่มเล่นที่ด่านที่ 1 ทันทีดังรูปที่ 10(ก) โดยเกมนี้จะมีทั้งหมด 4 ด่าน ซึ่งการจะผ่านแต่ละด่านนั้นผู้เล่นจะต้องทำการเก็บรวบรวมผังงานที่ได้จากการจัดการมอนสเตอร์ในด่านนั้น ๆ ดังรูปที่ 10(ข) โดยไอเทมที่ได้จากการตีมอนสเตอร์จะถูกเก็บเข้ากระเป๋าโดยอัตโนมัติ ดังรูปที่ 10(ค) โดยไอเทมแต่ละชิ้นสามารถกดดูรายละเอียดได้ดังรูปที่ 10(ง)

(ก) เข้าสู่ด่านที่ 1

(ข) การจัดการมอนสเตอร์

(ค) กระเป๋าเก็บไอเทม

(ง) รายละเอียดของไอเทม

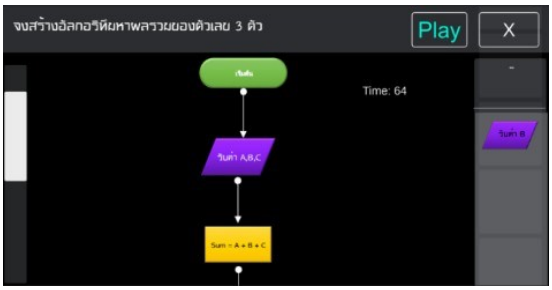
รูปที่ 10 หน้าเล่นเกม

ในแต่ละด่านจะมีปริศนาระดับต่าง ๆ 3 ระดับ และปริศนาผังงานที่ใช้ผ่านไปยังด่านถัดไป ปริศนาระดับที่ 1จะเป็นการตอบคำถามความรู้ทั่วไป ดังรูป 11(ก) ปริศนาระดับที่ 2 จะเป็นการตอบคำถามผังงานแบบ 2 ตัวเลือก ดังรูป 11(ข) ปริศนาระดับที่ 3 จะเป็นการแก้ปริศนาผังงานให้ถูกต้อง ดังรูป 11(ค) และปริศนาผ่านด่าน เป็นการนำชิ้นส่วนผังงานที่เก็บรวบรวมได้มาใช้แก้ปริศนาให้ถูกต้อง ดังรูป 11(ง)

(ก) ปริศนาระดับที่ 1

(ข) ปริศนาระดับที่ 2

(ค) ปริศนาระดับที่ 3

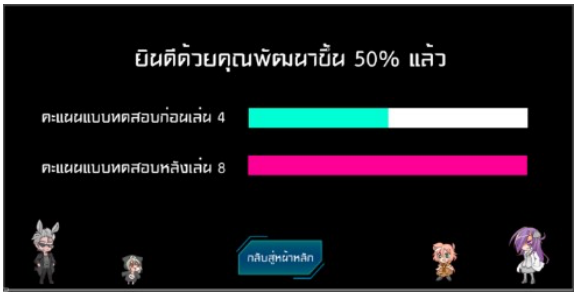


(ง) ปริศนาผ่านด่าน

รูปที่ 11 ปริศนาภายในเกม

เมื่อผู้เล่นแก้ปริศนาผ่านด่านได้สำเร็จ จะมีหน้าต่างแสดงผลคะแนนขึ้นมาให้ดูว่าผู้เล่นนั้น เล่นได้จำนวนดาวแต่ละด่านกี่ดวง ดังรูปที่ 12(ก) หลังจากที่ผู้เล่นเล่นจนจบเกมจะมีแบบทดสอบให้ทำเพื่อวัดผลว่าผู้เล่นพัฒนามีการพัฒนาทักษะขึ้นมากน้อยเพียงใด ดังรูปที่ 12(ข)

(ก) จำนวนดาวที่ได้ในแต่ละด่าน



(ข) การวัดประสิทธิผลของผู้เล่นหลังจากเล่นเกม

รูปที่ 12 ฉากจบของเกม

ผลการทดลองระบบโดยรวมภายในเกม

ในการทดลองระบบการเล่มเกม มีผลการทดลองดังนี้

- การเคลื่อนที่ของตัวละคร ทดสอบโดยการกดปุ่มเดินเพื่อทดสอบว่ามีการเคลื่อนที่ตรงตามปุ่มที่กดหรือไม่
- การทดสอบใช้งานระบบเก็บของ ทดสอบโดยเดินเข้าไปใกล้ ๆ ไอเทม เพื่อตรวจสอบดูว่าไอเทมถูกเก็บเข้ากระเป๋าโดยอัตโนมัติหรือไม่
- การทดสอบการกระทำต่อตัวละครผู้เล่น ทดสอบโดยการให้มอนสเตอร์โจมตีผู้เล่น แล้วพลังชีวิตจะลดลงหรือไม่
- การทดสอบความถูกต้องของมอนสเตอร์ โดยให้ผู้เล่นเดินเข้าไปใกล้ ๆ เพื่อดูว่ามอนสเตอร์โจมตีผู้เล่นหรือไม่
- การทดสอบการตอบคำถามปริศนาผังงานที่ใช้ในการผ่านด่าน

จากการทดสอบทั้งหมดในทุกรูปแบบพบว่าเกมสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง

การประเมินจากผู้ทดสอบเล่นเกม

ประเมินจากผู้ที่ได้ทดลองเล่นเกม เพื่อสอบถามความต้องการ และความพึงพอใจจากการใช้งานแอปพลิเคชันเกม ที่อยู่ในช่วงอายุ 15-22 ปี จำนวน 30 คน โดยให้ผู้ทดสอบให้คะแนนในด้านต่าง ๆ สรุปค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของตัวเกมจะได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.90 ซึ่งอยู่ในช่วงความพึงพอใจมาก โดยแยกเป็นความพึงพอใจในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเล่นเกมเท่ากับ 3.62 ซึ่งอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการออกแบบระบบเท่ากับ 4.1 อยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมาก และสุดท้ายคือค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการแสดงผลเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

สรุปผล

ในการพัฒนาเกมแนวแอคชันผจญภัยแบบเลื่อนข้าง ในรูปแบบ 2 มิติ โดยติดตั้งบนสมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ซึ่งเกมมีเนื้อหาเกี่ยวกับผังงาน จากการทดสอบด้วยสมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ใช้การควบคุมด้วยหน้าจอสัมผัสสามารถสรุปได้ว่า เกมเสริมสร้างทักษะกระบวนการคิดด้านผังงานสามารถทำงานได้จริง ซึ่งได้มีการทดสอบการควบคุมตัวละคร และมีการเคลื่อนไหวของตัวละคร มีการทดสอบการโดนมอนสเตอร์โจมตีรวมถึงการแก้ไขปริศนาระดับต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค รวมไปถึงการปลดล็อคด่านแต่ละด่าน สามารถทำงานได้ตามที่ออกแบบไว้

จากการนำเกมไปให้ผู้ร่วมทดสอบเล่นและทำแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน 30 คน พบว่าความพึงพอใจของผู้ร่วมทดสอบเกมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวเกมนั้นทำงานสามารถทำงานได้ดีและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ออกแบบไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาเกมต่อไป

1. เพิ่มแอคชันของตัวละคร เช่น การโจมตีแบบอื่น ๆ ให้มีความสมจริง และสวยงามมากขึ้น
2. เพิ่มความหลากหลายของคำถามในการแก้ปริศนาผังงาน
3. เพิ่มจุดบันทึกเกมในแต่ละด่าน เมื่อผู้เล่นตายให้กลับมาเริ่มที่จุดที่บันทึกเอาไว้
4. เพิ่มบทลงโทษเมื่อตอบคำถามแบบตัวเลือกผิด เช่น ให้พลังงานไฟฟ้า หรือเลือดลดลง
5. นำเกมไปเผยแพร่เพื่อให้มีผู้ร่วมทดสอบเกมที่หลากหลายและมีจำนวนเพิ่มขึ้นและนำข้อผิดพลาดที่พบมาปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

จาตุพักตร์ พากเพียร. (2559). *การพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์โดยใช้โมเดลแอบสแตรกโค้ดเป็นฐานสำหรับเพิ่มทักษะการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น*. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ทิพรัตน์ สิทธิวงศ์, อนิรุทธ์ สติมั่น และสุรพล บุญลือ. (2560). ผลการพัฒนาเกมคอมพิวเตอร์จำลองสถานการณ์ เพื่อส่งเสริมการคิดเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้แบบนำตนเองของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 19(3), หน้า 16-33.

ธัญลักษณ์ ละมูล. (2561). *เกม 2 มิติเสริมทักษะทางภาษาอังกฤษ บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สำหรับเด็กชั้น ประถมศึกษาปีที่ 4*. โครงงานนักศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร์บัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

ธีรเมศร์ พันเดช และธนพงศ์ ด่วนพล. (2561). *การพัฒนาเกม 2 มิติ เกมพิชิตสัตว์ร้ายเมืองใต้ดิน*. โครงงานนักศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร์บัณฑิต. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

นิตยา โชติบุตร. (2558). *การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เกมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาซี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

สานนท์ เจริญฉาย. (2550). *การเขียนโปรแกรมและอัลกอริทึม (กรณีตัวอย่างภาษาซี)*. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: นิติธรรมการพิมพ์.

การพัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ

Development of Online Service Systems on the LINE Application: A Case Study of Suriya Service Car Garage

อำพล กองเขียว[1] ปิยะสกุล กันทะศักดิ์[2] และดนุพล วันชัยสถิร[3]

Amphol Kongkeaw[1] Piyasakul Kunthasak[2] and Danuphon Wunchaisatira[3]

อาจารย์[1], นักศึกษาปริญญาตรี[2], อาจารย์[3]

สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่[1,2,3]

E-mail: amphol@northcm.ac.th[1], b621103003@northcm.ac.th[2], danuphon@northcm.ac.th[3]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อพัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการและจัดการข้อมูลการเข้ารับบริการของลูกค้า (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (Software Development Life Cycle) ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้แอปพลิเคชัน จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) การพัฒนาแอปพลิเคชันโดยใช้แอปชีต เป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาแอปพลิเคชัน และใช้กูเกิ้ลชีต สำหรับการจัดเก็บข้อมูล (2) แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานแอปพลิเคชันในด้านการออกแบบและด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยมีการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า (1) สามารถพัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ ตามวงจรการพัฒนาระบบและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน (2) ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ ทั้งด้านการออกแบบและด้านประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชันมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.57

คำสำคัญ: ระบบบริการออนไลน์ แอปพลิเคชันไลน์ วงจรการพัฒนาระบบ

Abstract

The purpose of this study were (1) to develop an online service system on the LINE application: a case study of Suriya Service Car Garage to facilitate the provision of services and manage customer service data and (2) to evaluate the satisfaction of users towards the online service system on the LINE application: a case study of Suriya Service Car Garage. The research framework used in this study is the Software Development Life Cycle (SDLC) approach.

The research was conducted by collecting data from a sample group of 20 application users. The tools used in this research include (1) the development of applications using AppSheet as a tool to assist in application development and Google Sheets for data storage, and (2) questionnaires on user satisfaction with the design and efficiency of the application and analyzes this data using mean and standard deviation. The research findings showed that (1) the online service system on the LINE application: a case study of Suriya Service Car Garage, was successfully developed in accordance with the SDLC and met the requirements of LINE application users, and (2) overall user satisfaction with the online service system on the LINE application: a case study of Suriya Service Car Garage, was highest in terms of design and efficiency, with an average score of 4.57.

Keywords: Online service system, LINE application, Software Development Life Cycle (SDLC)

บทนำ

อู่สุริยะ บริการ เป็นร้านที่ประกอบธุรกิจขนาดเล็กให้บริการเกี่ยวกับการซ่อมแซมรถยนต์ทั่วไป เช่น ซ่อมเกี่ยวกับเครื่องยนต์ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องยนต์พร้อมกับกรองน้ำมันเครื่อง เปลี่ยนแผ่นคลัตช์ ตรวจเช็คปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น วิเคราะห์อาการเสียของรถยนต์ เป็นต้น โดยเจ้าของร้านทำงานเพียงคนเดียว ไม่มีการจ้างผู้ช่วยทำงานหรือพนักงาน

การบันทึกข้อมูลการซ่อมรถยนต์แต่ละครั้งจะใช้วิธีการบันทึกแบบการเขียนด้วยมือลงในกระดาษเพื่อจดบันทึกข้อมูลในการซ่อมรถยนต์ในแต่ละครั้ง เมื่อทางร้านได้ดำเนินการเสร็จแล้วก็จะใช้วิธีการโทรศัพท์แจ้งให้ลูกค้าได้ทราบถึงรายละเอียดของการดำเนินการซ่อมรถยนต์ รวมถึงแจ้งยอดค่าใช้จ่ายสุทธิ หรือหากลูกค้าต้องการจะสอบถามเกี่ยวกับการบริการของทางร้าน ก็จะใช้ช่องทางการโทรศัพท์เข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดในเบื้องต้น และการแจ้งข้อมูลสำหรับการจองคิวเพื่อเข้ารับบริการของทางร้าน ซึ่งทำให้การบริการของทางร้านไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ต้องเข้ารับบริการของทางร้านเท่าที่ควร เนื่องด้วยทางร้านมีการจดบันทึกข้อมูลด้วยมือลงในกระดาษ จึงทำให้เกิดปัญหาด้านความผิดพลาดของข้อมูลการเข้ารับบริการของลูกค้า ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการแก่ลูกค้าได้

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดสำหรับการขอเข้ารับบริการของทางร้าน รวมถึงการจองคิวเพื่อขอรับบริการ การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมด รวมถึงลูกค้าสามารถติดตามสถานะการซ่อมได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการและจัดการข้อมูลการเข้ารับบริการของลูกค้า

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ (Line Application)

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556, น. 42-54) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone), คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ ข้อความ จากอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง โดยได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้หลาย ๆ ด้าน จุดเด่นที่ทำให้แอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกับ แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนารูปแบบอื่น ๆ คือ รูปแบบของสติ๊กเกอร์ (Sticker) ที่แสดงอารมณ์ และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลาย เช่น สติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกขั้นพื้นฐานสติ๊กเกอร์ตามเทศกาล และวันสำคัญ สติ๊กเกอร์ของตราสินค้าต่าง ๆ และสติ๊กเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

พรพิมล บูรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์ (2557) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง โปรแกรมแชทที่สามารถใช้งานได้ทั้งบนโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone และสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ PC และ Mac สามารถใช้สนทนา (Chat) ฟรีคอล (Free Call) วิดีโอคอล (Video Call) ส่งรูปภาพ ส่งสติ๊กเกอร์ และตั้งค่าการสนทนาเป็นกลุ่ม เป็นต้น

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556, น. 42-54) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัดจากแอปพลิเคชันสนทนาอื่น ๆ และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิก โดยสามารถสรุปข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์ ได้ดังนี้

ข้อดีของแอปพลิเคชันไลน์ กล่าวคือ มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย มีความเป็นส่วนตัว สามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจเจ้าของสินค้าหรือบริการ และมีความใหม่และทันสมัยอยู่ และสามารถประยุกต์ใช้กับการทำงาน

ข้อดีจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์ กล่าวคือ ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการรับส่งข้อมูล และมีข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียนด้วยแอปพลิเคชันได้กำหนดให้ผู้ใช้งานสามารถ ลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ทโฟนเท่านั้น

สมิธ พิทูรพงศ์ (2561, น. 25) กล่าวสรุปว่า จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ แอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันที่มีคุณสมบัติและประโยชน์ที่สำคัญ ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้

ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ เริ่มให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร วิธีการส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยมากขึ้น เพื่อทำให้องค์กรสามารถนำเอาแอปพลิเคชันไลน์ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้กับองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบริหารงานบรรลุเป้าหมาย และนโยบายที่กำหนดไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับแอปชีต (AppSheet)

แอปชีต (AppSheet) เป็นแพลตฟอร์มการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ไม่จำเป็นต้องเขียนโค้ด ซึ่งช่วยให้ทุกคนสร้างแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ และเว็บแอปพลิเคชันได้ แม้จะไม่เคยเขียนโค้ด สามารถสร้างแอปพลิเคชันจากแอปชีตขึ้นได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น Google Sheets, Google Forms, Microsoft SQL Server, Cloud SQL เป็นต้น และเครื่องมือเชื่อมต่ออื่น ๆ ที่คล้ายกัน กิจกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันจะซิงค์กับแหล่งข้อมูลที่เชื่อมต่อ

แอปพลิเคชันทำงานแบบไดนามิกและใช้ได้ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือเบราว์เซอร์ต่าง ๆ ออกแบบอินเทอร์เฟซแอปพลิเคชันโดยใช้เทมเพลต UX เพื่อสร้างแผนที่ ปฏิทิน หน้าแดชบอร์ด และอีกมากมาย นอกจากนี้ยังมีเวิร์กโฟลว์แบบอัตโนมัติรวมอยู่ในแอปพลิเคชันเพื่อทำสิ่งต่าง ๆ เช่น การส่งการแจ้งเตือน การสร้างอีเมล และรายงานที่กำหนดเอง รวมทั้งแก้ไขข้อมูลในแหล่งที่มาเชื่อมต่อทั้งหมด เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับกูลเกิ้ลชีต (Google Sheets)

กูเกิ้ลชีต (Google Sheets) เป็นโปรแกรมสำหรับสร้างสเปรดชีตแบบออนไลน์ที่รวมอยู่ในชุดเครื่องมือแก้ไขเอกสารของกูลเกิ้ล หรือกูลเกิ้ลเวิร์คสเปรด (Google Workspace) ให้บริการโดย กูลเกิ้ล (Google) ในชุดเครื่องมือการแก้ไขเอกสารนี้ยังมีเครื่องมืออื่น ๆ เช่น กูลเกิ้ลเอกสาร (Google Docs), กูเกิ้ลไดร์ฟ (Google Drive), กูเกิ้ลฟอร์ม (Google Forms) เป็นต้น

กูลเกิ้ลชีต พร้อมใช้งานในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android), ไอโอเอส (IOS) และเป็นแอปพลิเคชันเดสก์ท็อปบนเบราว์เซอร์โครมโอเอส (Chrome OS) กูเกิ้ลชีตนี้มีการใช้งานร่วมกันกับไมโครซอฟต์เอ็กเซล์ (Mircrosoft Excel)

กูเกิ้ลชีตอนุญาตให้ผู้ใช้สร้างและแก้ไขข้อมูลภายในไฟล์ได้แบบออนไลน์ในขณะที่ทำงานร่วมกันกับผู้ใช้รายอื่นแบบเรียลไทม์ การแก้ไขจะถูกติดตามโดยผู้ใช้ที่มีประวัติการแก้ไขที่นำเสนอการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของเจ้าของเอกสารจะถูกเน้นด้วยสีแดงและเคอร์เซอร์เฉพาะตัวแก้ไขและระบบการอนุญาตจะควบคุมสิ่งที่ผู้ใช้สามารถทำได้

4. แนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ(Software Development Life Cycle : SDLC)

ปิยธิดา ศรีพล (2564, น. 132) กล่าวว่า วงจรการพัฒนาระบบ(Software Development Life Cycle : SDLC) กระบวนการทางความคิด (Logical Process) ใน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาทางธุรกิจและตอบสนองความต้องการของผู้ ใช้ได้ โดยระบบที่จะพัฒนานั้น อาจเริ่มด้วยการพัฒนาระบบใหม่เลยหรือนำระบบเดิมที่มีอยู่แล้วมาปรับเปลี่ยน ให้ดียิ่งขึ้น ภายในวงจรนี้จะแบ่งกระบวนการพัฒนาออกเป็นระยะ (Phases) ได้แก่ ระยะการวางแผน (Planning Phase) ระยะการวิเคราะห์ (Analysis Phase) ระยะการ

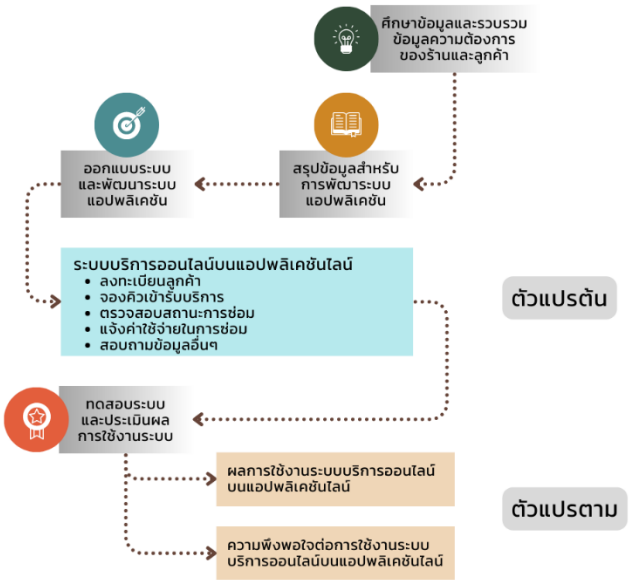
ออกแบบ (Design Phase) และระยะการ สร้างและพัฒนา (Implementation Phase) ทดสอบระบบงาน (Test Phase)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมิธ พิทูรพงศ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทสหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร 2) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้า 3) เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารงาน และกระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ขององค์กร ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มบุคลากรในบริษัทที่เกี่ยวข้องในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานขององค์กร จำนวนทั้งหมด 4 คน และลูกค้าของบริษัท จำนวน 5 คน ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อเป็นประจำมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กรช่วยให้การสื่อสารสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย

บาลีภัทร ลิ้มธงเจริญ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการใช้แอพพลิเคชั่นไลน์และพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน โดยการเก็บข้อมูลในบริษัทเอกชน กรณีศึกษา จำนวน 122 คน มีเครื่องมือในการศึกษาด้วยการใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า จาก 122 คน มีจำนวน 92 คนที่ใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ในการทำงาน และสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานด้าน ปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน คุณภาพของงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 เจ้าของร้าน ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ เพื่อจัดการข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการจองคิวเข้ารับบริการ ข้อมูลการซ่อมและข้อมูลค่าใช้จ่ายในการซ่อม

1.2 กลุ่มลูกค้า (ผู้เข้ารับบริการ) ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ เพื่อลงทะเบียนลูกค้า จองคิวเข้ารับบริการ ตรวจสอบสถานะการซ่อมและตรวจสอบข้อมูลค่าใช้จ่ายในการซ่อม จำนวน 19 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ มีขั้นตอนในการพัฒนาระบบ ดังนี้

- ศึกษาปัญหาของระบบเดิม ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลความต้องการของเจ้าของร้านและกลุ่มลูกค้าที่เข้ารับบริการ และศึกษาปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของทางร้านและการให้บริการลูกค้า พบว่าการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลทั้งข้อมูลลูกค้า ข้อมูลอะไหล่ ข้อมูลการซ่อม รวมถึงข้อมูลการจองคิวเข้ารับบริการ ถูกจัดเก็บไว้ในรูปแบบของเอกสารและเขียนด้วยมือ ทำให้การนำข้อมูลไปใช้ไม่สะดวก และการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ เกิดความล่าช้าและมีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง

- ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวสำหรับการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันโดยสรุปประเด็นปัญหา ดังนี้

1) การจัดเก็บข้อมูลลูกค้ายังใช้การจัดเก็บในรูปแบบเอกสารและเขียนด้วยมือ

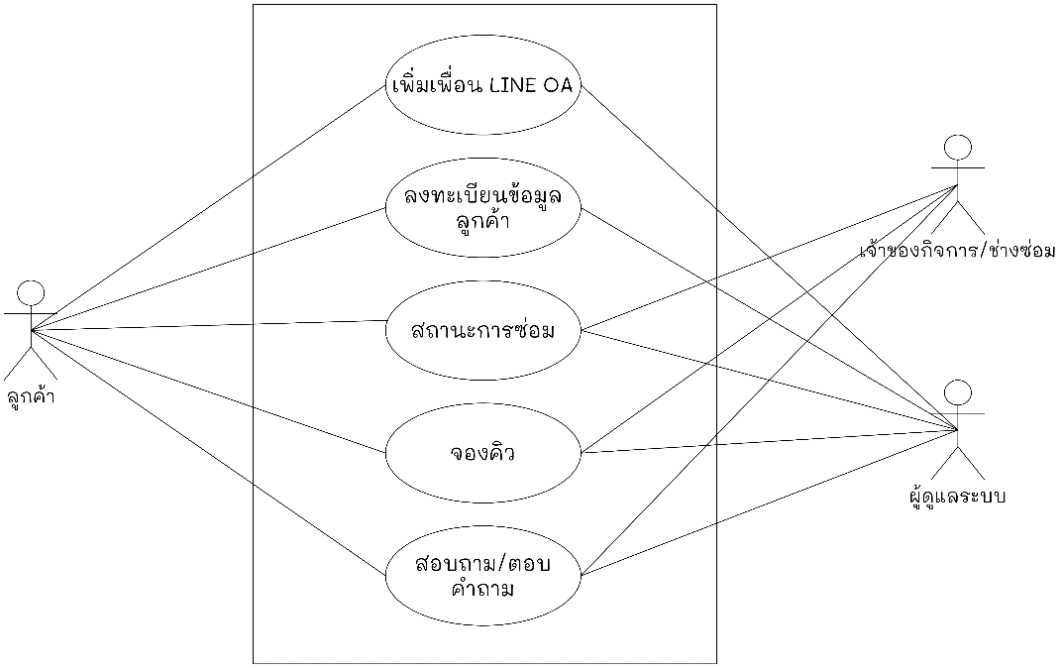
2) การจองคิวเข้ารับบริการของลูกค้ามีการจดบันทึกด้วยมือ เกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง

3) ช่องทางการติดตามสถานะการซ่อมของลูกค้าโดยการโทรศัพท์เพื่อสอบถามทางร้าน

4) เจ้าของร้านต้องคอยโทรศัพท์เพื่อแจ้งข้อมูลค่าใช้จ่ายในการซ่อมให้แก่ลูกค้าทุกคน

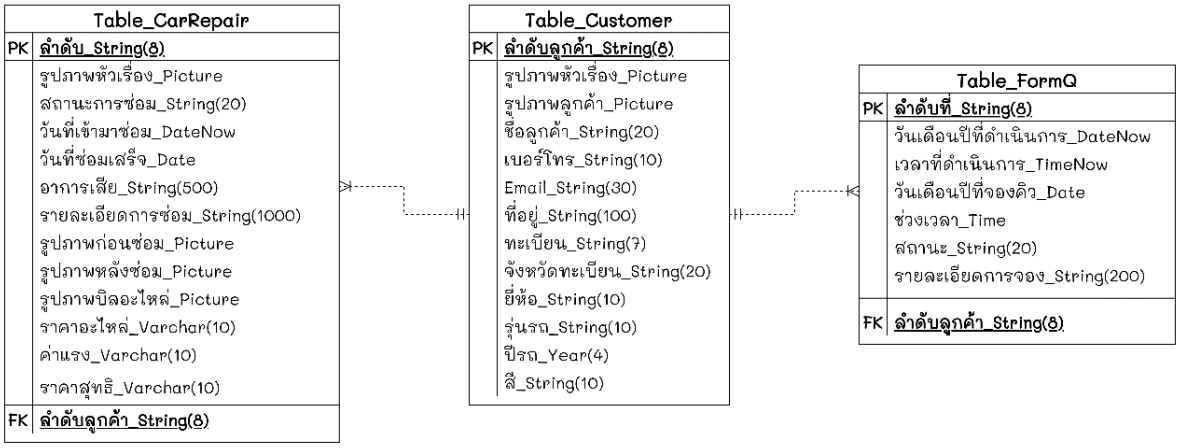
5) การติดต่อสอบถามระหว่างเจ้าของร้านกับลูกค้ามีเพียงการใช้โทรศัพท์เพียงช่องทางเดียวเท่านั้น

- การออกแบบระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ ผู้วิจัยได้มีการออกแบบระบบโดยจะสามารถทำงานอยู่บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ผ่านโปรแกรม LINE โดยสามารถอธิบายภาพรวมของระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ ด้วยแผนภาพ Use Case Diagram ดังนี้



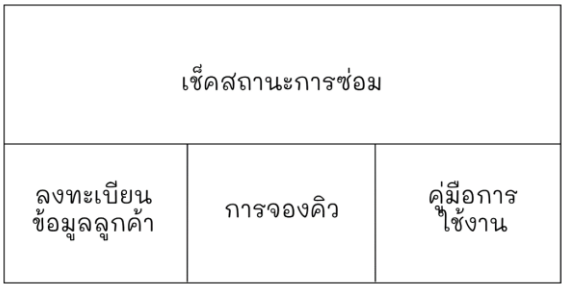
รูปที่ 2 แผนภาพ Use Case Diagram แสดงภาพรวมของระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ

ผู้วิจัยได้มีการออกแบบฐานข้อมูล เพื่อรองรับการจัดเก็บข้อมูลในระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของฐานข้อมูลด้วยแผนภาพ ER Diagram ดังนี้



รูปที่ 3 แผนภาพ ER Diagram แสดงความสัมพันธ์ของฐานข้อมูลในระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ

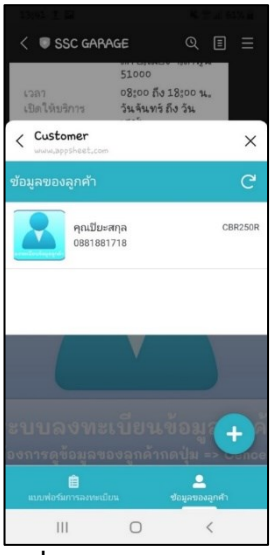
ผู้วิจัยได้มีการออกแบบต้นแบบหน้าจอ (Prototype) ของระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้



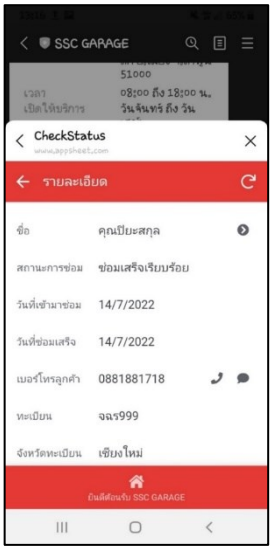
รูปที่ 4 ต้นแบบหน้าจอ (Prototype) ของ Rich Menu บนแอปพลิเคชันไลน์

- การพัฒนาแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษาอู่ซ่อมรถสุริยะบริการ ด้วย AppSheet และใช้ Google Sheets เป็นฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในระบบ แสดงตัวอย่างหน้าจอดังรูปที่ 5 ถึงรูปที่ 10

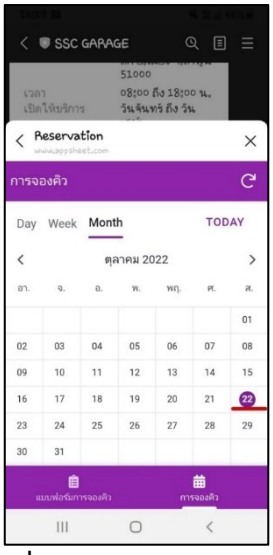
รูปที่ 5 หน้าจอหลัก



รูปที่ 6 ลงทะเบียนใช้งาน



รูปที่ 7 ตรวจสอบสถานะการซ่อม



รูปที่ 8 จองคิวเข้ารับบริการ

รูปที่ 9 จัดการข้อมูล

รูปที่ 10 จัดการข้อมูลการซ่อม

- การทดสอบระบบ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบระบบโดยทดสอบการทำงานของแอปพลิเคชันด้วยตนเอง และให้ผู้ใช้งานทั้งเจ้าของร้านและลูกค้าได้ทดลองใช้งาน เพื่อตรวจหาข้อผิดพลาดและแก้ไขปรับปรุงจนสามารถทำงานได้ตามความต้องการ

- การประเมินการใช้งานระบบ ผู้วิจัยมีการประเมินการใช้งานในเบื้องต้นหลังจากที่มีเจ้าของร้านและกลุ่มลูกค้าได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ จากนั้นสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับขอบเขตในการพัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ แล้วนำผลมาวิเคราะห์เพื่อสรุปขอบเขตความสามารถของแอปพลิเคชัน ใช้ระยะเวลาประมาณ 1 เดือน จากนั้นจึงพัฒนาแอปพลิเคชันและทดสอบระบบควบคู่กันไป ใช้ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน จึงนำแอปพลิเคชันไปให้เจ้าของร้านและกลุ่มลูกค้าทดลองใช้งานจริง จากนั้นจึงประเมินและสรุปผล โดยเครื่องมือวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ แอปพลิเคชันและแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ ใช้ระยะเวลาประมาณ 2 เดือน รวมระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยทั้งสิ้น 7 เดือน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ โดยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปจากสูตรต่าง ๆ ทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐาน 5 ระดับ ตามแนวทางของ บุญชม ศรีสะอาด (2560)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. กลุ่มผู้วิจัยได้พัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ เพื่อแก้ปัญหาและช่วยสนับสนุนความต้องการของเจ้าของร้านและกลุ่มลูกค้าที่เข้ารับบริการ โดยการพัฒนาแอปพลิเคชันใช้แอปชีต เป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาแอปพลิเคชัน และใช้กูเกิ้ลชีต สำหรับการจัดเก็บข้อมูล ฟังก์ชันการใช้งานแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย

1.1 ระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ โดยใช้ไลน์ออฟฟิศเชียลแอคเคาน์ (LINE Official Account) โดยผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสามารถลงทะเบียนใช้งาน โดยเพิ่มเป็นเพื่อนไลน์ออฟฟิศเชียลแอคเคาน์และสามารถใช้งานเมนู (Rich Menu) ของแอปพลิเคชันได้

1.2 ระบบจัดการข้อมูลพื้นฐานของระบบบริการออนไลน์ เจ้าของร้านสามารถจัดการข้อมูลลูกค้า ข้อมูลอะไหล่ ข้อมูลการจองคิวเข้ารับบริการ ข้อมูลการซ่อม และข้อมูลอื่น ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน

1.3 ระบบจองคิวเพื่อเข้ารับบริการบนแอปพลิเคชันไลน์ กลุ่มลูกค้าสามารถทำรายการจองคิวเพื่อเข้ารับบริการของร้านผ่านแอปพลิเคชันได้

1.4 ระบบติดตามสถานะการซ่อมและแจ้งค่าใช้จ่ายในการซ่อมบนแอปพลิเคชันไลน์ กลุ่มลูกค้าสามารถติดตามสถานะการซ่อม รวมถึงข้อมูลค่าใช้จ่ายทั้งหมดได้ผ่านแอปพลิเคชัน

1.5 ระบบแจ้งข้อมูลอื่น ๆ เช่น ข้อมูลโปรโมชั่นของทางร้าน กลุ่มลูกค้าจะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่ร้านแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน

2. การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษาอู่ซ่อมรถสุริยะบริการ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน จำนวนทั้งหมด 20 คน (N=20) โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านการออกแบบ และ 2) ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน ซึ่งใช้เกณฑ์ต่อไปนี้สำหรับการแปลความหมายข้อมูล บุญชม ศรีสะอาด (2560) ซึ่งผลการวิจัยได้แสดงดังตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ตารางที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการออกแบบ			
1.1 การจัดวางองค์ประกอบของแอปพลิเคชันเข้าใจง่าย	4.91	0.39	มากที่สุด
1.2 การจัดวางเมนูมีความเหมาะสมกับการใช้งาน	4.73	0.52	มากที่สุด
1.3 การใช้สีสันมีความเหมาะสม สวยงาม	3.90	0.58	มาก
1.4 การใช้ขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสม	4.15	0.55	มาก
1.5 การใช้ภาพนำเสนอในแอปพลิเคชันมีความเหมาะสม	3.52	0.61	มาก
2. ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน			
2.1 ผู้ใช้งานสามารถลงทะเบียนใช้งาน และสามารถใช้งานเมนูของแอปพลิเคชันได้ง่ายและสะดวก	4.90	0.41	มากที่สุด
2.2 ผู้ใช้งานสามารถทำรายการจองคิวเพื่อเข้ารับบริการบนแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.89	0.44	มากที่สุด

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2.3 ผู้ใช้งานสามารถติดตามสถานะการซ่อมผ่านแอปพลิเคชันได้ง่ายและสะดวก	4.85	0.47	มากที่สุด
2.4 ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลแจ้งค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการซ่อมและข้อมูลอื่น ๆ ผ่านแอปพลิเคชันได้อย่างสะดวก	4.96	0.38	มากที่สุด
2.5 ภาพรวมด้านประสิทธิภาพการใช้งานของแอปพลิเคชันมีความเหมาะสม	4.87	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.57**		**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 แสดงภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการ จำนวนทั้งหมด 20 คน โดยผลการประเมินทั้งด้านการออกแบบและด้านประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ซึ่งแปลผลได้ว่า กลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชันมีระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานจะช่วยให้การสื่อสารสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมิธ พิทูรพงศ์ (2561) และ บาลีภัทร ลิ้มธงเจริญ (2561)

ข้อเสนอแนะ

จากการพัฒนาระบบบริการออนไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์ กรณีศึกษา อู่ซ่อมรถสุริยะบริการด้วยโปรแกรมแอปชีต (AppSheet) อาจจะไม่เหมาะกับการสร้างแอปพลิเคชันที่มีความซับซ้อนและมีการใช้ Third Party API เนื่องจากระบบแอปชีตยังไม่รองรับกับการเชื่อมต่อ Third Party API เพื่อใช้บริการของนักพัฒนา สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่เข้ารับบริการของทางร้านมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

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

บาลีภัทร ลิ้มธงเจริญ. (2561). *ปัจจัยในการใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, กรุงเทพมหานคร.

ปิยธิดา ศรีพล. (มกราคม-เมษายน 2564). การพัฒนาแอพพลิเคชั่นเพื่อใช้ในธุรกิจสั่งอาหารเดลิเวอรี่ในจังหวัดขอนแก่น. *Journal of Buddhist Education and Research : JBER*, 7(1), หน้า 132.

พรพิมล บูรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอพพลิเคชั่นไลน์*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. *วารสารนักบริหาร*, 33(4), หน้า 42-54.

สมิธ พิทูรพงศ์. (2561). *การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์พาณิชย์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

การพัฒนาระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์

Development of Online Image Model Storage System

ดนุพล วันชัยสถิร[1] ก้องสิทธา นิ่มกิ่ง[2] และอำพล กองเขียว[2]

Danuphon Wunchaisatira[1] Kongsittha Nimking[2] and Amphol Kongkeaw[3]

อาจารย์[1], นักศึกษาปริญญาตรี[2], อาจารย์[3]

สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่[1,2,3]

E–mail: danuphon@northcm.ac.th[1], b621103004@northcm.ac.th[2], amphol@northcm.ac.th[3]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลรูปภาพในลักษณะโมเดลในรูปแบบออนไลน์ (2) เพื่อหาความพึงพอใจในการใช้งานระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้ทั่วไปในระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ (1) เครื่องมือในการพัฒนาระบบใช้ Next JS เป็น Framework การออกแบบเว็บไซต์จะออกแบบด้วย Tailwind CSS Framework และฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรูปภาพใช้เป็นฐานข้อมูล Firebase (2) แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ในด้านของการออกแบบและรูปแบบเว็บไซต์ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ และด้านประโยชน์และการนำไปใช้งาน โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) การพัฒนาระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ โดยกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์ สามารถทำงานได้ตรงตามขอบเขตได้ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานได้อย่างดี สามารถเก็บบันทึกรูปภาพในรูปแบบสามมิติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (2) ความพึงพอใจที่มีต่อระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ของผู้ใช้งานระบบ ในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.53 โดยแยกลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.52 ด้านของการออกแบบและรูปแบบเว็บไซต์มีความพึงพอใจมากที่ค่าเฉลี่ย 4.45 และด้านประโยชน์และการนำไปใช้งานมีความพึงพอใจมากที่ค่าเฉลี่ย 4.32

คำสำคัญ: ระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ เว็บไซต์จัดเก็บรูปภาพ ภาพหลายมิติ อัลบั้มรูปภาพ

Abstract

The purpose of this study were (1) develop an online image model storage system in the form of a model and (2) determine user satisfaction with the use of the online image model storage system among a sample group of 30 general users. The tools used in this study are: (1) Next JS framework for developing the system, Tailwind CSS framework for website design, and Firebase as the image database. (2) A satisfaction survey was conducted to assess

the design and layout of the website, system performance, and the benefits and usability of the system. Statistical analysis was performed using mean and standard deviation. The research findings indicate that (1) the development of the online image model storage system using the Software Development Life Cycle process was successful, and the system is fully functional, easy to use, and capable of accurately and quickly recording three-dimensional images, thus adding value to the images, and (2) the overall user satisfaction with the online image model storage system was high, with an average satisfaction score of 4.53. Among the different areas of satisfaction, system performance had the highest satisfaction score at an average of 4.52, followed by website design and functionality with an average of 4.45, and benefits and practicality of use with an average of 4.32.

Keywords: Online system for storing images as a model, image storage website, multiple dimension of image, gallery

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีเว็บไซต์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของเราอย่างมากมาย ทั้งให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้งาน ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ใช้ในการทำงาน รวมไปถึงใช้ในการบอกเล่าเรื่องราวที่ต้องการแบ่งปันให้กับผู้อื่น ซึ่งจะเป็นลักษณะของการให้ข้อมูลของตนเองฝ่ายเดียว ซึ่งในปัจจุบันเว็บไซต์ก็มีรูปแบบมากมายแตกต่างกันไป เห็นได้จากการพัฒนารูปแบบของเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดียิ่งขึ้น เช่น มีการโต้ตอบกับผู้ใช้ มีการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นต้น และในต่อมาก็ได้มีการพัฒนาขึ้นในอีกรูปแบบซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และนำเสนอเนื้อหาแบบมีโครงสร้าง รวมถึงสามารถที่จะวิเคราะห์ จำแนก หรือจัดแบ่งได้ว่าข้อมูลที่ปรากฏนั้น มีความสัมพันธ์กันกับข้อมูลอื่น ๆ ในแต่ละระดับอย่างไร ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ และเกิดขึ้นมาพร้อมกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า เช่น การจำลองรูปภาพแบบ 3 มิติ เป็นต้น เช่นเดียวกันกับยุคสมัยของมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ในยุคสมัยที่แตกต่างย่อมต้องมีรูปแบบการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันไป เทคโนโลยีเองก็ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยเช่นเดียวกัน

หากพูดถึงสื่อการบันทึกข้อมูล ทุกคนคงจะนึกถึงแฟลชไดร์ฟเป็นสิ่งแรก เพราะเป็นอุปกรณ์ที่ทุกคนคุ้นเคยกันดี มีขนาดเล็กพกพาง่าย และสะดวกต่อการนำไปใช้งาน และอีกหนึ่งสิ่งที่ในสมัยก่อนนิยมใช้ คือ ซีดีรอม และดีวีดีรอม หรือจะเป็นการ์ดเมมโมรี ซึ่งเป็นอีกหนึ่งอุปกรณ์ที่ปัจจุบันได้พัฒนาให้นำมาใช้กับกล้องดิจิทัล และโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะมีเทคโนโลยีแบบไหนการจัดเก็บข้อมูลนั้นยังเป็นสิ่งสำคัญในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ หรือรูปภาพ ในสมัยก่อนจะมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร ซึ่งยากต่อการนำมาใช้งาน ยากต่อการเก็บรักษา และยากต่อการแบ่งปันให้กับผู้อื่น แต่ปัจจุบันนั้นจะ

ถูกเก็บในรูปแบบออนไลน์ การจัดเก็บรูปภาพในปัจจุบันมักจะจัดเก็บในรูปแบบของภาพนิ่ง ทำให้ไม่สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของรูปภาพนั้นได้ ตัวอย่างเช่น ต้องการถ่ายรูปสินค้าชนิดหนึ่ง ในเมื่อเป็นภาพนิ่งจะไม่สามารถดูรายละเอียดของสินค้าได้ทั้งหมด

จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ ตามกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์ เพื่อให้ได้ระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลรูปภาพโมเดลที่จะเป็นโยชน์ในการนำไปใช้งานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบสำหรับการจัดเก็บข้อมูลรูปภาพในลักษณะโมเดลในรูปแบบออนไลน์
2. เพื่อหาความพึงพอใจในการใช้งานระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับวงจรการพัฒนาระบบ (Software Development Life Cycle)

Bluerotor (2564) ได้กล่าวถึงว่าวงจรการพัฒนาระบบ (Software Development Life Cycle) จะเป็นการอธิบายกระบวนการในการสร้างระบบหรือซอฟต์แวร์ที่มีรูปแบบและโครงสร้างที่เป็นระเบียบแบบแผนตามแต่ละช่วงระยะ โดยในการพัฒนาระบบจะต้องมีการกำหนดรูปแบบการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน รวมไปถึงการกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ในการพัฒนาและวิเคราะห์ระบบ ซึ่งการนำวงจรการพัฒนาระบบมาใช้จะช่วยให้ระบบมีประสิทธิภาพและข้อบกพร่องน้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนดังนี้

- ขั้นตอนการกำหนดความต้องการ (Requirement Definition) ในขั้นตอนนี้จะต้องทำการวิเคราะห์ ค้นหาปัญหาและศึกษาทำความเข้าใจถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดจากการทำงานในระบบหรือซอฟต์แวร์ เดิมหรือกระบวนการทำงานบางอย่าง และดำเนินการรวบรวมความต้องการและสรุปข้อกำหนดต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

- ขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) เป็นขั้นตอนหลังจากที่ทำการตัดสินใจที่จะทำการพัฒนาระบบหรือปรับปรุงระบบเดิมหรือใหม่โดยรวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่มีเพื่อนำไปออกแบบระบบ โดยในขั้นตอนนี้จะเป็นการศึกษาและวิเคราะห์การทำงานของระบบเดิมและหรือความต้องการจากระบบใหม่

- ขั้นตอนการออกแบบระบบ (Design) เป็นขั้นตอนการออกแบบระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของระบบที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมาจากขั้นตอนก่อนหน้านี้ทั้งนี้ขั้นตอนการออกแบบระบบจะรวมไปถึงการออกแบบตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยี ที่ใช้ทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย การออกแบบหน้าจอการใช้งาน ของระบบหน้าบ้านและหลังบ้าน ออกแบบรายงาน การออกแบบขั้นตอนการทำงานของระบบ การออกแบบระบบ เป็นต้น

- ขั้นตอนการพัฒนาระบบ (Development) เป็นขั้นตอนที่ดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบให้สอดคล้องตามที่ได้ออกแบบเอาไว้ทั้งในเชิงคุณลักษณะและรูปแบบต่าง ๆ

- ขั้นตอนการทดสอบและนำไปใช้งาน (Testing and System Implement) เป็นขั้นตอนที่เมื่อพัฒนาและหรือปรับปรุงระบบเสร็จเรียบร้อยตามที่ได้เก็บข้อมูลและออกแบบเอาไว้แล้วนามาทดสอบความถูกต้องในการทำงานของระบบก่อนไปใช้งานจริง โดยจะเป็นการทดสอบระบบที่พัฒนาและหรือปรับปรุงขึ้นมา รวมไปถึงการเชื่อมต่อเข้ากับระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นจะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

- ขั้นตอนการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance) เป็นขั้นตอนหลังจากที่ระบบได้ถูกนำขึ้นไปใช้งานจริงเรียบร้อยแล้ว โดยหากระบบที่พัฒนาหรือปรับปรุงขึ้นใหม่เกิดพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาขึ้น ทางผู้ดูแลระบบจะต้องดำเนินการปรับปรุงระบบและแก้ไขให้ถูกต้อง และรวมไปถึงการดูแลและบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์และการวางแผนรองรับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนการพัฒนาระบบเพิ่มเติมเพื่อให้ตรงกบความต้องการที่เพิ่มเข้ามา

แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของ User Interface (UI) และ User Experience (UX)

ดีมีเตอร์ ไอซีที (2564) ได้ให้ความหมาย UI และ UX ไว้ดังนี้

UI หรือ User Interface คือ ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งาน หรือ ส่วนที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับผู้ใช้งาน กล่าวคือ ส่วนที่ให้ผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบกับการใช้งานผลิตภัณฑ์ได้ ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่เรื่องของหน้าตา การออกแบบ และการดีไซน์ ยกตัวอย่างเช่น หน้าจอ แพลตฟอร์ม เมนู ฟอร์มต่าง ๆ การวางภาพ ขนาดตัวอักษร ปุ่ม แป้นพิมพ์ เสียง หรือแม้แต่แสงไฟ เป็นต้น

UX หรือ User Experience คือ ประสบการณ์ของผู้ใช้งานในด้านความรู้สึกที่ตอบสนองต่อการใช้งานผลิตภัณฑ์ หรือระบบต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น ความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย ความสนุกสนาน จนเกิดเป็นความพึงพอใจสูงสุดหรือเกิดประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้งานนั่นเอง

ความแตกต่างระหว่าง UI/UX มีเป้าหมายที่แตกต่างกันในการออกแบบซึ่งหากการทำ UI จะเน้นที่องค์ประกอบภายนอกของระบบ รวมถึง ผลิตภัณฑ์และบริการ แต่ UX จะเน้นในส่วนของการออกแบบเพื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ผ่านพฤติกรรมการใช้งาน เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการ

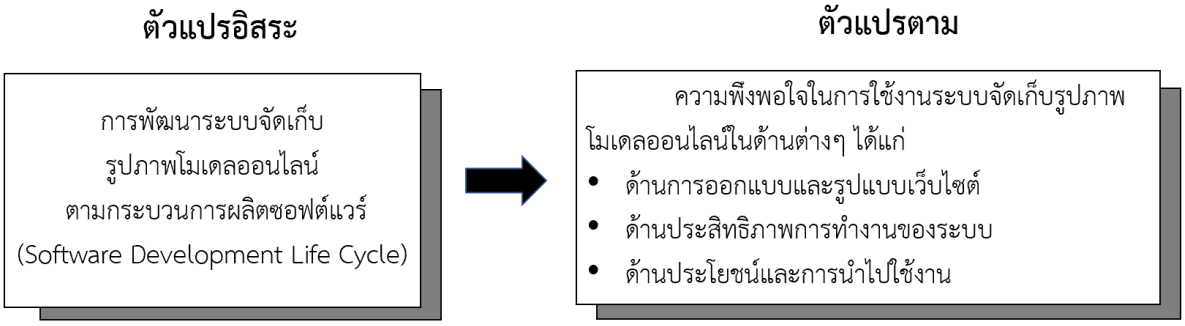
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปณิชา ติยะวัฒน์ (2563) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์รูปแบบอไจล์ของอุตสาหกรรมประกันในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์รูปแบบอไจล์มีปัจจัยสำคัญ 3 ปัจจัย คือปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการตามลำดับ จากปัจจัยดังกล่าวจะแสดงให้เห็นว่า การที่องค์กรต้องการให้อไจล์ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องเริ่มจากการผู้บริหาร ทั้งในเรื่องการที่ผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจในอไจล์ รวมไปถึงการให้การสนับสนุน ให้อำนาจในการตัดสินใจ ส่งเสริมและผลักดัน ทั้งสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวย

ความสะดวก ทั้งนี้ในส่วนของปัจจัยด้านเทคนิค และปัจจัยด้านโครงการเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้อไจล์มากนัก

เสริมพงศ์ ภูมิภักดีพรรณ (2560) ได้มีการนำเสนองานวิจัยเรื่องการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้วยวิธีผสมผสานระหว่างเอ็กซ์พีและคัมบังสำหรับระบบจัดการข้อมูลสาธารณภัย ทำการสรุปผลได้ว่าค่าผลิตภาพการผลิตสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของทีมพัฒนาอยู่ในเกณฑ์ดี และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในเกณฑ์ดี จึงสรุปได้ว่าการพัฒนาระบบเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้และมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกผู้ใช้งานทั่วไปที่สมัครเข้าใช้งานระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

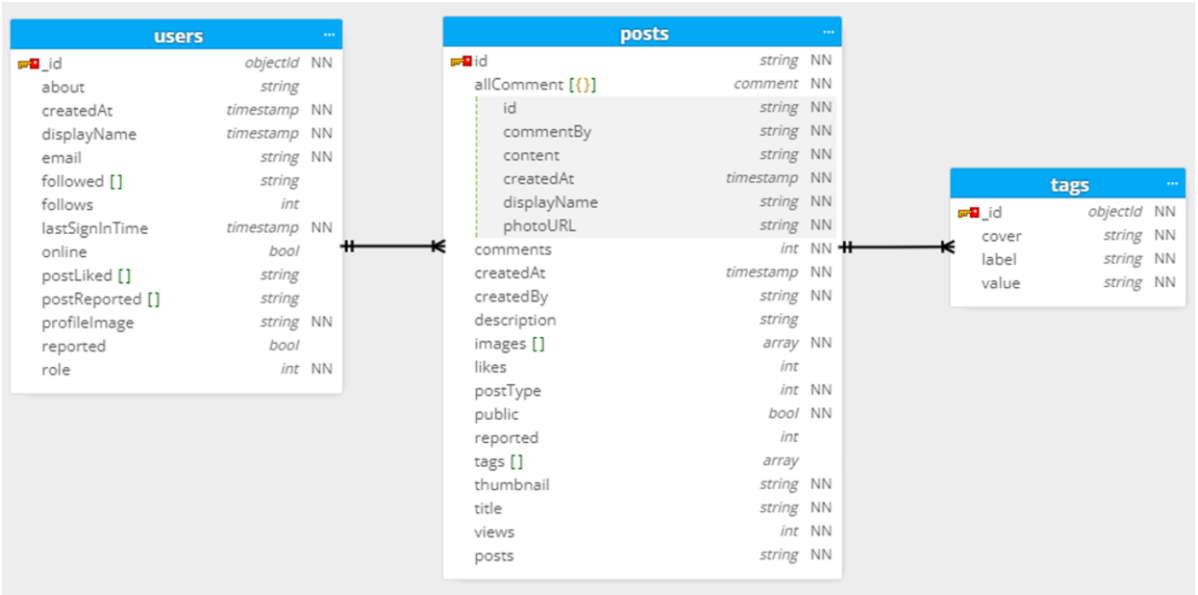
ระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์มีขั้นตอนในการพัฒนาระบบ ดังนี้

การศึกษาปัญหา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาจากการนำเอาประสบการณ์ในชีวิตประจำวันของคนส่วนใหญ่ที่พบปัญหาในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลที่มีความยุ่งยาก โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต และทำการรวบรวมความต้องการของผู้คนส่วนใหญ่ในสังคม อาทิเช่น บุคลากรในมหาวิทยาลัย หรือจากนักศึกษาในมหาลัย จากการสอบถามได้ความเห็นว่า ในปัจจุบันนั้นผู้ใช้โดยส่วนใหญ่จะจัดเก็บข้อมูลรูปภาพไว้ในรูปแบบออนไลน์ และมักจะจัดเก็บให้อยู่ในรูปแบบของภาพนิ่ง ทำให้ไม่สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมของรูปภาพนั้นได้ ตัวอย่างเช่น ต้องการถ่ายรูปสินค้าชนิดหนึ่งแต่ในเมื่อเป็นภาพนิ่งจะไม่สามารถดูรายละเอียดของสินค้าได้ทั้งหมด

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ การออกแบบระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ สามารถอธิบายภาพรวมของระบบด้วยแผนภาพ Use Case Diagram ได้ดังนี้

รูปที่ 2 Use Case Diagram ภาพรวมของระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์

ผู้วิจัยได้มีการออกแบบฐานข้อมูล เพื่อรองรับการจัดเก็บข้อมูลในระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของฐานข้อมูลด้วยแผนภาพ ER Diagram ดังนี้



รูปที่ 3 แผนภาพ ER Diagram แสดงความสัมพันธ์ของฐานข้อมูลในระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์

ผู้วิจัยได้มีการออกแบบต้นแบบหน้าจอ (Prototype) ของระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

รูปที่ 4 ตัวอย่างการออกแบบต้นแบบหน้าจอของระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์

การพัฒนาระบบ ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบตามแผนงานและข้อมูลที่ได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้ออกแบบ 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ สมาชิก และ ผู้ใช้งานทั่วไป (ไม่เป็นสมาชิกของระบบ) โดยมีระบบงานย่อย คือ ระบบจัดการข้อมูลสมาชิก ระบบจัดการข้อมูลส่วนตัว ระบบจัดการแก้ไขรูปภาพโมเดล ระบบแสดงความคิดเห็นรูปภาพโมเดล และ ระบบสมัครสมาชิก โดยในด้านเทคนิคผู้วิจัยได้มีการพัฒนาเว็บไซต์โดยใช้ Next JS เป็น Framework ในการสร้างเว็บไซต์ ในส่วนของการออกแบบเว็บไซต์ให้ดูสวยงามจะออกแบบด้วย Tailwind CSS ซึ่งเป็น CSS Framework ที่ช่วยให้ออกแบบได้รวดเร็วมากขึ้น และฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรูปภาพใช้เป็นฐานข้อมูล Firebase

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านของการออกแบบและรูปแบบเว็บไซต์ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ และด้านประโยชน์และการนำไปใช้งาน โดยมีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบ Rating Scale

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ตามน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 - 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 - 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 - 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง

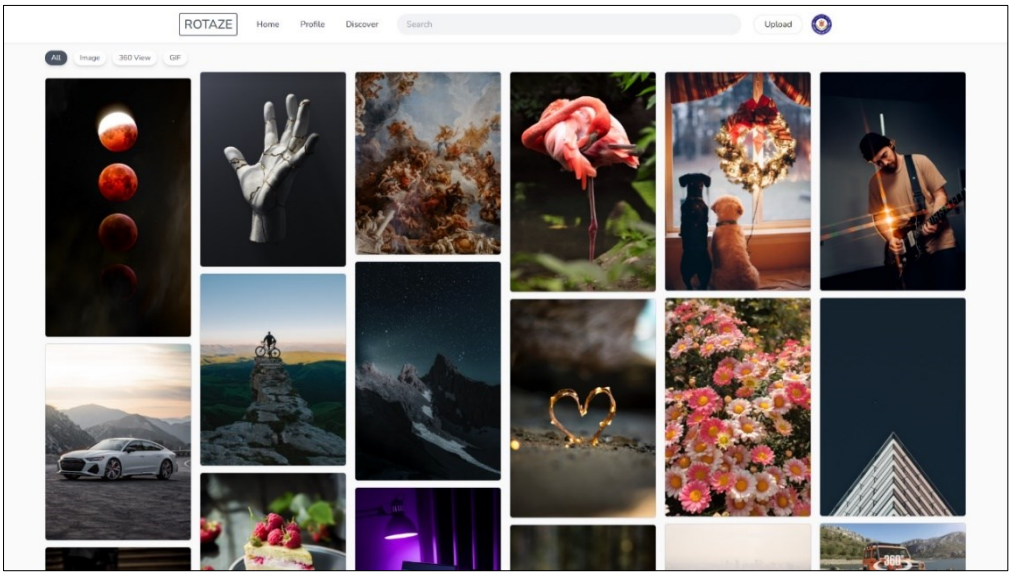
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 - 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 - 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

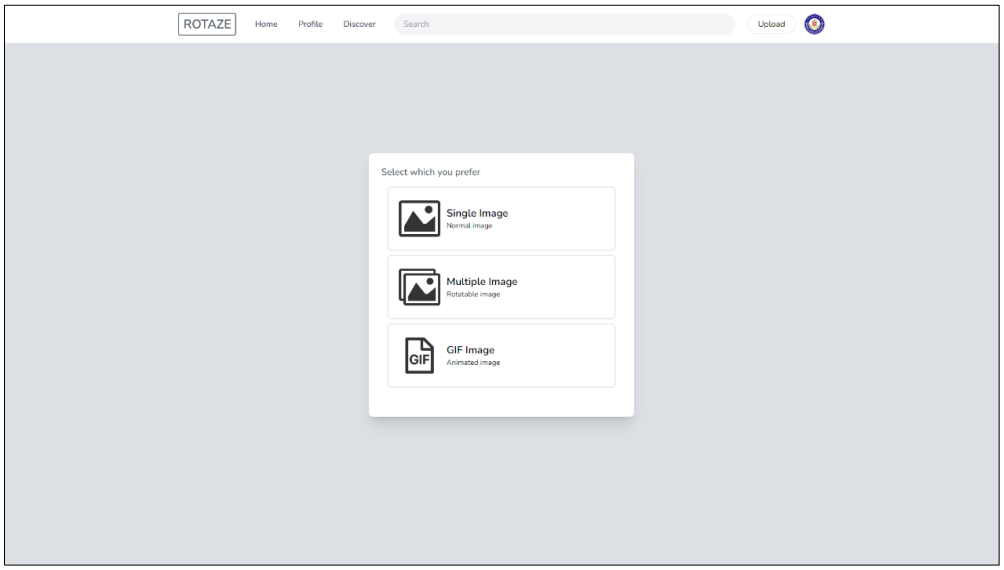
ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

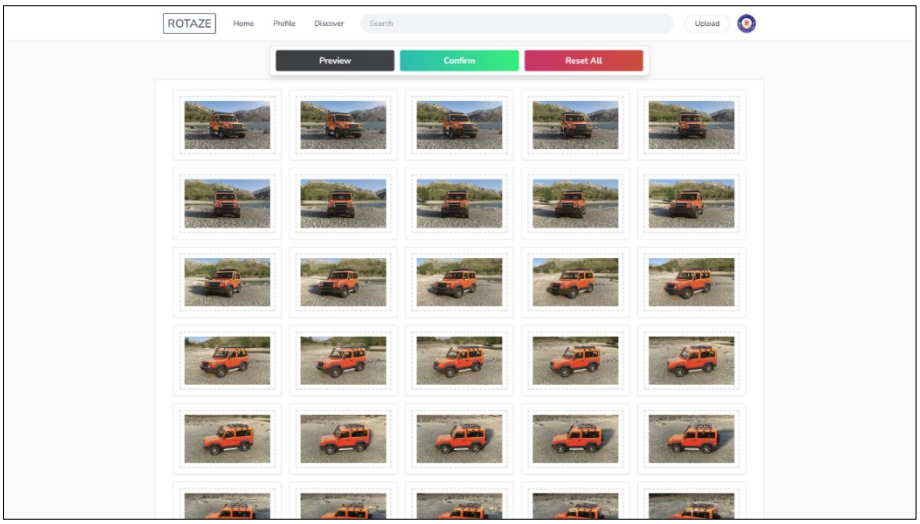
ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ โดยกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์ (Software Development Life Cycle) สามารถทำงานได้ตรงตามขอบเขตได้ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานได้อย่างดี สามารถเก็บบันทึกรูปภาพในรูปแบบสามมิติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับตัวรูปภาพได้ ดังภาพแสดงตัวอย่างการทำงานต่อไปนี้



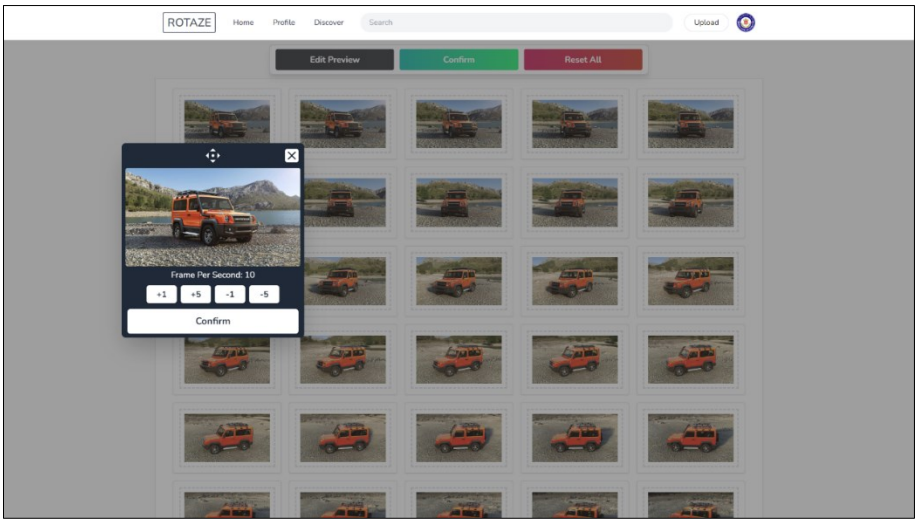
รูปที่ 5 หน้าจอหลัก



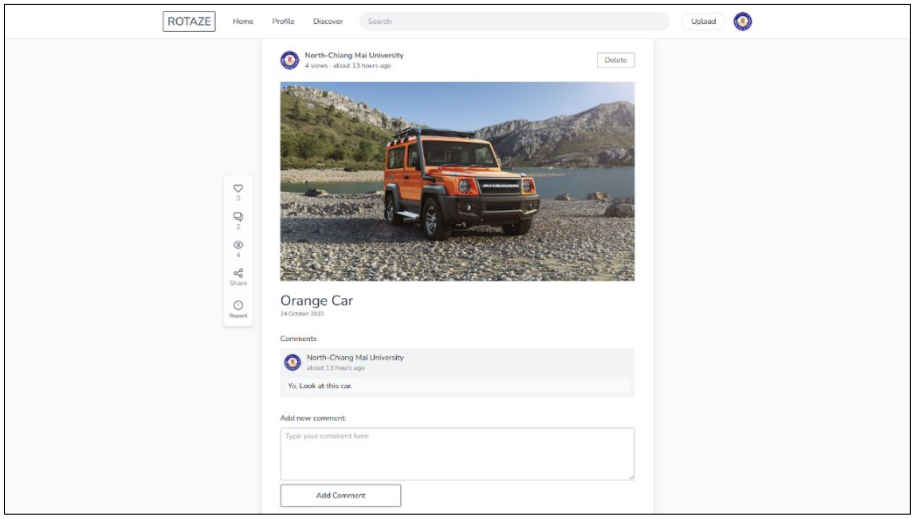
รูปที่ 6 การเพิ่มและแก้ไขรูปภาพ



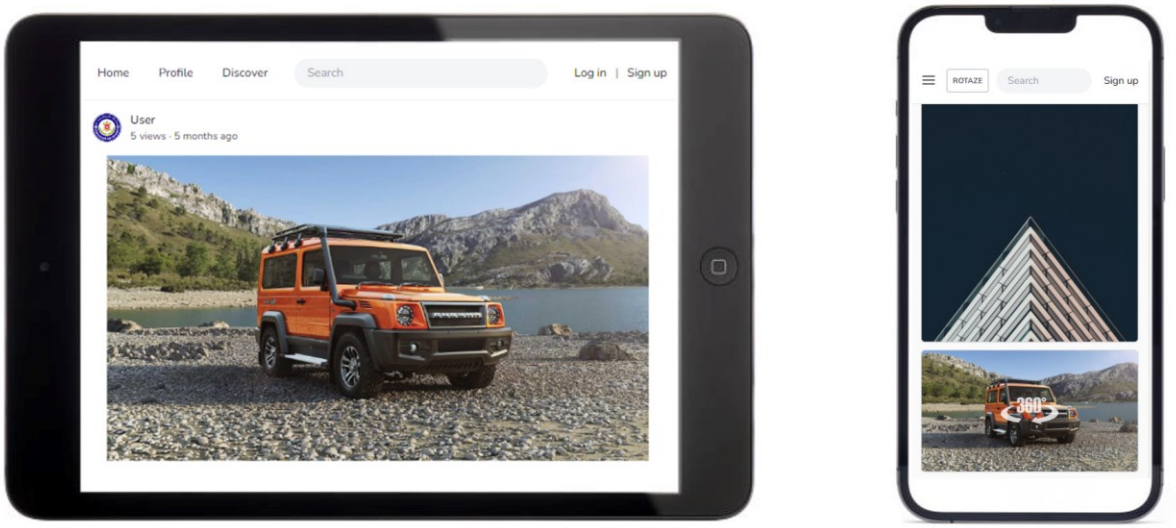
รูปที่ 7 การอัพโหลดรูปภาพ



รูปที่ 8 ภาพโมเดล 3 มิติ



รูปที่ 9 โปรไฟล์และรายละเอียดรูปภาพ



รูปที่ 10 การทำงานและแสดงผลบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน

ผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ สรุปด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ด้านของการออกแบบและรูปแบบเว็บไซต์

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อด้านการออกแบบและรูปแบบเว็บไซต์

รายละเอียด		N = 30	
	ค่าเฉลี่ย	**S.D.**	**ระดับความพึงพอใจ**
1. ส่วนประกอบเมนูหลักและเมนูย่อยของเว็บไซต์	4.45	0.55	มาก
2. การจัดเรียงข้อมูลและนำเสนอเนื้อหาของเว็บไซต์	4.52	0.48	มากที่สุด
3. ไอคอนและกราฟิกที่ใช้ประกอบในเว็บไซต์	4.35	0.62	มาก
4. สีตัวอักษรและแบบตัวอักษรที่ใช้ในเว็บไซต์	4.28	0.72	มาก
5. ภาพรวมของการจัดองค์ประกอบเว็บไซต์	4.68	0.61	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	**4.45**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ในด้านการออกแบบและรูปแบบเว็บไซต์ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.45) หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวข้อภาพรวมของการจัดองค์ประกอบเว็บไซต์ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยที่ 4.68) รองลงมาคือ หัวข้อการจัดเรียงข้อมูลและนำเสนอเนื้อหาของเว็บไซต์ ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยที่ 4.52) และ หัวข้อส่วนประกอบเมนูหลักและเมนูย่อยของเว็บไซต์ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.45)

ด้านประสิทธิภาพการทำงานระบบ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ

รายละเอียด		N = 30	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ส่วนของการสมัครสมาชิกและการจัดการข้อมูลส่วนตัว	4.45	0.55	มาก
2. ส่วนของการจัดเก็บและแก้ไขรายละเอียดรูปภาพโมเดล	4.62	0.48	มากที่สุด
3. ส่วนของการกดถูกใจหรือแสดงความคิดเห็นรูปภาพโมเดลของสมาชิกในระบบ	4.54	0.71	มากที่สุด
4. ส่วนของการแบ่งปันรูปภาพโมเดลไปยังสื่อโซเชียลมีเดีย	4.59	0.62	มากที่สุด
5. ส่วนของระบบการรักษาความปลอดภัยและการเข้าถึงข้อมูลในระบบ	4.42	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ย	**4.52**	**0.61**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 ในด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยที่ 4.52) หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวข้อส่วนของการจัดเก็บและแก้ไขรายละเอียดรูปภาพโมเดลในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยที่ 4.62) รองลงมาคือ หัวข้อส่วนของการแบ่งปันรูปภาพโมเดลไปยังสื่อโซเชียลมีเดียในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยที่ 4.59) และหัวข้อส่วนของการกดถูกใจหรือแสดงความคิดเห็นรูปภาพโมเดลของสมาชิกในระบบในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยที่ 4.54)

ด้านประโยชน์และการนำไปใช้งาน

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์และการนำไปใช้งาน

รายละเอียด		N = 30	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบรองรับการทำงานและแสดงผลบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Web Design)	4.36	0.47	มาก
2. ระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา	4.25	0.58	มาก
3. ระบบคลังภาพออนไลน์ที่สามารถแบ่งปันข้อมูลไปยังสื่อโซเชียลมีเดียได้	4.58	0.65	มากที่สุด
4. เป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มช่องทางและโอกาศทางธุรกิจ	4.12	0.42	มาก
ค่าเฉลี่ย	**4.32**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 3 ในด้านประโยชน์และการนำไปใช้งานพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.32) หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวข้อส่วนระบบคลังภาพออนไลน์ที่สามารถแบ่งปันข้อมูลไปยังสื่อโซเชียลมีเดียได้ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยที่ 4.58) รองลงมาคือ หัวข้อระบบรองรับการทำงานและแสดงผลบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกันในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.36) และหัวข้อส่วนของระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลาในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.25)

อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลรูปภาพลักษณะโมเดลในรูปแบบออนไลน์ และเพื่อหาความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ผลการศึกษาในด้านของการพัฒนาระบบโดยกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์ (Software Development Life Cycle) พบว่าระบบสามารถทำงานได้ตรงตามขอบเขตได้ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานได้อย่างดี สามารถเก็บบันทึกรูปภาพในรูปแบบสามมิติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับตัวรูปภาพได้ โดยปัจจัยหลักที่นับว่าเป็นส่วนสำคัญนั้น ได้แก่ปัจจัยด้านกระบวนการและด้านวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับปณิชา ติยะวัฒน์ (2563) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์รูปแบบอไจล์ของอุตสาหกรรมประกันในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์มีปัจจัยสำคัญ 3 ปัจจัย คือปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการ

ผลความพึงพอใจที่มีต่อระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ของผู้ใช้งานระบบในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.53 สอดคล้องกับ เสริมพงศ์ ภูมิภักดีพรรณ (2560) ที่ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้วยวิธีผสมผสานระหว่างเอ็กซ์พีและคัมบังสำหรับระบบจัดการข้อมูลสาธารณภัย พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจของทีมพัฒนาอยู่ในเกณฑ์ดี และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในเกณฑ์ดี จึงสรุปได้ว่าการพัฒนาระบบเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง

ผลความพึงพอใจที่มีต่อระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ของผู้ใช้งานระบบ แยกในแต่ละด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.52 ด้านของการออกแบบและรูปแบบเว็บไซต์มีความพึงพอใจมากที่ค่าเฉลี่ย 4.45 และ ด้านประโยชน์และการนำไปใช้งานมีความพึงพอใจมากที่ค่าเฉลี่ย 4.32 จากผลดังกล่าวหากแยกหัวข้อย่อยในแต่ละด้าน พบว่า หัวข้อภาพรวมของการจัดองค์ประกอบเว็บไซต์ หัวข้อส่วนของการจัดเก็บและแก้ไขรายละเอียดรูปภาพโมเดล และหัวข้อส่วนของการแบ่งปันรูปภาพโมเดลไปยังสื่อโซเชียลมีเดีย ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาโดยใช้แนวคิดของการออกแบบ UI หรือ User Interface คือ ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งาน และ UX หรือ User Experience คือ ประสบการณ์ของผู้ใช้งานในด้านความรู้สึกที่ตอบสนองต่อการใช้งาน เข้ามาประยุกต์ใช้การพัฒนาระบบ ส่วนในด้านประโยชน์และการนำไปใช้งาน ในหัวข้อย่อยระบบเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มช่องทางและโอกาศทางธุรกิจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในความพึงพอใจจากผู้ใช้เป็นลำดับสุดท้าย อาจจะด้วยปัจจัยปัจจุบันที่ผู้ใช้มีทางเลือกอื่น ๆ เช่น Pinterest และ Instagram เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อระบบจัดเก็บรูปภาพโมเดลออนไลน์ของผู้ใช้งานระบบ ในด้านประโยชน์และการนำไปใช้งาน ควรมีการพัฒนาขอบเขตงานเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้งานให้กับผู้ใช้ เช่น ระบบการสนทนากับผู้ใช้งานอื่น (Chat Channel) โดยในบางครั้งผู้ใช้งานระบบในลักษณะของการโพสขายของโดยโพสรูปภาพสินค้าหากมีระบบการสนทนาทำให้สามารถติดต่อผู้ใช้งานกันได้โดยตรง และ ระบบแสดงรูปภาพเฉพาะของผู้ใช้ที่เราติดตาม โดยในระบบปัจจุบันสามารถกดติดตามได้แต่ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จึงคิดว่าการเพิ่มระบบแสดงรูปภาพเฉพาะผู้ใช้ที่เราติดตามจะเพิ่มความน่าสนใจให้กับระบบได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการนำเอาแนวคิด ทฤษฎี ของกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบัน เช่น มาตรฐาน ISO 29110 (Software Engineering-Lifecycle Profiles for Very Small Enterprises) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ให้การรับรองคุณภาพการบริหารงานหรือผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ ให้แก่สถานประกอบการ ผู้ประกอบการ องค์กร ที่มีขนาดเล็ก รวมถึง CMMI (Capability Maturity Model Integration) มาตรฐานกระบวนการในการพัฒนางานที่ช่วยในการประเมินระดับวุฒิภาวะในองค์กรด้านซอฟต์แวร์เข้ามาประยุกต์ใช้กับวงจรการพัฒนาระบบ (Software Development Life Cycle) จะทำให้ได้ระบบงานซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

บรรณานุกรม

Bluerotor (2564). *Software Development Life Cycle (SDLC) คืออะไร*. เข้าถึงได้จาก: https://www.techterrotor.com/2021/05/software-development-life-cycle-sdlc.html.

ดีมีเตอร์ ไอซีที (2564). *ข่าวสาร UX VS UI* . เข้าถึงได้จาก: https://www.dmit.co.th/ข่าวสาร/ux-vs-ui/

ปณิชา ติยะวัฒน์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์รูปแบบอไจล์ของอตสาหกรรมประกันในประเทศไทย*. สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

เสริมพงศ์ ภูมิภักดีพรรณ. (2560). *การพัฒนาซอฟต์แวร์ด้วยวิธีผสมผสานระหว่างเอ็กซ์พีและคัมบังสำหรับระบบจัดการข้อมูลสาธารณภัย*. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.

การพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท จังหวัดพิษณุโลก

Grocery Website Development Case Study Puean Baan Minimarket Phitsanulok

เกษณี พรหมมีเนตร[1] และอนิรุทธิ์ อัศวสกุลศร[2]

Ketsanee Prommeenet[1] and Anirut Asawasakulsorn[2]

หลักสูตรเทคโนโลยีผู้ประกอบการและการจัดการนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนเรศวร[1],

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร[2]

E-mail: ice.ketsanee4430@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความต้องการของเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย (2) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย และ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์และเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบอุปนัย การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติได้แก่ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) การสัมภาษณ์ความต้องการของลูกค้าที่สรุปสามประเด็นดังนี้ประเด็นที่หนึ่ง ความต้องการการรูปแบบเว็บไซต์ที่เข้าถึงสะดวก ใช้งานง่าย มีรูปแบบที่น่าซื้อ มีรายละเอียดข้อมูลของร้านค้าและสินค้าที่ครบถ้วน ประเด็นที่สอง ความต้องการให้บริการเว็บไซต์ลูกค้าต้องให้มีบริการสามารถชำระเงินผ่านเว็บไซต์ได้ และสั่งซื้อสินค้าได้หลากหลายครบถ้วนเหมือนเดินทางมาซื้อสินค้าที่ร้าน ประเด็นที่สาม ความต้องการเข้าถึงเว็บไซต์ที่ง่ายไม่หลายขั้นตอนสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ทันที (2) ผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญมีทั้งหมด 3 ด้าน พบว่า ด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์ ด้านการทำงานของฟังก์ชัน และด้านความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์จากการประเมินประสิทธิภาพค่า IOC อยู่ในช่วง 0.5 –1.00 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถนำไปใช้ได้ (3) ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้งานเว็บไซต์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ =4.06) รองลงมาคือ ด้านการทำงานของฟังก์ชัน ($\bar{x}$ =4.05) และความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์ ($\bar{x}$ =3.83) ตามลำดับ

คำสำคัญ: เว็บไซต์ ร้านค้าโชห่วย การสัมภาษณ์ การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Abstract

The objectives of this research were (1)to study the needs of grocery store websites, (2) to develop grocery store websites, and (3) to assess the satisfaction of using grocery store

websites. The research was conducted by collecting data from qualitative research by interviewing and quantitative by using satisfaction questionnaires. Data analysis is inductive. Determination of content validity (IOC) and statistical analysis of data including mean and standard deviation. The results of the research revealed that (1) interviewing customer needs can be summarized in 3 issues as follows. The need for a website format that is easy to access, easy to use, attractive to buy, with complete store and product details. Secondly, the demand for website services Customers want to be able to pay through the website. And can order a variety of products, complete, like traveling to buy products at the store. The third side needs convenience in accessing the website. There are not many steps, you can order right away. (2) The results of the expert evaluation consisted of 3 aspects. It was found that the needs of the users of the website, the functionality and the ease of using the website. From the performance evaluation, the IOC value is in the range of 0.5 -1.00 which is a valid value. (3) The results of customer satisfaction assessment in using the website in general were at a high level ($\bar{x}$ =3.98) when considering each aspect. With the highest average, it was found that the needs of people who accessed the website had the highest average ($\bar{x}$ = 4.06) followed by functionality ($\bar{x}$ = 4.05) and ease of use of the website ($\bar{x}$ =3.83) respectively.

Keywords: website Grocery stores interview Content Validity (IOC) Mean Standard Deviation

บทนำ

ในปัจจุบันเว็บไซต์ได้กลายเป็นสื่อที่มีความสำคัญซึ่งมีบทบาทอย่างมากในในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการขายสินค้าออนไลน์เป็นทางเลือกให้กับผู้ประกอบการเป็นการเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย (กนกวรรณ นาสวน, พนิดา ติ๊บแก้ว, สุชานันท์ วรรณศักดิ์ศรี, วุฒิชัย เจริญวงศ์, วุฒิชัย คุ้มครอง, และสงกรานต์ จรรลานิมิตร, 2564) ทั้งนี้เนื่องจากคุณสมบัติที่สามารถนำเสนอ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารได้อย่างไร้ขีดจำกัดทั้งในเรื่องเวลาและระยะทางใครๆก็สามารถคลิกเข้ามาเปิดดูได้ตลอดเวลา24ชั่วโมง (SUPER USER, 2016) การพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วยมีบทบาทต่อการทำธุรกิจการค้าที่สามารถเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับร้านค้าโห่วยในการสร้างความสะดวกสบายในการขายสินค้าและบริการ ที่ทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายได้มาพบกันผ่านช่องทางเว็บไซต์ การขายสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์นั้นมีความสำคัญที่ให้ผู้ประกอบการได้เสนอขายสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับร้านค้าตัวเองและเป็นการสร้างรูปแบบร้านให้ทันสมัยที่ทำให้ธุรกิจร้านค้าโชห่วยสามารถดำเนินการปรับตัวให้ทันต่อคู่แข็งขัน ดังนั้นการมีเว็บไซต์เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ และการขายของออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น(ประภาวดี รัฐเมือง และทิพวิมล ชมภูคำ, 2560)

ทั้งนี้เนื่องจากทางร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทเป็นร้านค้าโชห่วยที่มีการจำหน่ายสินค้าและบริการที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นอาหารสด สินค้าอุปโภค และบริโภค รวมไปถึงบริการด้านการชำระเงินค่าสินค้า โอนเงินและเติมเงิน โดยการจำหน่ายสินค้าและบริการเป็นเพียงหน้าร้านอย่างเดียวซึ่งทำให้ลูกค้าต้องเดินทางมาซื้อสินค้าที่หน้าร้านเท่านั้น ในขณะที่มีลูกค้าจำนวนมากที่ไม่สะดวกมาซื้อสินค้าที่หน้าร้านน (ภารัตน์ ชูไพร, สตรีรัตน์ ครุฑนิ่ม, โสรยา บุญมี และเอกรินทร์วิจิตต์พันธ์, 2565) เพราะเสียเวลาต่อการเดินทางทำให้มีความต้องการซื้อสินค้าและบริการจากทางร้านแบบออนไลน์ แต่ทางร้านไม่มีช่องทางการเข้าถึงสินค้าแบบออนไลน์ทำให้ลูกค้าไม่สามารถที่จะสั่งซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ได้ ลูกค้าจะต้องโทรติดต่อและต้องไปส่งของให้ที่บ้าน ที่สำคัญทางร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทมีคู่แข็งขันอย่างเซเว่นที่มีบริการจัดส่งสินค้าถึงที่ซึ่งสะดวกสบายต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก ทำให้ร้านค้าเกิดปัญหาและผลกระทบจากการที่ลูกค้าเกิดความต้องการที่จะสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ขึ้นมา ลูกค้าจึงเลือกซื้อสินค้าจากร้านอื่นที่สะดวกสบายกว่า และมีปัญหาในการดำเนินธุรกิจร้านค้าเนื่องจาก ไม่มีการพัฒนารูปแบบของการขายสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า จึงทำสูญเสียลูกค้าแต่เมื่อมีการทำเว็บไซต์หน้าร้านก็ทำให้การซื้อขายสินค้าสะดวกยิ่งขึ้น ทั้งนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทจะต้องมีการพัฒนารูปแบบเว็บไซต์เพื่อช่วยในการขายสินค้าและบริการในระยะยาว การขายสินค้าออนไลน์จึงมีส่วนในการทำให้การขายสินค้ามีการเข้าถึงมากขึ้น จึงได้นำเทคโนโลยีในการพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทขึ้นมาเพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วยกรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทโดยใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อสามารถบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและได้เว็บไซต์มาใช้กับร้านค้า ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าร้านค้าเพื่อบ้านมินิมาร์ท

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท
2. เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดความต้องการของผู้บริโภค

ในการวางแผนการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ ผู้ประกอบการจึงต้องมีข้อมูลมาประกอบการวางแผนด้านการตลาด ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และการวางแผนทางการตลาด เหตุผลที่จำเป็นต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับกลุ่มผู้บริโภค และความต้องการของผู้บริโภค ก็เพราะว่าผู้ผลิตส่วนใหญ่จะผลิตสินค้าที่คล้ายคลึงกัน และขายให้กับกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มเดียวกัน

แนวคิดการออกแบบพัฒนาเว็บไซต์

เว็บไซต์ คือสื่อนำเสนอข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือคือการรวบรวม หน้าเว็บเพจหลายหน้าซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ ซึ่งต้องเปิดด้วยโปรแกรมเฉพาะทางที่เรียกว่า Web Browser โดยถูกจัดเก็บไว้ในเวิลด์ไวด์เว็บ และเว็บไซต์นั้นถูกสร้างขึ้นด้วยภาษาทางคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า HTML (Hyper Text Markup Language) และได้มีการพัฒนาและนำภาษาอื่น ๆ เข้ามาร่วมด้วย เพื่อให้มีความสามารถมากขึ้นโดยเว็บไซต์นั้นมีไว้เพื่อแสดงข้อมูลที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ทำเว็บไซต์นั้น ๆ เช่น แสดงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ, ข้อมูลบริษัท, ขายสินค้า เป็นต้น (สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย, 2018)

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า

คือ การวัดผลความสุขที่ลูกค้ามีต่อสินค้าหรือบริการของธุรกิจต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้ตามความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ เราสามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจนี้ได้จากการให้ลูกค้าทำแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะช่วยให้ร้านค้ารู้ว่าจะต้องปรับปรุงพัฒนาสินค้าหรือบริการของตนอย่างไรถึงจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้ ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้อย่างไร (HS BRANDS GLOBAL, 2021)

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาความต้องการครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านค้าเพื่อนบ้าน จำนวน 10 คน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บไซต์ แบบเจาะจง จำนวน 3 ท่าน ในการประเมินผลความพึงพอใจที่ได้ผ่านการใช้งานเว็บไซต์ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมินความพึงพอใจการใช้งานครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการผ่านการใช้งานเว็บไซต์ จำนวน 100 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยได้แก่การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) วิธีการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ผู้เชี่ยวชาญในการประเมินผลความพึงพอใจที่ได้ผ่านการใช้งานเว็บไซต์ ใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้ผ่านการใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทโดยการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 1. ค่าเฉลี่ย (Mean) 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการศึกษาความต้องการโดยการสัมภาษณ์ความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทจำนวน 10 คนโดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) และใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ การพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท จังหวัดพิษณุโลก โดยมีกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บไซต์ แบบเจาะจง จำนวน 3 ท่าน ในการประเมินผลความพึงพอใจที่ได้ผ่านการใช้งานเว็บไซต์ และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และนำผลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป แบ่งผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้วิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ศึกษาความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทจำนวน 10 คนโดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องของลูกค้าร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท นำมาสรุปเป็นภาพรวมหาข้อเท็จจริงในรูปแบบการบรรยาย ทั้งหมด 3ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความต้องการการรูปแบบเว็บไซต์ของร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท

ลูกค้าต้องการเว็บไซต์ที่มีรูปแบบการเข้าถึงที่สะดวก ใช้งานง่าย มีรูปแบบที่น่าซื้อมีราคา จำนวนสินค้าแจ้งไว้ชัดเจนมีรายละเอียดการให้ข้อมูลของร้านค้าทั้งข้อมูลการติดต่อ ข้อมูลสินค้าที่ครบถ้วน

ประเด็นที่ 2 ความต้องการให้บริการเว็บไซต์ของร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท

ลูกค้าต้องการการให้บริการการซื้อสินค้าสามารถชำระเงินผ่านเว็บไซต์ได้ และสั่งซื้อสินค้าได้หลากหลายครบถ้วนเหมือนเดินทางมาซื้อสินค้าที่ร้าน เว็บไซต์มีบริการชำระบิลค่าน้ำ ค่าไฟ และจัดส่งสินค้าตามระยะทางที่กำหนดไว้

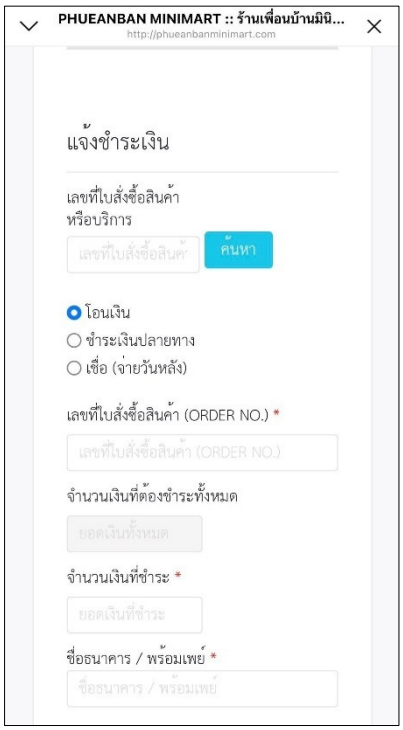
ประเด็นที่ 3 ความต้องการเข้าถึงเว็บไซต์ของร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท

ในการเข้าถึงเว็บไซต์ลูกค้าต้องการเข้าถึงเว็บไซต์ที่ง่ายไม่หลายขั้นตอนในการที่เข้าเว็บไซต์สั่งซื้อสินค้าได้ทันที

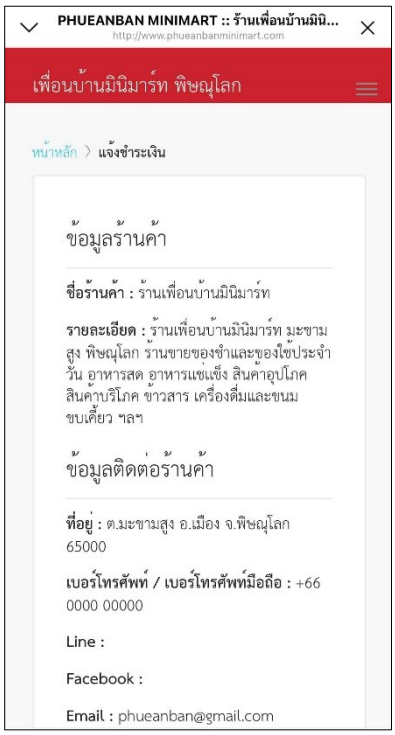
รูปที่ 1 การพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท

รูปที่ 2 การพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท

รูปที่ 3 การพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท



รูปที่ 4 การพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท



รูปที่ 5 การพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วย กรณีศึกษาร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท

2. ผลการประเมินกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บไซต์ แบบเจาะจง จำนวน 3 ท่านโดยใช้ค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Item–Objective Congruence : IOC)

ตาราง 1 ผลการประเมินด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			∑R	IOC
	1	2	3		
ด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์					
1. ความสามารถการออกแบบเว็บไซต์	0	+1	+1	2	0.67
2. ความสามารถในส่วนของเนื้อหาการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1
3. ความสามารถการเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ	+1	+1	+1	3	1

จากตารางที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์มีความสามารถการออกแบบเว็บไซต์ ความสามารถในส่วนของเนื้อหาการให้บริการและความสามารถการเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ มีความตรงตามความต้องการ จากการประเมินประสิทธิภาพค่า IOC อยู่ในช่วง 0.5 –1.00 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถนำไปใช้ได้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินด้านการทำงานของฟังก์ชัน

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			∑R	IOC
	1	2	3		
ด้านการทำงานของฟังก์ชัน					
1. การใช้งานคำสั่งแถบเมนูมีความสะดวก	+1	+1	0	2	0.67
2. สามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ในทุกระบบปฏิบัติการ	+1	0	+1	2	0.67
3. ความรวดเร็วในการเข้าใช้งาน	+1	+1	+1	3	1
4. การแสดงผลได้ดีในทุกระบบปฏิบัติการ	+1	+1	+1	3	1
5. ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์	+1	0	+1	2	0.67
6. ระบบนำทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน	+1	+1	+1	3	1
7. ระบบการทำงานต่าง ๆ ในเว็บไซต์มีความถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1

จากตารางที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในด้านการทำงานของฟังก์ชันมีการใช้งานคำสั่งสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ในทุกระบบปฏิบัติการ มีความรวดเร็วในการเข้าใช้งานมีการแสดงผลได้ดีในทุกระบบปฏิบัติการ มีความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ มีระบบนำทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน และมีระบบการทำงานต่าง ๆ ในเว็บไซต์มีความถูกต้อง จากการประเมินประสิทธิภาพค่า IOC อยู่ในช่วง 0.5 –1.00 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 3 ผลการประเมินด้านความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เช่ยวชาญคนที่			∑R	IOC
	1	2	3		
ความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์					
1.ความเหมาะสมเนื้อหาในเว็บไซต์ทันสมัยอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1
2.ความเหมาะสมกราฟิก สีสัน ตัวอักษร	+1	+1	+1	3	1
3.ความเหมาะสมในการใช้รูปภาพสื่อความหมาย	+1	+1	0	2	0.67

จากตารางที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในด้านความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์มีความเหมาะสมเนื้อหาในเว็บไซต์ทันสมัยอยู่เสมอ มีความเหมาะสมกราฟิก สีสัน ตัวอักษร และมีความเหมาะสมในการใช้รูปภาพสื่อความหมาย จากการประเมินประสิทธิภาพค่า IOC อยู่ในช่วง 0.5 –1.00 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถนำไปใช้ได้

3.ผลการประเมินกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และนำผลมาวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ โดยหาค่าจำนวน และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N=100)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
อายุ		

ต่ำกว่า 20 ปี	9	9.00
20 - 40 ปี	48	48.00
41 – 60 ปี	36	36.00
61 ปีขึ้นไป	7	7.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	28	28.00
เกษตรกร	9	9.00
ค้าขาย	19	19.00
รับจ้างทั่วไป	27	27.00
นักเรียน/นักศึกษา	15	15.00
อื่น ๆ	2	2.00
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000	7	7.00
5,001-10,000	20	20.00
10,001 – 20,000	53	53.00
มากกว่า 20,001	20	20.00

จากตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 เพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือรายได้มากกว่า 20,001 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจการเข้าใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเมินความพึงพอใจการเข้าใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท ปรากฏผล ดังตาราง

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการเข้าใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท

ประเมินความพึงพอใจการเข้าใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์	4.06	.561	มาก
ด้านการทำงานของฟังก์ชัน	4.05	.395	มาก
ความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์	3.83	.520	มาก
รวม	3.98	.384	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาเกี่ยวกับประเมินความพึงพอใจการเข้าใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =4.06) รองลงมาคือ ด้านการทำงานของฟังก์ชัน ($\bar{X}$ =4.05) และ ความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์ ($\bar{X}$ =3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์

ด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.ความสามารถการออกแบบเว็บไซต์	4.15	.609	มาก
2. ความสามารถในส่วนของเนื้อหาการให้บริการ	4.03	.674	มาก
3. ความสามารถการเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ	3.99	.628	มาก
รวม	4.06	.561	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการเข้าใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท ด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่าความสามารถการออกแบบเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =4.15) รองลงมาคือความสามารถในส่วนของเนื้อหาการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.03) และความสามารถการเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการทำงานของฟังก์ชัน

ด้านการทำงานของฟังก์ชัน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. การใช้งานคำสั่งแถบเมนูมีความสะดวก	4.09	.637	มาก
2. สามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ในทุกระบบปฏิบัติการ	4.21	.640	มาก
3. ความรวดเร็วในการเข้าใช้งาน	3.69	.563	มาก
4. การแสดงผลได้ดีในทุกระบบปฏิบัติการ	4.30	.595	มาก

ด้านการทำงานของฟังก์ชัน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
5. ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์	4.29	.608	มาก
6. ระบบนำทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน	3.96	.567	มาก
7.ระบบการทำงานต่าง ๆ ในเว็บไซต์มีความถูกต้อง	3.82	.609	มาก
รวม	4.05	.395	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการเข้าใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท ด้านการทำงานของฟังก์ชัน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่าการแสดงผลได้ดีในทุกระบบปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =4.30) รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ ($\bar{X}$ =4.29) และสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ในทุกระบบปฏิบัติการ ($\bar{X}$ = 4.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์

ความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเหมาะสมเนื้อหาในเว็บไซต์ทันสมัยอยู่เสมอ	3.96	.585	มาก
2. ความเหมาะสมกราฟิก สีสัน ตัวอักษร	3.84	.615	มาก
3. ความเหมาะสมในการใช้รูปภาพสื่อความหมาย	3.70	.560	มาก
รวม	3.83	.520	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการเข้าใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท ความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ข้อ พบว่าความเหมาะสมเนื้อหาในเว็บไซต์ทันสมัยอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ =3.96) รองลงมาคือความเหมาะสมกราฟิก สีสัน ตัวอักษร ($\bar{X}$ =3.84) และความเหมาะสมในการใช้รูปภาพสื่อความหมาย ($\bar{X}$ =3.70) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการสัมภาษณ์ศึกษาความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท จำนวน 10 คน โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องของลูกค้าร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท นำมาสรุปเป็นภาพรวมหาข้อเท็จจริงในรูปแบบการบรรยาย ทั้งหมด 3ประเด็นดังนี้ ความต้องการการรูปแบบเว็บไซต์ของร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ท ลูกค้าต้องการเว็บไซต์ที่มีรูปแบบการเข้าถึงที่สะดวก ใช้งานง่าย มีรูปแบบที่น่าซื้อมีราคา จำนวนสินค้าแจ้งไว้ชัดเจนมีรายละเอียดการให้ข้อมูลของร้านค้าทั้งข้อมูลการติดต่อ ข้อมูลสินค้าที่ครบถ้วน ความต้องการ

ให้บริการเว็บไซต์ของร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทลูกค้าต้องการการให้บริการการซื้อสินค้าสามารถชำระเงินผ่านเว็บไซต์ได้ และสั่งซื้อสินค้าได้หลากหลายครบถ้วนเหมือนเดินทางมาซื้อสินค้าที่ร้าน เว็บไซต์มีบริการชำระบิลค่าน้ำ ค่าไฟ และจัดส่งสินค้าตามระยะทางที่กำหนดไว้ ความต้องการเข้าถึงเว็บไซต์ของร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทในการเข้าถึงเว็บไซต์ลูกค้าต้องการเข้าถึงเว็บไซต์ที่ง่ายไม่หลายขั้นตอนในการที่เข้าเว็บไซต์สั่งซื้อสินค้าได้ทันที

ผลการประเมินกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บไซต์ แบบเจาะจง จำนวน 3 ท่านโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item–Objective Congruence : IOC) ภาพรวมทั้ง3ด้านได้แก่ด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์ ด้านการทำงานของฟังก์ชัน ด้านความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์จากการประเมินประสิทธิภาพค่า IOC อยู่ในช่วง 0.5 –1.00 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถนำไปใช้ได้

ผลประเมินลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการผ่านการใช้งานเว็บไซต์ จำนวน 100 คน พบว่าผลการศึกษาเกี่ยวกับประเมินความพึงพอใจการเข้าใช้งานเว็บไซต์ร้านค้าเพื่อนบ้านมินิมาร์ทโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.98) ในด้านความต้องการของผู้ที่เข้าใช้เว็บไซต์ ด้านการทำงานของฟังก์ชันและความง่ายต่อการใช้งานเว็บไซต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของอาจารย์สุนิ ประจิตร และอาจารย์ปราโมทย์ บุญยิ่ง (2562) พบว่าผลจากการพัฒนาเว็บไซต์ร้าน Sea Za อาหารทะเลดองออนไลน์ สามารถเพิ่มกลุ่ม ลูกค้า และขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้าอาหารทะเล สนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มความ รวดเร็วในการทำการซื้อขายสินค้าได้ดี โดยมีความพึงพอใจในการเข้าชมเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$= 4.07)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ควรศึกษาพัฒนาเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาการพัฒนาเว็บไซต์ร้านค้าโชห่วยไปประยุกต์ใช้กับ E-commerce รูปแบบอื่นได้

บรรณานุกรม

ประภาวดี รัฐเมือง และทิพวิมล ชมภูคำ. (2560). *การพัฒนาระบบซื้อ-ขายสินค้ามือสองออนไลน์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

สุนิ ประจิตร และปราโมทย์ บุญยิ่ง. (2562). *การพัฒนาเว็บไซต์ร้าน Sea Za อาหาทะเลดองออนไลน์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

กนกวรรณ นาสวน, พนิดา ติ๊บแก้ว, สุชานันท์ วรรณศักดิ์ศรี, วุฒิชัย เจริญวงศ์, วุฒิชัย คุ้มครอง, และ สงกรานต์ จรรลานิมิตร. (2564). *ระบบร้านขายเสื้อผ้าเด็กออนไลน์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

นภารัตน์ ชูไพร, สตรีรัตน์ ครุฑนิ่ม, โสรยา บุญมี และเอกรินทร์ วิจิตต์พันธ์. (2565). *การพัฒนาเว็บไซต์ร้านขายกาแฟ วิสาหกิจชุมชนบ้านถ้ำสิงห์ จังหวัดชุมพร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล, ประจวบคีรีขันธ์.

สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย. (2018). *เว็บไซต์คืออะไร.* เข้าถึงได้จาก: https://www.webmaster.or.th/website

SUPER USER. (2559). *ความสำคัญของเว็บไซต์.* เข้าถึงได้จาก: https://www.workdd.net

HS BRANDS GLOBAL. (2564). *ความพึงพอใจของลูกค้า.* เข้าถึงได้จาก: https://www.hsbrandsth.com/

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชในไร่อ้อย อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

Factors for Acceptance of Drone Technology for Spraying Herbicides in Sugarcane Fields Lankrabue District Kamphaengphet Province

ปริชญาภรณ์ เจริญวิกกัย[1] อรรถวิทย์ สมศิริ[2] และอัษฎางค์ พลนอก[2]

Parichayapohn Charoenwikkai[1] Atawit Somsiri[2] and Assadang Polnok[3]

นิสิตบัณฑิตศึกษา หลักสูตรเทคโนโลยีผู้ประกอบการและการจัดการนวัตกรรม[1],

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะเภสัชศาสตร์[2,3]

มหาวิทยาลัยนเรศวร

E-mail: assadangp@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การยอมรับการใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชในไร่อ้อย อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ เกษตรกรชาวไร่อ้อย อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 288 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรชาวไร่อ้อยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด ในขั้นรับรู้ เกษตรกรรับรู้ว่าโดรนสามารถลดระยะเวลาในการทำงานได้ ในระดับมากที่สุด (4.32 ± 0.85) ขั้นสนใจ เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีความสนใจที่จะทดลองใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชอยู่ในระดับปานกลาง (3.28 ± 1.18) ขั้นประเมิน เกษตรกรชาวไร่อ้อยคิดว่าการนำโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชมาใช้งานในไร่ของเกษตรกรชาวไร่อ้อย เป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก (3.63 ± 1.15) ขั้นทดลอง เกษตรกรชาวไร่อ้อยใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชแทนการกำจัดวัชพืชวิธีอื่น อยู่ในระดับน้อย (2.02 ± 0.86) ขั้นยอมรับ เกษตรกรที่คิดจะซื้อโดรนเพื่อการเกษตรในอนาคต อยู่ในระดับน้อยที่สุด (1.28 ± 0.66) ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการส่งเสริมเกษตรกรในกระบวนการกำจัดวัชพืชในไร่อ้อยต่อไป

คำสำคัญ: เกษตรกรชาวไร่อ้อย ไร่อ้อย การยอมรับเทคโนโลยี โดรนการเกษตร

Abstract

The purpose of this research was to analyze the acceptance of using drones to spray herbicides in sugarcane fields, Lan Krabue District, Kamphaeng Phet Province. The sample group studied was sugarcane farmers in Lan Krabue District, Kamphaeng Phet Province, 288 people. The data was collected by using a questionnaire. The statistics used to analyze the

data were descriptive statistics namely frequency, percentage, mean, standard deviation. The results of the study revealed that most of the sugarcane farmers were male, completed primary school education. At the awareness stage, farmers recognize that drones can shorten the working time, at the highest level (4.32 ± 0.85). At the interest stage, sugarcane farmers were interested in using drones to spray herbicides at the medium level (3.28 ± 1.18). At the evaluation stage, sugarcane farmers thought that using drones to spray herbicides on their field were complicated, at a high level (3.63 ± 1.15). At the trial stage, sugarcane farmers used drones to spray herbicides instead of other weed control methods, at a low level (2.02 ± 0.86). At the adoption stage, farmers who wish to purchase drones for agriculture in the future were at the lowest level (1.28 ± 0.66). The results of this study could be used as basic information to support farmers in the weed control process in sugarcane fields.

Keywords: Sugarcane farmers, sugarcane field, technology acceptance, agricultural drone

บทนำ

ประเทศไทยนับเป็นผู้ส่งออกน้ำตาลรายใหญ่เป็นอันดับที่ 2 ของโลก รองจากประเทศบราซิล ซึ่งอ้อยนับเป็นวัตถุดิบหลักในกระบวนการผลิตน้ำตาล พื้นที่ปลูกอ้อยจังหวัดกำแพงเพชรทั้งหมด 824,640 ไร่ แบ่งเป็น อำเภอเมืองกำแพงเพชร 188,710 ไร่ ไทรงาม 95,524 ไร่ ขาณุวรลักษบุรี 77,515 ไร่ กิ่งอำเภอบึงสามัคคี 64,773 ไร่ ลานกระบือ 74,529 ไร่ พรานกระต่าย 57,796 ไร่ คลองขลุง 62,679 ไร่ ทรายทองวัฒนา 64,412 ไร่ ปางศิลาทอง 39,101 ไร่ คลองลาน 25,626 ไร่ และกิ่งอำเภอโกสัมพีนคร 17,585 ไร่ (สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย ปีการผลิต 2564/65, น. 26)

สำหรับประเทศไทยในปี 2563 โดรนการเกษตรเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการทำการเกษตรแบบแม่นยำ เช่น การรดน้ำ การให้ฮอร์โมน การให้ปุ๋ยทางใบ เป็นต้น การใช้โดรนจึงประหยัดเวลามากกว่าการใช้แรงงานคน (พีส คูณดี และคณะ, 2565) โดรน 1 ลำ สามารถฉีดพ่นแปลงพืชในตระกูลพืชไร่อย่างข้าว มันสำปะหลัง และอ้อยได้จำนวนประมาณ 100-200 ไร่ต่อวัน ซึ่งใช้แรงงานในการควบคุมโดรนเพียง 1-2 คน เท่านั้น (สถาบันวิจัยเกษตรวิศวกรรม, 2563) ขณะที่การทำกิจกรรมดังกล่าวเมื่อใช้แรงงานคนอย่างเดียวอาจต้องใช้แรงงานคนมากถึง 10-20 คน นอกจากนี้การใช้โดรนการเกษตรยังช่วยลดการฟุ้งกระจายของสารเคมีที่เกษตรกรอาจได้รับทั้งการสัมผัสและสูดดมขณะฉีดพ่นอีกด้วย (The Thai Chamber of Commerce, 2017)

เดิมเกษตรกรชาวไร่อ้อยใช้แรงงานคนในการทำไร่อ้อยตั้งแต่ขั้นตอนการเพาะปลูกจนถึงขั้นตอนการเก็บเกี่ยวผลผลิต แม้จะมีการนำเอาเทคโนโลยีทางการเกษตรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง โดรนทางการเกษตรมาใช้ในการทำเกษตร อาทิเช่น นาข้าว (วิชัย โอภานากุล และคณะ, 2560) แต่การนำโดรนมาฉีดพ่นทางการเกษตรในไร่อ้อยแทนการใช้แรงงานคนยังไม่แพร่หลายมากนัก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการนำเอาโดรนทางการเกษตรใช้ใน

ไร่อ้อย จึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชในไร่อ้อย อันจะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในไร่อ้อยในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการการยอมรับเทคโนโลยีโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชในไร่อ้อย

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Rogers (1995) การยอมรับเทคโนโลยีเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยาการนั้น ๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับ กระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ (ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ, 2557)

รูปที่ 1 กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี 5 ขั้นตอน

โดรนการเกษตรมี 2 ประเภท (สุภราดา สุคนธาภิรมย ณ พัทลุง, 2564) คือ

1. โดรนสำรวจพื้นที่ (Data – mapping Drone) ถูกออกแบบเพื่อใช้เก็บข้อมูล แบบ Real-Times และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโมเดลทางการเกษตร โดยทั่วไปมักถูกนำไปใช้สำหรับสำรวจพื้นที่เพาะปลูก การตรวจสอบสุขภาพพืช ตลอดจนวางแผนการเพาะปลูก

2. โดรนฉีดพ่น (Spraying Drone) นำมาใช้พ่นสารเคมีหรือปุ๋ย และน้ำในแปลงการเกษตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

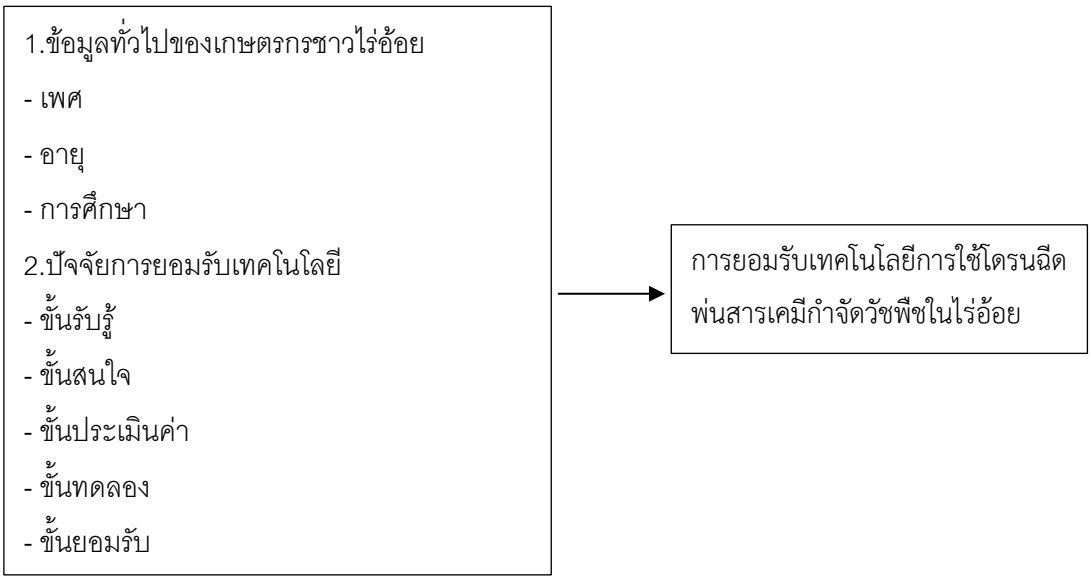
ธงชัย วจะสุวรรณ และเจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ (2565) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดรนเพื่อการเกษตรในอุตสาหกรรมเกษตร ในการนี้ได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาประยุกต์ใช้ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจผู้ประกอบการด้านการเกษตรซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ภาคกลาง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ระดับของการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดรน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.95) ในส่วนปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ ที่ได้รับของผู้ใช้โดรนร้อยละ 26.3 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้โดรนร้อยละ 36.3 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้โดรน

ร้อยละ 21.2 และทัศนคติที่มีต่อการใช้โดรนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้โดรนร้อยละ 52.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผลที่ได้จึงสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

สถาบันวิจัยเกษตรวิศวกรรม ได้พัฒนาโดรนแบบมัลติโรเตอร์ 4 ใบพัด บรรทุกน้ำหนักได้ครั้งละ 10 กิโลกรัม ระยะเวลาในการบิน 10-12 นาทีต่อครั้ง บินได้ทั้งแบบอัตโนมัติและแบบใช้รีโมทบังคับมีผู้ควบคุม มีความสามารถในการทำงานประมาณ 100 ไร่ต่อวัน มีความรวดเร็วกว่าการทำงานของคน 6-10 เท่า แต่เนื่องจากมีแรงลมจากใบพัด จึงไม่เหมาะจะใช้ในนาข้าว แต่อาจเหมาะกับการฉีดพ่นในไร่อ้อย ไร่ข้าวโพด (สถาบันวิจัยเกษตรวิศวกรรม, 2563)

พีส คูณดี และคณะ (2565) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ โดรน รถแทรกเตอร์ และแรงงานคน ในการฉีดพ่นปุ๋ยทางใบในไร่อ้อย พบว่า โดรนใช้เวลาในการทำงานน้อยที่สุด ที่ 21.19 นาที รองลงมาคือ รถแทรกเตอร์ และ คน อยู่ที่ 22.21 นาที และ 39.49 นาที ตามลำดับ ซึ่งเมื่อมีการทำงานซ้ำในพื้นที่เดิม โดรนจะเวลาทำงานเหลือเพียง 12.91 นาที เนื่องจากไม่จำเป็นต้องสร้างแผนการบินใหม่

กรอบแนวคิด



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เกษตรกรชาวไร่อ้อยอำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ที่ขึ้นทะเบียนกับสมาคมชาวไร่อ้อยเขต 6 จังหวัดกำแพงเพชร รายชื่อเกษตรกรไร่อ้อยอำเภอลานกระบือมีจำนวนทั้งหมด 1,119 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนเกษตรกรไร่อ้อยที่ขึ้นทะเบียนกับสมาคมไร่อ้อยเขต 6 จังหวัดกำแพงเพชร จำนวนเกษตรกรไร่อ้อยที่จะสอบถามคิดจากสัดส่วนเกษตรกรไร่อ้อยที่ขึ้นทะเบียน โดยใช้สูตรของเครซี่และมอร์แกน การคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 288 คน

ผู้วิจัยได้คำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลตามสัดส่วนที่เป็นจริงตามสูตร เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละตำบลตามสัดส่วนที่เป็นจริง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบเส้นตรง (Linear Systematic Sampling) โดยใช้รายชื่อในบัญชีผู้ปลูกอ้อย โดยจัดเรียงตามรหัสประจำตัวผู้ขึ้นทะเบียนเป็นเกษตรชาวไร่อ้อย โดยนับทุกๆ 4 คน จนครบจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) และคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ออกแบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุงจนทุกข้อได้ค่า IOC ที่ระดับ 0.66 ขึ้นไป โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบแบบสอบถามจาก ระดับการให้ความสำคัญจำนวน 5 ระดับ คือ ความสำคัญมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีทั้งระดับความรู้สึกเชิงบวก และระดับความรู้สึกเชิงลบ โดยมีการให้น้ำหนักของคะแนน โดยทั่วไปกำหนดให้มี 5 ระดับ

ผลการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเกษตรกรชาวไร่อ้อย จำนวนทั้งหมด 288 คน โดยผลการศึกษาวิจัยมี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรชาวไร่อ้อย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	216	75.00
หญิง	72	25.00
อายุ		
21 - 30 ปี	23	7.99
31 - 40 ปี	56	19.44
41 - 50 ปี	74	25.69
51 - 60 ปี	68	23.61
61 ปีขึ้นไป	67	23.26
การศึกษาของเกษตรกรชาวไร่อ้อย		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	7	2.43
ประถมศึกษา	107	37.15

มัธยมศึกษาตอนต้น	52	18.06
มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	28	9.72
อนุปริญญา, ปวส. หรือเทียบเท่า	27	9.38
ปริญญาตรี	61	21.18
สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.08

จากตารางที่ 1 พบว่าเกษตรกรชาวไร่อ้อยเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย จำนวน 216 คน เพศหญิง จำนวน 72 คน ในช่วงอายุของเกษตรกรชาวไร่อ้อยในพื้นที่ช่วงอายุ 41 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 74 คน รองลงมา คือ ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 68 คน และเกษตรกรชาวไร่อ้อยที่มีช่วงอายุน้อยที่สุด มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 23 คน เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีการศึกษาจบชั้นประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 107 คน รองลงมา คือ เกษตรกรชาวไร่อ้อยที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน นอกนั้นเป็นเกษตรกรชาวไร่อ้อยที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 52 คน เกษตรกรชาวไร่อ้อยที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช จำนวน 28 คน เกษตรกรชาวไร่อ้อยที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา, ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน เกษตรกรชาวไร่อ้อยที่ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 7 คน ตามลำดับ และการศึกษาสูงสุดของเกษตรกรชาวไร่อ้อย คือ จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชในไร่อ้อย

ตารางที่ 2 ผลการประเมินปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชในไร่อ้อย

ขั้นรับรู้	$\bar{X}$	**SD.**	**แปลผล**
โดรนสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานได้	4.32	0.85	มากที่สุด
โดรนสามารถควบคุมปริมาณการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืช	3.50	1.01	มาก
โดรนสามารถใช้งานได้ทุกลักษณะของพื้นที่	3.08	0.84	ปานกลาง
ขั้นสนใจ			
เกษตรกรชาวไร่อ้อยหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้โดรนการเกษตร	2.45	1.11	น้อย
เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีความสนใจที่จะทดลองใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมี	3.28	1.18	ปานกลาง
ขั้นประเมินค่า			
เกษตรกรชาวไร่อ้อยคิดว่าการนำโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชมาใช้งานในไร่ของเกษตรกรชาวไร่อ้อย เป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะต้องใช้ทักษะ และความเข้าใจอย่างมาก	3.63	1.15	มาก

ขั้นรับรู้	$\bar{x}$	SD.	แปลผล
เกษตรกรชาวไร่อ้อยคิดว่าจะสามารถใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีได้เป็นอย่างดี	2.40	1.16	น้อย
ขั้นทดลอง			
เกษตรกรชาวไร่อ้อยใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชแทนการกำจัดวัชพืชวิธีอื่น	2.02	0.86	น้อย
เกษตรกรชาวไร่อ้อยนำโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชมาใช้งานให้เหมาะกับไร่อ้อยของเกษตรกรฯ ได้	2.06	0.90	น้อย
ขั้นยอมรับ			
เกษตรกรชาวไร่อ้อยศึกษาเกี่ยวกับการใช้โดรนการเกษตรอย่างต่อเนื่อง และเผยแพร่ข้อมูลให้เกษตรกรชาวไร่อ้อยและบุคคลอื่นเมื่อมีโอกาส	2.80	1.06	ปานกลาง
เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีโดรนการเกษตรครอบครอง	2.44	1.31	น้อย
เกษตรกรชาวไร่อ้อยจะซื้อโดรนเพื่อการเกษตรในอนาคต	1.28	0.66	น้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า ในขั้นรับรู้ เกษตรกรชาวไร่อ้อยรับรู้ว่าโดรนการเกษตรสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานได้ ระดับการยอมรับมากที่สุด รองลงมาคือ เกษตรกรชาวไร่อ้อยรับรู้ว่า โดรนสามารถควบคุมปริมาณการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชได้ ระดับการยอมรับมาก และเกษตรกรชาวไร่อ้อยรับรู้ว่า โดรนสามารถใช้งานได้ทุกลักษณะของพื้นที่ ระดับการยอมรับปานกลาง ขั้นสนใจ พบว่า เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีความสนใจที่จะทดลองใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมี ระดับการยอมรับปานกลาง รองลงมาคือ เกษตรกรชาวไร่อ้อยหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้โดรนการเกษตร ระดับการยอมรับน้อย ขั้นประเมินค่า พบว่า เกษตรกรชาวไร่อ้อยคิดว่าการนำโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชมาใช้งานในไร่ของเกษตรกรชาวไร่อ้อย เป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อนเพราะต้องใช้ทักษะ และความเข้าใจอย่างมาก ระดับการยอมรับมาก เกษตรกรชาวไร่อ้อยคิดว่าจะสามารถใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีได้เป็นอย่างดี ระดับการยอมรับน้อย ขั้นทดลอง พบว่า เกษตรกรชาวไร่อ้อยใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชแทนการกำจัดวัชพืชวิธีอื่น และเกษตรกรชาวไร่อ้อยนำโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชมาใช้งานให้เหมาะกับไร่อ้อยของเกษตรกรชาวไร่อ้อยได้ ระดับการยอมรับน้อย ขั้นยอมรับ พบว่า เกษตรกรชาวไร่อ้อยศึกษาเกี่ยวกับการใช้โดรนการเกษตรอย่างต่อเนื่อง และเผยแพร่ข้อมูลให้เกษตรกรชาวไร่อ้อยและบุคคลอื่นเมื่อมีโอกาส ระดับการยอมรับปานกลาง เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีโดรนการเกษตรครอบครอง ระดับการยอมรับน้อย และเกษตรกรชาวไร่อ้อยจะซื้อโดรนเพื่อการเกษตรในอนาคต ระดับการยอมรับน้อยที่สุด

อภิปรายผล

เกษตรกรชาวไร่อ้อยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุของเกษตรกรชาวไร่อ้อยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป รวมคิดเป็นร้อยละ 72.56 ระดับการศึกษาสูงสุดของเกษตรกรชาวไร่อ้อยไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น รวมคิดเป็นร้อยละ 57.64 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของชัยณรงค์ พูลเกษม, สุรชัย กังวล, อัครพงศ์ อั้นทอง และวราภรณ์ นันทะเสน (2563) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนทางการเกษตรของเกษตรกรชาวไร่อ้อย โดยสำรวจข้อมูลเกษตรกรชาวไร่อ้อยขนาดเล็กจังหวัดอุดรธานี จำนวน 422 ครัวเรือน พบว่า เกษตรกรเป็นเพศชาย ทั้งหมดมีอายุค่อนข้างมากระหว่าง 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไปรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 80.10 และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 80.80 โดยประกอบอาชีพทำไร่อ้อยเพียงอย่างเดียว

ขั้นรับรู้พบว่า เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีการรู้รับว่าโดรนสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานได้อยู่ที่ระดับการรับรู้มากที่สุด (4.32 ± 0.85) รองลงมาคือ โดรนสามารถควบคุมปริมาณการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชอยู่ในระดับมาก (3.50 ± 1.01) และโดรนสามารถใช้งานได้ทุกลักษณะของพื้นที่อยู่ในระดับปานกลาง (3.08 ± 0.84) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธงชัย วจะสุวรรณ และเจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ (2565) ซึ่งได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดรนเพื่อการเกษตรในอุตสาหกรรมเกษตร โดยพบว่าเกษตรสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ของโดรน เช่น การใช้โดรน ประหยัดเวลามากกว่าการใช้แรงงานคน การทำการเกษตรมีความครบถ้วนแม่นยำสูง เพิ่มประสิทธิภาพการทำเกษตร

ขั้นสนใจพบว่า เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีความสนใจที่จะทดลองใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชอยู่ในระดับปานกลาง (3.28 ± 1.18) และเกษตรชาวไร่อ้อยมีหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้โดรนการเกษตรอยู่ในระดับน้อย (2.45 ± 1.11) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในการศึกษานี้ ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.64 มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น และยังมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ถึงร้อยละ 72.56 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของชัยณรงค์ พูลเกษม และคณะ (2563) ที่ พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ทั้งหมดมีอายุค่อนข้างมากระหว่าง 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไปรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 80.10 และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 80.80

ขั้นประเมินค่าพบว่า เกษตรกรชาวไร่อ้อยคิดว่าการนำโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชมาใช้งานในไร่ของเกษตรกรชาวไร่อ้อย เป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะต้องใช้ทักษะ และความเข้าใจอย่างมาก อยู่ในระดับมาก (3.63 ± 1.15) และเกษตรกรชาวไร่อ้อยคิดว่า เกษตรกรชาวไร่อ้อยจะสามารถใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับน้อย (3.63 ± 1.15) ทั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของธงชัย วจะสุวรรณ และเจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ (2565) ที่ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดรนเพื่อการเกษตรในอุตสาหกรรมเกษตร ทั้งนี้เมื่อรับรู้ว่าการใช้งานโดรนมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน และมีแนวโน้มเลือกใช้งานโดรนเพิ่มขึ้นอีก นอกจากนี้ ยังแตกต่างจากการศึกษาของ ชุดารัตน์ ทองชมภู และอัษฎางค์ พลนอก (2565) ที่ศึกษาประสบการณ์การใช้โดรนของเกษตรกรที่ฉีดพ่นสารเคมีในนาข้าว ที่ผลการศึกษาแตกต่างกันนี้ อาจเนื่องมาจากระดับการศึกษาของกลุ่ม

ตัวอย่างที่แตกต่างกัน ชนิดของพืชผลการเกษตรที่แตกต่างกัน ทำให้ผลลัพธ์ในการใช้โดรนยุ่งยากแตกต่างกันไปด้วย

ขั้นทดลองพบว่าเกษตรกรชาวไร่อ้อยใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชแทนการกำจัดวัชพืชวิธีอื่นอยู่ในระดับน้อย (2.02 ± 0.86) และเกษตรกรชาวไร่อ้อยนำโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชมาใช้งานให้เหมาะกับไร่อ้อยของเกษตรกรชาวไร่อ้อยก็อยู่ในระดับน้อย (2.02 ± 0.86) ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของพีส คูณดี และคณะ (2565) ได้ศึกษาการใช้เวลาและอุปสรรคในการฉีดพ่นปุ๋ยทางใบในไร่อ้อยด้วยโดรน รถแทรกเตอร์ และแรงงานคน พบว่าโดรนฉีดพ่นปุ๋ยทางใบมีความเหมาะสมในการฉีดพ่นปุ๋ยทางใบ เป็นทางเลือกให้เกษตรกรชาวไร่อ้อยเลือกใช้ในการฉีดพ่น มีการทำงานที่มีความคล่องตัวสะดวกกว่าการทำงานดั้งเดิม และมีอัตราการทำงานต่อพื้นที่สูงกว่าวิธีดั้งเดิม ซึ่งให้ผลลัพธ์หลังการฉีดพ่นปุ๋ยที่ไม่แตกต่างกันกับวิธีฉีดพ่นแบบดั้งเดิมวิธีอื่น ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากการพ่นปุ๋ยทางใบ โดรนสามารถบินได้สูงและนำปุ๋ยมายังใบอ้อยซึ่งอยู่ในระดับสูงกว่าพื้นดิน แตกต่างจากการพ่นสารกำจัดวัชพืช ซึ่งต้องการให้สารที่พ่นออกมาลงมาในระดับต่ำใกล้กันกับพื้นดิน อุปสรรคต่าง ๆ เช่น ใบอ้อย ระยะความสูงที่เหมาะสม เป็นต้น จึงมีอุปสรรคต่อการพ่นกำจัดวัชพืชมากกว่าการพ่นปุ๋ยทางใบแก่อ้อยที่จะทำได้สะดวกกว่ามาก

ขั้นการยอมรับ เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีการศึกษาการใช้โดรนทางการเกษตรอย่างต่อเนื่องและเผยแพร่ความรู้แก่บุคคลอื่น อยู่ในระดับปานกลาง (2.80 ± 1.06) เกษตรกรชาวไร่อ้อยมีโดรนการเกษตรครอบครองอยู่ในระดับน้อย (2.44 ± 1.31) นอกจากนี้เกษตรกรที่คิดจะซื้อโดรนเพื่อการเกษตรในอนาคต ยังมีระดับน้อยที่สุด (1.28 ± 0.66) จากการยอมรับทั้งสามลำดับของเกษตรชาวไร่อ้อย เกษตรชาวไร่อ้อยคิดว่าตนเองไม่สามารถปฏิบัติการใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชได้ด้วยตนเอง และยังไม่ยอมรับเทคโนโลยีโดรนการเกษตร โดยมีการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีโดรนการเกษตรในระดับปานกลาง มีความคิดว่าเกษตรกรชาวไร่อ้อยมีโดรนการเกษตรครอบครองในระดับน้อย และยังไม่คิดจะจัดหาโดรนเพื่อการเกษตรมาครอบครองในอนาคต เนื่องจากเกษตรกรชาวไร่อ้อยส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไป และได้รับการศึกษาที่ไม่สูงมากนัก จึงทำให้เกษตรกรชาวไร่อ้อยมองว่าการใช้เทคโนโลยีโดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืช เป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน และต้องใช้ความเข้าใจเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ โสมรัศมิ์ และคณะ (2562) ที่พบว่าลักษณะพฤติกรรมสำคัญของเกษตรกรไทย คือ ไม่ชอบความเสี่ยง (Risk aversion) ไม่ชอบความสูญเสีย (Loss aversion) และ การให้ความสำคัญกับปัจจุบันมากกว่าอนาคต (Present bias) จึงยังไม่ยอมรับการใช้โดรนทางการเกษตร

ผลการวิจัยที่ได้ สามาถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดโปรแกรมส่งเสริมให้เกษตรกรมีความรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำไร่อ้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกระบวนการใช้สารเคมีกำจัดวัชพืชที่เหมาะสม และเป็นข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการนำเสนอบริการหรือวิธีการกำจัดวัชพืชที่เหมาะสมแก่การทำไร่อ้อยต่อไป

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดรนฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืชในไร่อ้อย ในผู้ประกอบการด้านการเกษตรในพื้นที่อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งในความเป็นจริงแล้วอาจมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี นอกจากนี้ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาประชากรเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งถือว่ามีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับเกษตรกรทั้งประเทศ ดังนั้น ผลของการวิจัยนี้ จึงมีค่าเพียงพอเฉพาะเป็นข้อยืนยันในเบื้องต้น หากจะนำผลนี้ไปใช้ควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยเพิ่มเติม

ควรศึกษาด้านผู้ให้บริการโดรนการเกษตรในการเสนอบริการที่เหมาะสมต่อเกษตรกรชาวไร่อ้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่เหมาะสมในช่วงเวลาต่าง ๆ ในการบริบาลอ้อย ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากพืชชนิดอื่น ๆ เช่น ข้าวโพด ข้าว มันสำปะหลัง เป็นต้น

บรรณานุกรม

ชัยณรงค์ พูลเกษม, สุรชัย กังวล, อัครพงศ์ อั้นทอง และวราภรณ์ นันทะเสน. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนทางการเกษตรของเกษตรกรชาวไร่อ้อย. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 17(76), หน้า 267-279.

ชุดารัตน์ ทองชมภู และอัษฎางค์ พลนอก. (2565). *ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีโดรนเพื่อการเกษตรสำหรับฉีดพ่นสารเคมีในนาข้าว*. การประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติ ประจำปี 2565 (ครั้งที่ 9). 1 ตุลาคม 2565. หน้า 1602-1071. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธงชัย วจะสุวรรณ และเจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ. (2565). *การยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดรนเพื่อการเกษตรในอุตสาหกรรมเกษตร. วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 14(1), หน้า 143-157.

พีส คูณดี, ขวัญตรี แสงประชาธนารักษ์, เสรี วงส์พิเชษฐ, มหิศร ว่องผาติ, กิตติพิชญ์ อึงสถิถาวร, ศิโรรัตน์ พิลาวุธ, อาทิตย์ ภูผาผุด, ลลิตา พรรณดวงเนตร และจีรวัฒน์ โนดไธสง. (2565). การศึกษาเวลาและอุปสรรคในการฉีดพ่นปุ๋ยทางใบในไร่อ้อยด้วยโดรน รถแทรกเตอร์ และแรงงานคน. *วารสารแก่นเกษตร*, 50(4), หน้า 1083-1096.

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ใน ระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ ของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี

วิชัย โอภานุกุล, อานนท์ สายคำฟู, พฤทธิชาติ ปญุวัฒโท, อิศเรส เทียนทัด, บาลทิตย์ ทองแดง และวีระ สุขประเสริฐ. (2560). *การวิจัยอากาศยานไร้คนขับ (Drone) สำหรับเกษตรอินทรีย์.* การประชุมวิชาการสมาคมวิศวกรรมเกษตรแห่งประเทศไทยระดับชาติ ครั้งที่18 และระดับนานาชาติ ครั้งที่10 ประจำปี2560. 7–9 กันยายน 2560, หน้า 219 - 223. กรุงเทพฯ: อิมแพ็ค เอ็กซิบิชั่น เซ็นเตอร์.

สุภราดา สุคนธาภิรมย ณ พัทลุง. (2564). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Image Processing และ UAV ทางการเกษตร.* กรุงเทพฯ: กรมวิชาการเกษตร.

สถาบันวิจัยเกษตรวิศวกรรม กรมวิชาการเกษตร. (2563). โดรนเพื่อเกษตรอินทรีย์. *จดหมายข่าวผลิใบ, 22*(4), หน้า 10-15.

สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย. (2565). *รายงานสถานการณ์การปลูกอ้อยปีการผลิต 2564 – 65.* กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย: กรุงเทพฯ.

โสมรัศมิ์ จันทรัตน์, วิษณุ อรรถวานิช, ภูมิสิทธิ์ มหาสุวีระชัย, กรรณิการ์ ธรรมพานิชวงค์ และจิรัฐ เจนพึ่งพร. (2562). *ภูมิทัศน์ภาคเกษตรไทย จะพลิกโฉมอย่างไรสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน.* งานสัมมนาวิชาการประจำปี 2562 ธนาคารแห่งประเทศไทย. 30 กันยายน – 1 ตุลาคม 2562. กรุงเทพฯ: Centara Grand Hotel at Central World, กรุงเทพฯ.

The Thai Chamber of Commerce. (2017). Drones for agriculture is coming to create new options in the age of agriculture 4.0. *TCCIC, Foresight Newsletter, 23*(2874), pp. 1-5.

เว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด

Marketplace Rental Management System Website

ขวัญศิริ งามบรรจง[1] ทัศนีย์ เผ่าพันธุ์[2] เปรมปรีด์ สมบูรณ์กิตติกร[3] และวัชรี เพ็ชรวงษ์[4]

Khwansiri Ngambunjong[1] Tassnee Phoupan[2] Prempree Sombunkittikon[3]

and Watcharee Phetwong[4]

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สุพรรณบุรี 72130

E-mail: watcharee.p@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อวิเคราะห์และออกแบบเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด (2) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด และ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ Atom, Mysql, phpMyAdmin, ภาษาPHP, Xampp, แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย data flow diagram และค่าสถิติพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า (1) เว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัดพบว่า ฟังก์ชั่นการทำงานได้แก่ เข้าสู่ระบบได้ ดูข้อมูลตลาดข้อมูลแผง บันทึกข้อมูลผู้เช่าและบันทึกข้อมูลการ ชำระเงิน สามารถตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินของผู้เช่าได้และรายงานข้อมูลได้ (2) ผลการพัฒนาเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด พบว่าได้เว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัดต้นแบบ ที่สามารถ download ได้ที่ https://shorturl.asia/jQ kWi และ (3) ผลการประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด โดยรวมอยู่ในระดับดี

คำสำคัญ: เว็บไซต์ บริหารจัดการ พื้นที่เช่า ตลาดนัด

Abstract

The objectives of this study were (1) to analyze and design flea market space rental management website, (2) to develop flea market space rental management website, and (3) to assess the satisfaction of flea market space rental management website. The tools used in the operation were Atom, Mysql, phpMyAdmin, PHP language, Xampp, questionnaire, data analysis with data flow diagram and descriptive statistics. The work functions include log in View market information panel information. Record tenant information and record payment information. Tenants' payment information can be checked and reported. 2) The result of the development of the flea market area management website. It was found that the prototype flea market area management website was able to download at https://shorturl.asia/jQ kWi

and (3) the satisfaction assessment results of the flea market rental management website. overall is at a good level

Keywords: Website, management, rental, marketplace

บทนำ

ธุรกิจให้เช่าพื้นที่ถือเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่อยู่ในสังคมไทยมาอย่างช้านานแล้ว แต่ก็ไม่ได้เป็นธุรกิจที่มีความเด่นอะไรมากมาย เพราะส่วนใหญ่ผู้ให้เช่าพื้นที่จะทำหน้าเพียงรอรับรายได้จากค่าเช่าเพียงเท่านั้น แต่การจัดเก็บรายได้นั้นค่อนข้างยุ่งยากในกรณีที่มีพื้นที่ให้เช่าค่อนข้างมากหรือมีจำนวนรายชื่อผู้มาทำการจำนวนมากและในการจัดการก็มูลต่าง ๆ ยังต้องใช้แรงและต้องใช้เอกสารมากมายในการเช่าแต่ละครั้ง อย่างเช่น การจดบันข้อมูลการจัดเก็บค่าเช่า ข้อมูลการชำระเงิน แต่ในปัจจุบันประเด็นด้านการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในธุรกิจ มีส่วนช่วยลดภาระให้กลับบุคราการในการเก็บเอกสารเป็นอย่างมาก สามารถใช้ฮาร์ดดิสก์เก็บข้อมูลแทนการเก็บเอกสาร และเมื่อต้องการค้น หาเอกสารก็สามารถทำ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลาค่าใช่จ่ายรวมทั้งประหยัดเนื้อที่และบุคลากร คอมพิวเตอร์สามารถช่วยงานได้เป็นอย่ างดีและลด การซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล ในการประกอบธุรกิจนั้นหากไม่มี เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการจัดกรธุรกิจ อาจทำให้ดำเนินธุรกิจธุรกิจเป็นไปได้อย่าง ยากลำบาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการเช่า หากไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ จะทำให้ ธุรกิจดำเนินงานเป็นไปอย่างล่าช้า เพื่อให้เกิดความสะดวกสะบาย รวดเร็วง่ายต่อการตรวจสอบและการค้นหาและจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้เพื่อจอบโจทย์ คาวามต้องการและพฤติกรรมการของผู้ให้เช่าพื้นที่ ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ในการปล่อยเช่า แต่หากไม่มีเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการจัดการแล้ว อาจมีผลกระทบให้การดำ เนินธุรกิจขาดประสิทธิภาพ และที่สำคัญที่สุดอาจทำให้เจ้าของพื้นที่เช่าอาจต้องสูญเสียรายได้ในส่วนนั้นไป

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและทำงานประสานกันในการเก็บรวบรวม บันทึก ประมวลผล จัดเก็บและแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและหน้าที่ทางการบริหารซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กรการ ประสานงาน การควบคุมและการสื่อสารภายในองค์กร ข้อดีของระบบบสรสนเทศนั้นช่วยให้ผู้ใช้งานนั้นเข้าใจส ารสนเทศที่นำเสนออย่างชัดเจนประหยัดเวลาในการดำเนินงานและพัฒนาระบบงานให้ทันสมัย

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้จัดทำจึงได้มีคิดริเริ่มในการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์และแก้ไขปัญหา พัฒนเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าออนไลน์เพื่อให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน เพราะจำนวนพื้นที่และความหลากหลายของผู้คนที่มาทำการเช่าสถานที่ตั้งร้านค่ามีจำนวนมาก ในยุคที่มีการแข่งขันสูง ความรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้การทำงานทุกอย่างจะต้องสะดวกรวดเร็วและสดวกมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด
2. เพื่อพัฒนาเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานนี้ดำเนินการตามตัวแบบ ADDIE ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนมีวิธีการดำเนินการสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ (Analysis) ใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเว็บไซต์ที่มีให้บริการประเภทตลาดนัด 3 เว็บไซต์ ได้แก่) เว็บไซต์ตลาดไทย (https://www.talaadthai.com/rent-a-space) 2) ตลาดสี่มุมเมือง (http://www.simummuangmarket.com/product-list) และ 3) ตลาดประชาอุทิศ 61 (http://pu-market.siamyes.com/?mod=register) เพื่อนำผลมาเป็นข้อกำหนดของการพัฒนาเว็บไซต์นี้

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบ (Design) ใช้เครื่องมือ diagram ต่าง ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ ได้แก่ use case diagram และ er-diagram

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนา (Development) ใช้เครื่องมือทางด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ในการพัฒนาเว็บไซต์ได้แก่ ฐานข้อมูล mysql ภาษา php และใช้ template bootstrap

ขั้นตอนที่ 4 การติดตั้ง (Implement) ติดตั้งในเครื่องโดยจำลองเป็น server โดยใช้โปรแกรม xampp

ขั้นตอนที่ 5 การประเมินประสิทธิภาพเว็บไซต์ (Evaluation) ผู้ให้ข้อมูลแบ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนและผู้ใช้จำนวน 30 คน ใช้แบบประเมินประสิทธิภาพเว็บไซต์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

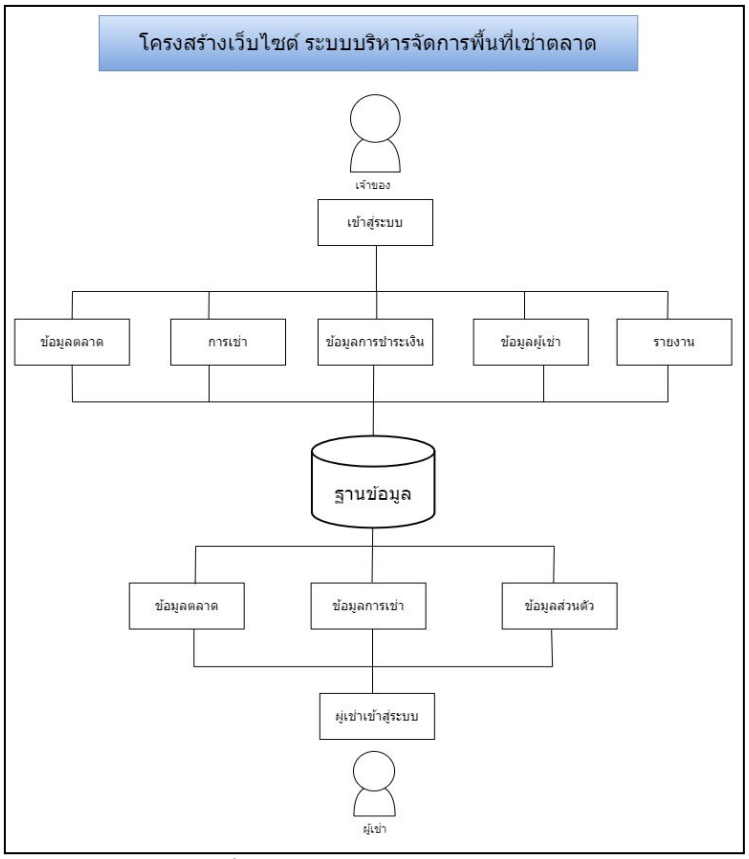
ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1) ผลการวิเคราะห์และออกแบบเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด พบว่า ในส่วนของการวิเคราะห์นั้นศึกษาจากเว็บไซต์ที่ให้เข้าพื้นที่ตลาดนัด โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบฟังก์ชั่นของเว็บไซต์ที่ให้บริการเกี่ยวกับการเช่าแผงขายสินค้า 3 แหล่ง ได้แก่ 1) เว็บไซต์ตลาดไทย (https://www.talaadthai.com/rent-a-space) 2) ตลาดสี่มุมเมือง (http://www.simummuangmarket.com/product-list) และ 3) ตลาดประชาอุทิศ 61 (http://pu-market.siamyes.com/?mod=register)

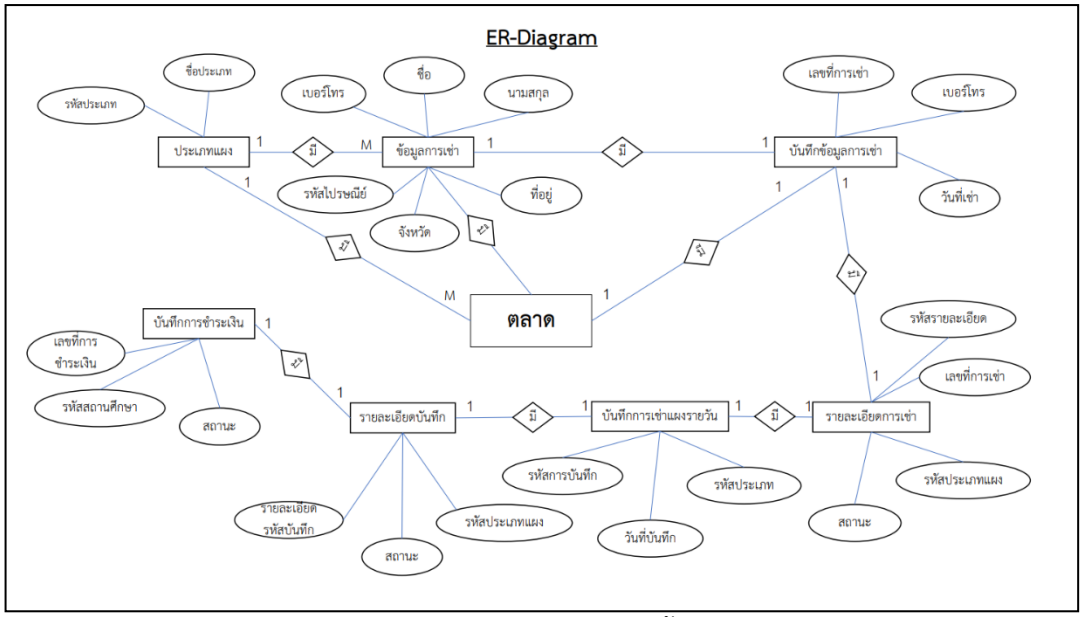
ตารางที่ 1 เปรียบเทียบฟังก์ชั่นการให้บริการของเว็บไซต์ให้บริการประเภทตลาดนัด

ลำดับ	ฟังก์ชัน	ชื่อตลาด		
		ตลาดประชาอุทิศ 61	ตลาดไทย	ตลาดสี่มุมเมือง
1	สามารถสมัครสมาชิกและเข้าสู่ระบบได้	/	/	/
2	สามารถบันทึกข้อมูลประวัติส่วนตัวของผู้เช่า	/	/	/
3	สามารถแสดงข้อมูลการชำระ	/		
4	สามารถดูข้อมูลทั่วไปหรือข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของตลาด	/	/	/
5	สามารถบันทึกการชำระเงิน			
6	สามารถตรวจสอบสถานะของแผง	/		

จากการสำรวจและทำการเปรียบเทียบของเว็บแต่ละฟังก์ชัน เว็บระบบจัดเก็บรายได้จะมีฟังก์ชันดังนี้ สามารถเข้าสู่ระบบได้ ดูข้อมูลตลาดข้อมูลแผง บันทึกข้อมูลผู้เช่าและบันทึกข้อมูลการชำระเงิน สามารถตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินของผู้เช่าได้และรายงานข้อมูลได้



รูปที่ 1 สรุปโครงสร้างของเว็บไซต์

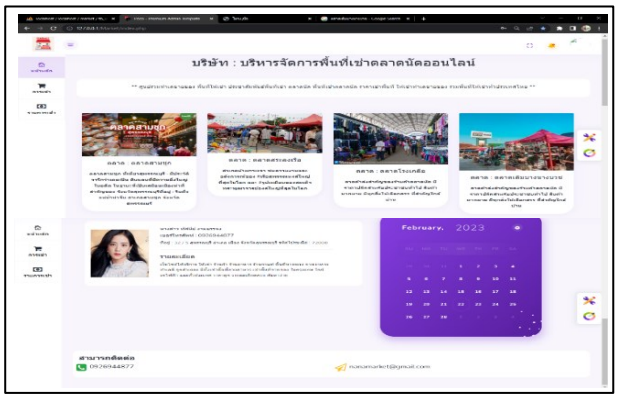


รูปที่ 2 E-R Diagram ของระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด

ดังนั้น ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด ควรมีฟังก์ชั่นการทำงานที่ประกอบด้วย เข้าสู่ระบบได้ ดูข้อมูลตลาดข้อมูลแผง บันทึกข้อมูลผู้เช่าและบันทึกข้อมูลการ ชำระเงิน สามมารถตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินของผู้เช่าได้และรายงานข้อมูลได้ และจัดเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 9 ตาราง ได้แก่ ตารางผู้ดูแลระบบ ตารางข้อมูลผู้เช่า ตารางข้อมูลแผง ตารางข้อมูลตลาด ตารางการแจ้งเตือน ตารางบันทึกข้อมูลการเช่า ตารางบันทึกข้อมูลธนาคาร ตารางบันทึกข้อมูลหน้าหลัก ตารางบันทึกข้อมูลรายละเอียดตลาด

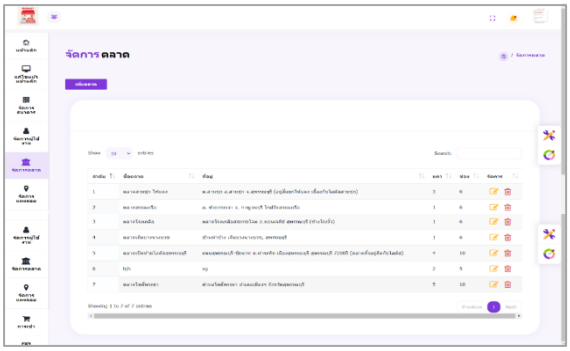
จากผลการศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัดข้างต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของยุพดี อินทสร และคณะ (2562) ที่พบว่า ระบบการจัดการ UBI ตลาดนัดวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีฟังก์ชั่นการให้บริการต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ ผู้เช่า สามารถสมัครสมาชิก.ตรวจสอบสถานะโซนกิจการร้านค้า จองพื้นที่ และเช่าพื้นที่ใน กรณีที่ผ่านการอนุมัติ กลุ่มเจ้าหน้าที่ สามารถจัดการอนุมัติการเป็นสมาชิก.อนุมัติการเช่าพื้นที่.จัดการข้อมูล พื้นฐานของระบบ จัดการรับช าระค่าเช่าพื้นที่ และจัดการข้อมูลรายจ่าย เป็นต้น

2) ผลการพัฒนาเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด

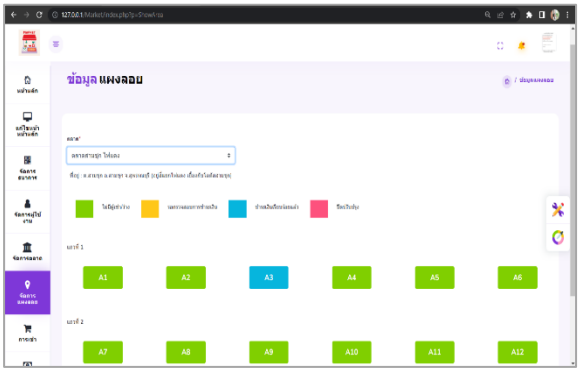


รูปที่ 3 หน้าจอเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด

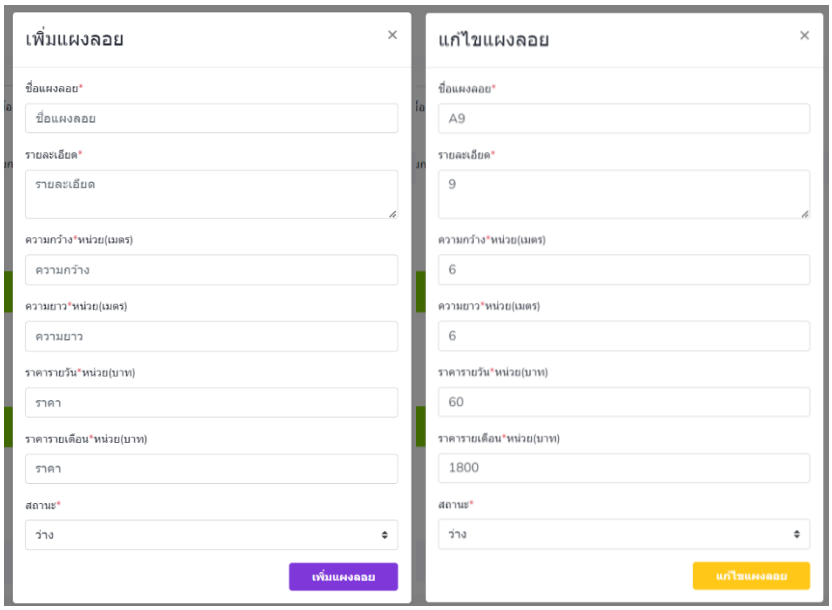
ตารางที่ 2 ตัวอย่างหน้าจอเว็บไซต์ เว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด



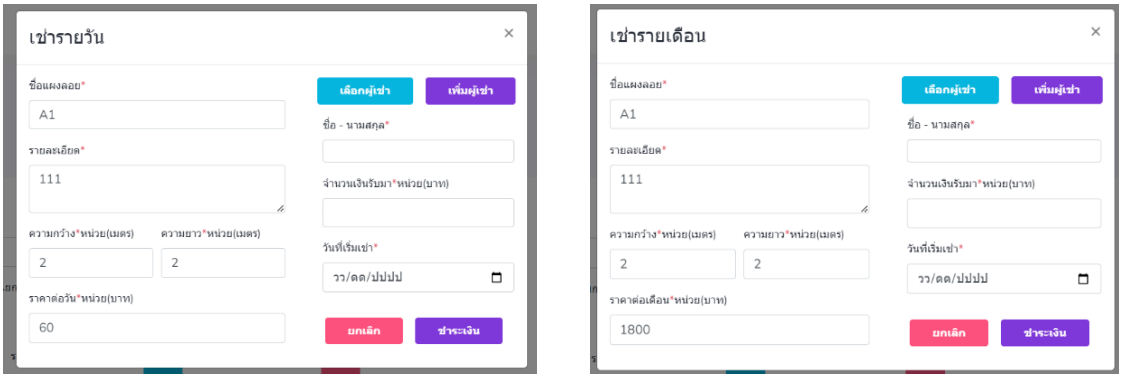
หน้าจัดการตลาด



หน้าข้อมูลแผงลอย



หน้าจอเพิ่มและแก้ไขแผงลอย



หน้าจอการเช่ารายวันและรายเดือน

สำหรับผลการพัฒนาเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด พบว่า ได้เว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัดต้นแบบ ที่สามารถ download ได้ที่ https://shorturl.asia/jQ kWi งานไปติดตั้งใช้งานได้เพื่อบริหารจัดการพื้นที่เช่าของธุรกิจประเภทตลาดนัดได้ จากผลการศึกษาข้างต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของของยุพดี อินทสร และคณะ (2562) ที่พบว่า ระบบการจัดการ UBI ตลาดนัดวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาพัฒนาในรูปแบบเว็บไซต์พลิเคชันและใช้เครื่องมือในการพัฒนาเหมือนกันคือใช้ภาษา PHP ร่วมกับ Bootstrap Framework.และใช้.MySQL เป็นฐานข้อมูล

3) ผลการประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์บริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด พบว่า จากการนำเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด ไปทดลองใช้งานจริงโดยผู้ใช้ทั่วไป จำนวน 10 คน เพื่อประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา และด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบของเว็บไซต์ กลุ่มผู้เชี่ยวประเมินประสิทธิภาพของเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด โดยรวมอยู่ในระดับดี มี $\bar{X}$ = 4.02 ค่า S.D. = 0.18 ส่วนกลุ่มผู้ใช้ทั่วไปประเมินประประสิทธิภาพของเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด โดยรวมอยู่ในระดับดี มี $\bar{X}$ = 4.34 และ ค่า S.D. = 0.07 ตามตารางที่ 3 ส่วนกลุ่มผู้ใช้ประเมินประสิทธิภาพผลตามตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพของเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด โดยผู้เชี่ยวชาญ จำแนกตามรายด้าน

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปลความหมาย
1. ด้าน Functional Requirement Test (การทดสอบด้านความต้องการต่าง ๆ)	4.00	0.48	ดี
2. ด้าน Functional Test (การทดสอบด้านการทำงานของเว็บไซต์)	3.80	0.32	ดี
3. ด้าน Usability Test (การทดสอบด้านการใช้งานเว็บไซต์)	3.96	0.27	ดี
4. ด้าน Security Test (การทดสอบด้านความปลอดภัย)	4.33	0.00	ดี
ประสิทธิภาพโดยรวม	4.02	0.18	ดี

ตารางที่ 4 แสดงประสิทธิภาพของเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัด โดยผู้ใช้ทั่วไป

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปลความหมาย
1. ด้านเนื้อหา	4.27	0.15	ดี
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์	4.42	0.05	ดี
ประสิทธิภาพโดยรวม	4.34	0.07	ดี

จากผลการศึกษาข้างต้น สอดคล้องกับ นพวรรณ คล้ายทิพย์ (2562) ที่ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพื้นที่ตลาดนัดของผู้ประกอบการในโครงการกาแลไนท์บาซาร์ ย่านไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการบริหารในโครงการเห็นด้วยกับปัจจุบัน ทางการตลาดทุกด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าพื้นที่ตลาดนัด และโครงการควรปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดทุก ๆ ด้าน โดยให้ความสำคัญด้าน กระบวนการเกี่ยวกับช่องทางการชำระค่าเช่าที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดเพื่อการชำระเงินได้ทันกำหนดไม่ต้องเสียค่าปรับ เช่นเดียวกับผลการศึกษา มรกต จันทร์กระพ้อ และปริญญ์ ศุกรีเขตร (2560) ที่ศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการต่อการตัดสินใจเช่าพื้นที่ค้าขายของผู้ค้าในตลาดนัดจตุจักร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ ส่งผลต่อการการตัดสินใจเช่าพื้นที่ค้าขายในตลาดนัดจตุจักรของผู้ค้าในตลาดนัดจตุจักร ที่มีความสำคัญเป็นเป็นสามอันดับแรกได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงาน และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รวมทั้งผลการศึกษาของ วนาดา แสวงกิจ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านค้าเช่า พบว่า ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งงานนี้พัฒนาระบบเว็บไซต์ระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัดมีฟังก์ชั่นการชำระค่าเช่าออนไลน์ทำให้การบริหารจัดการจัดระบบสะดวก ลดขั้นตอนการทำงาน และรวดเร็ว จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับดี

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะในการทำพัฒนาต่อยอดควรพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนต่อไปนี้

1. พัฒนาระบบให้ สามารถใช้กับสถานที่หรือคนทั่วไปได้หลากหลายยิ่งขึ้นโดยไม่เฉพาะเจาะจง
2. พัฒนาระบบให้เระบบบริหารจัดการพื้นที่เช่าตลาดนัดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

ยุพดี อินทสร และคณะ (2562). *การพัฒนาระบบการจัดการ UBI ตลาดนัดวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ด้วยเว็บแอปพลิเคชัน*. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 10, หน้า (1479 – 1491). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

มรกต จันทร์กระพ้อ และปริญญ์ ศุกรีเขตร. (2560). *ส่วนประสมการตลาดบริการต่อการตัดสินใจเช่าพื้นที่ค้าขายของผู้ค้าในตลาดนัดจตุจักร.* การประชุมทางวิชาการระดับชาติ ด้านวิทยาการจัดการ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ครั้งที่ 4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 119-130. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วนาดา แสวงกิจ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (พฤษภาคม – สิงหาคม 2558). รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจร้านค้าเช่าภายในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาราชดำริ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(2), หน้า 263-283

นพวรรณ คล้ายทิพย์. (2562). *ปัจจัยทางการตลาดทมี่ ผีลต่อการตัดสินใจเช่าพพื้นที่ตลาดนัดของผู้ประกอบการใน โครงการกาแลไนท์บาซาร์ ย่านไนท์บาซาร์ จังหวัดเชียงใหม่*. เข้าถึงได้จาก: http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-5-14_1602746886.pdf, 31 มีนาคม 2566.

การพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud

Development of an Application to Store Fruit and Vegetable Sales Data on Cloud

จิรวัฒน์ เส็งขำ[1] ณวรรณ เชี่ยวสุวรรณ[2] ณัฐวดี เมืองช้าง[3] และวัชรี เพ็ชรวงษ์[4]

Jirawat Sengkham[1] Nawan Chieosuwan[2] Natthawadee Muangchang[3] and Watcharee Phetwong[4]

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สุพรรณบุรี 72130

E-mail: watcharee.p@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

งานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อการพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud และ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ Kodular Creator, Firebase, Google sheet วิเคราะห์ข้อมูลด้วย data flow diagram และค่าสถิติพรรณนา ผลการศึกษา (1) ผลการพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน พบว่า ได้แอปพลิเคชั่นทำงานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ที่จัดเก็บข้อมูลใน firebase 2 ส่วนได้แก่ ข้อมูลผู้ใช้งานและข้อมูลผักและผลไม้ ส่วนข้อมูลการขายผักและผลไม้ใช้บริการ google sheet ทั้งนี้ สามารถ download เพื่อติดตั้งได้ที่ https://shorturl.asia/LDMI3 และ (2) ผลประเมินความพึงพอใจต่อแอพพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud Database โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี

คำสำคัญ: แอปพลิเคชั่น การขายผักผลไม้ ก้อนเมฆ

Abstract

The purpose of this work is (1) to develop a cloud-based fruit and vegetable sales data storage application and (2) to assess the satisfaction with the vegetable sales data storage application. and fruits on the Cloud. The tools used in the operation are Kodular Creator, Firebase, Google sheet. Data analysis with data flow diagram and descriptive statistics. Results (1) The development of an application for storing vegetable sales data. and fruit on found that the application works on the Android operating system. There are two parts of firebase data storage: user data and fruit and vegetable data. As for the sales information of fruits and vegetables, use the google sheet service, which can be downloaded for installation at https://shorturl.asia/LDMI3 and (2) the satisfaction assessment results on the application for storing fruit and vegetable sales data on the Cloud Database are overall in good criteria.

Keywords: Application, greengrocery, cloud

บทนำ

เนื่องด้วยในปัจจุบันธุรกิจด้านการเกษตรในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประกอบกับเทคโนโลยีในปัจจุบันนั้นมีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น เกษตรกรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงการให้บริการและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจการเกษตรในด้านต่าง ๆ รวมถึงในปัจจุบันมีความนิยมใช้บริการ การสั่งจองสินค้าผ่านแอพพลิเคชั่น (Application) มากขึ้น ซึ่งสินค้าทางการเกษตรในปัจจุบันส่วนมากจะเป็นการซื้อขายโดยให้ตลาดเป็นศูนย์กลางของการซื้อขายผลผลิตทางการเกษตร

ปัจจุบันการให้บริการต่าง ๆ ได้ผันตัวเองเข้าสู่โลกอินเตอร์เน็ตเพื่อเพิ่มโอกาสเข้าถึงกลุ่ม ผู้ใช้บริการได้ทั่วโลกและเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจได้ตลอด 24 ชั่วโมงทำให้มีการบริการต่าง ๆ อยู่มากมายบนโลกอินเตอร์เน็ต ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง ประกอบการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นปัจจัยหลายๆอย่างเข้ามามีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจ องค์กรทางธุรกิจต่าง ๆ เริ่มมองเห็นวิธีที่ดีที่สุดสำหรับใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการลดค่าใช้จ่าย อินเทอร์เน็ตจึงเป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจเพราะลูกค้าสามารถแสวงหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้โดยทันทีโดยไม่ต้องผ่านคนกลาง โดยนำข้อมูลไปจัดเก็บไว้บน Cloud Database

การพัฒนาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวไกล และ พัฒนาอย่างต่อเนื่องหนึ่งตัวอย่างที่เห็นได้อย่างเด่นชัดนั่นคือ การประยุกต์และ พัฒนาในระดับแพลตฟอร์ม(Platform) โดยการทำงานร่วมกันของหลากหลายแพลตฟอร์มเข้าด้วยกันด้วยการประมวลผลที่เรียกว่า การประมวลผลกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) ซึ่งคือการนำคอมพิวเตอร์จำนวนมหาศาลมาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องรับรู้หรือสนใจว่าภายใน Cloud computing นั้นประกอบไปด้วยอะไรบ้างหรือดำเนินการอย่างไร ใช้งานอย่างไร เพราะผู้ใช้บริการ สามารถที่จะระบุสิ่งที่ต้องการใช้งานไปยังระบบได้เลยซึ่งระบบจะจัดสรรทรัพยากรให้ตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่ง Cloud computing ยังสามารถรองรับการทำงานที่ซับซ้อนของอุปกรณ์ เคลื่อนที่ได้ อาทิเช่น มือถือ (Mobile) สมาร์ทโฟน (Smartphone) ต่าง ๆ

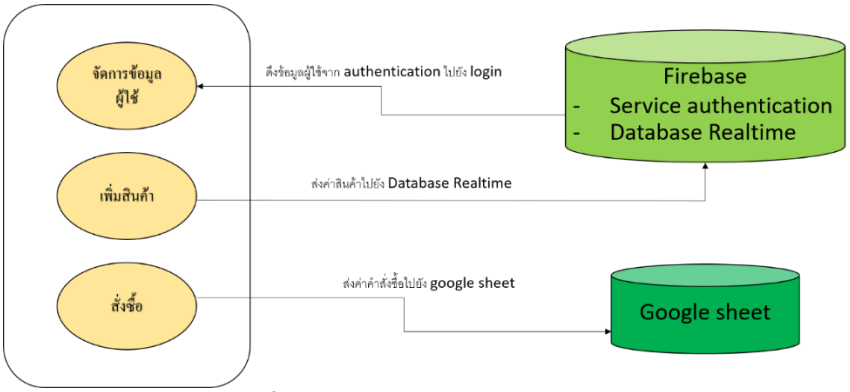
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อการพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานนี้ดำเนินการตามตัวแบบ ADDIE ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนมีวิธีการดำเนินการสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ (Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลที่ควรจัดเก็บ ดังภาพที่ 1 ข้อมูลที่จัดเก็บและการใช้บริการ Cloud จาก Firebase และ Google Sheet



รูปที่ 1 การจัดเก็บข้อมูลบน cloud

โดยข้อมูลที่จัดเก็บมีรายละเอียดตามตารางที่ 1 – 3

ตารางที่ 1 ชุดข้อมูลผู้ใช้ (User)

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	ชนิดข้อมูล	ขนาด	Key	คำอธิบาย
1	User_ID	text	5	PK	รหัสผู้ใช้
2	Name	text	30	-	ชื่อ
3	Surname	text	30	-	นามสกุล
4	Email	text	30	-	อีเมล
5	Password	text	6	-	รหัสผ่าน
6	Username	text	25	-	ชื่อผู้ใช้

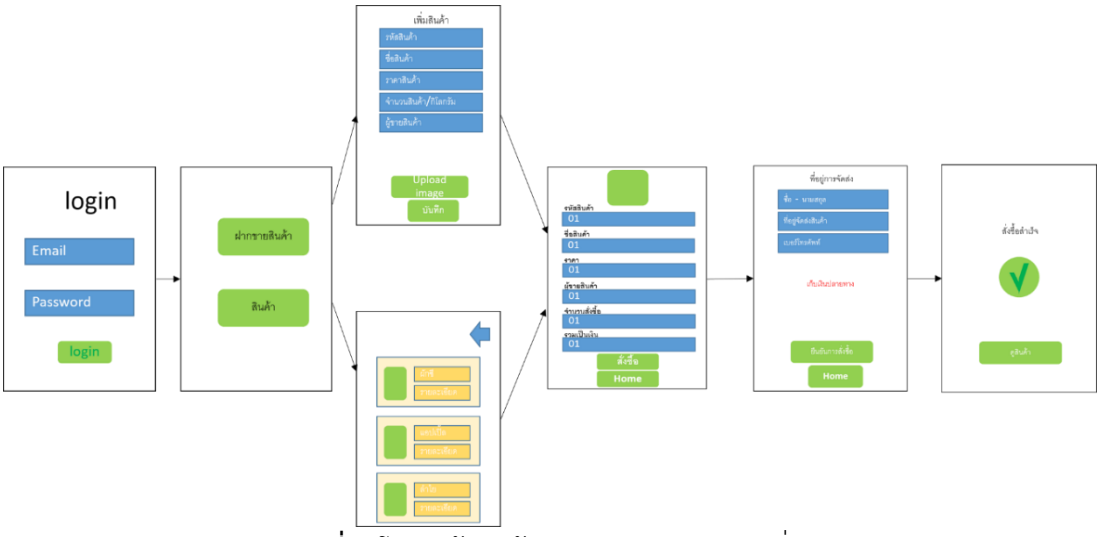
ตารางที่ 2 ชุดข้อมูลสินค้า (Product)

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	ชนิดข้อมูล	ขนาด	Key	คำอธิบาย
1	Product_ID	text	5	PK	รหัสสินค้า
2	Product_name	text	20	-	ชื่อสินค้า
3	Product_price	text	10	-	ราคาสินค้า
4	Product_img	text	50	-	รูปสินค้า
5	Product_num	text	10	-	จำนวนสินค้า
6	Namepost	text	50	-	ชื่อผู้โพส

ตารางที่ 3 ชุดข้อมูลการขายผักและผลไม้ (Order detail)

ลำดับที่	ชื่อฟิลด์	ชนิดข้อมูล	ขนาด	Key	คำอธิบาย
1	Pro_ID	text	5	PK	รหัสสินค้าที่สั่งซื้อ
2	Date	Date/time	16	-	วันที่
3	Pro_Name	text	5	-	ชื่อสินค้า
4	Price	number	5	-	ราคาสินค้า
5	Order_num	text	10	-	จำนวนการสั่งซื้อ
6	Total	number	5	-	ราคารวม
7	Name	text	50	-	ชื่อผู้ขาย
8	Address	text	100	-	ที่อยู่
9	Phone	number	10	-	เบอร์โทรศัพท์

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบ (Design) ใช้เครื่องมือ Diagram ต่าง ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ ได้แก่ Use Case Diagram และ Er-Diagram



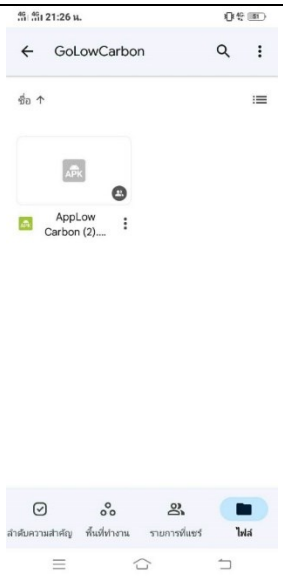
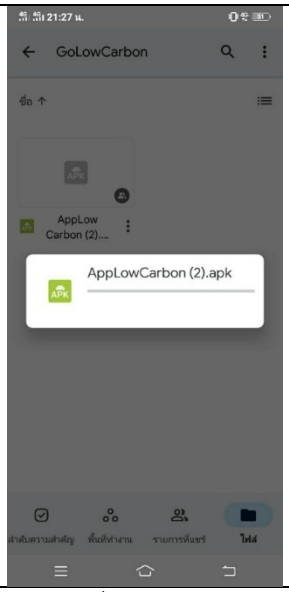
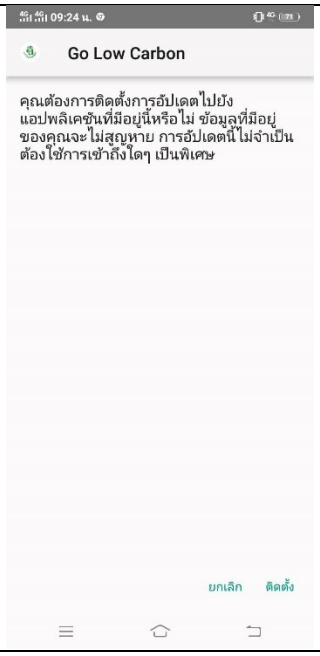
รูปที่ 2 โครงสร้างหน้าจอ UI ของแอปพลิเคชั่น

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนา (Development) ใช้เครื่องมือทางด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ในการพัฒนาแอปพลิเคชั่นใช้บริการ Kodular Creator ส่วนบริการที่ใช้เพื่อจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้ ประยุกต์ใช้บริการจาก Firebase และ Google sheet

ขั้นตอนที่ 4 การติดตั้ง (Implement) สำหรับการติดตั้ง สามารถติดตั้งได้กับสมาร์ทโฟนที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอย์เท่านั้น โดยดาวน์โหลดตัวติดตั้ง ได้ที่ qr code ภาพที่ 3

รูปที่ 3 คิวอาร์โค้ดสแกน qr code เพื่อติดตั้ง แอปพลิเคชั่นระบบแอนดรอยด์ (Android)

ตารางที่ 4 สรุปขั้นตอนการติดตั้งแอปพลิเคชั่น

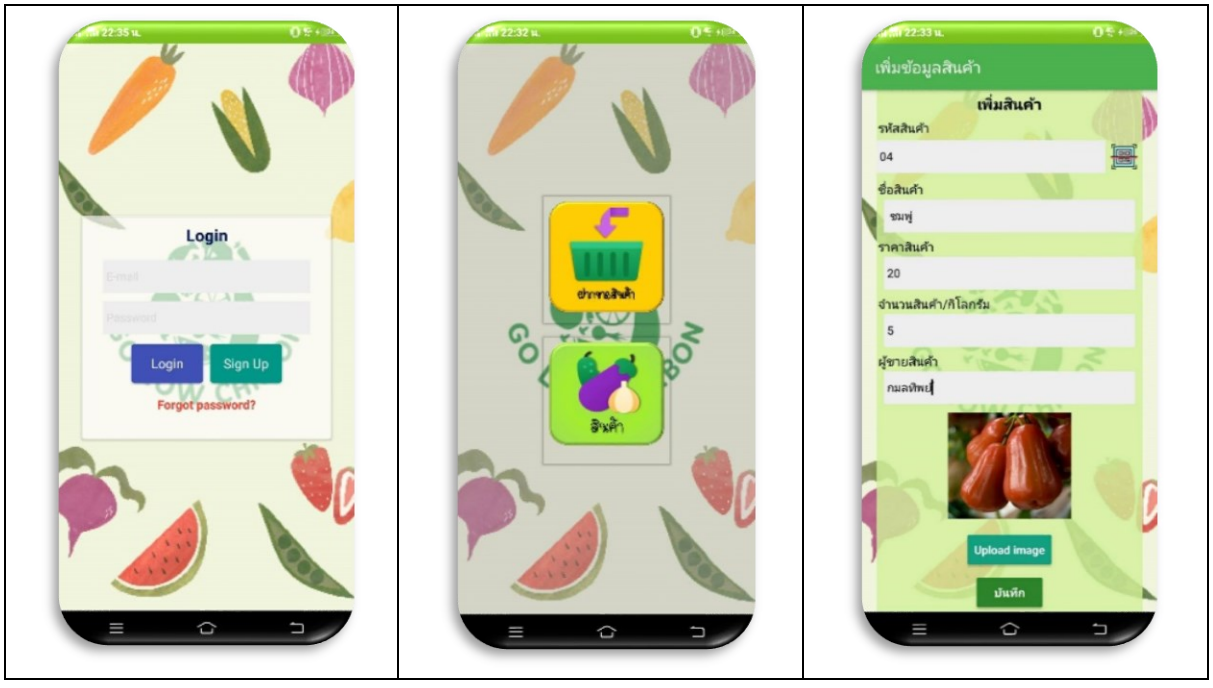
<table>
<tr><td>
</td><td> 
</td><td> 
</td></tr>
<tr><td>สแกน qr code</td><td>เชื่อมโยงไปยัง drive ที่จัดเก็บไฟล์ติดตั้ง</td><td>คลิกเพื่อ download</td></tr>
<tr><td> 
</td><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td colspan="3">ดำเนินการติดตั้งตามขั้นตอนจนกระทั่ง ติดตั้งสมบูรณ์</td></tr>
</table>

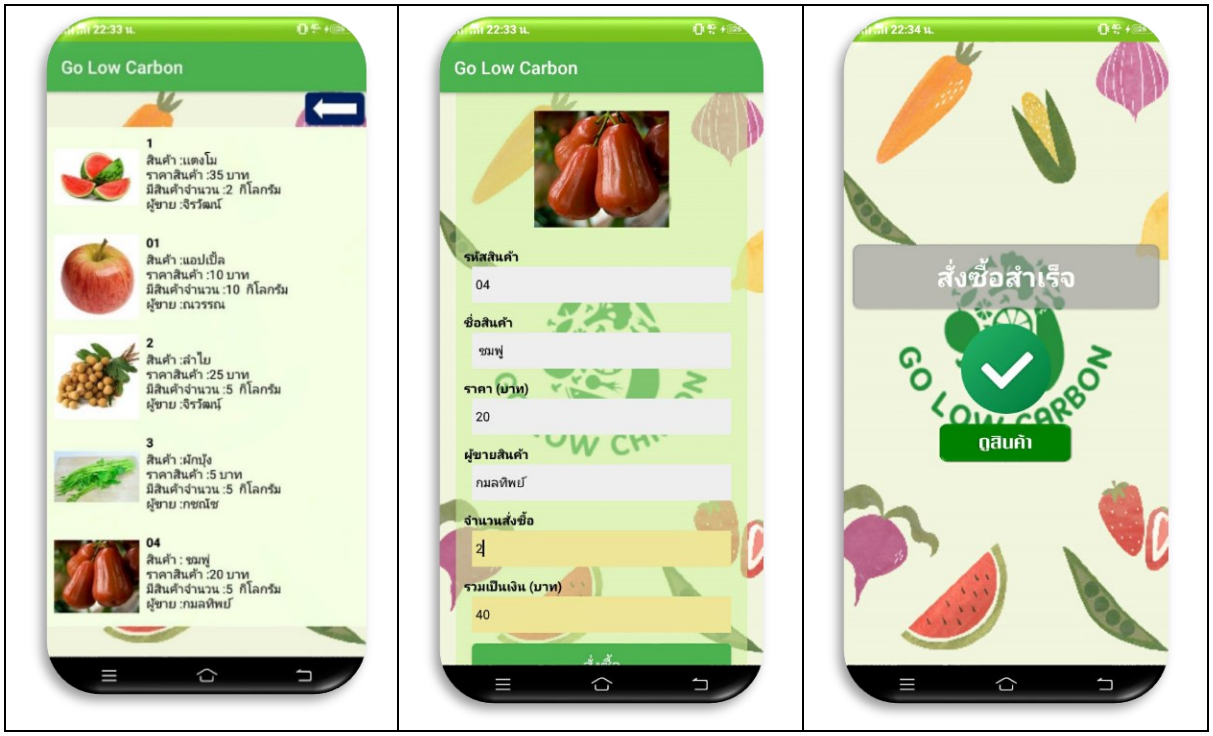
ขั้นตอนที่ 5 การประเมินประสิทธิภาพเว็บไซต์ (Evaluation) การพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud Database โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบประเมิน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน การทดลองใช้กับผู้เชี่ยวชาญเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการใช้แอปพลิเคชั่น ที่พัฒนาขึ้นกับผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลการประเมินประสิทธิภาพไปปรับปรุงแก้ไขแอปพลิเคชั่นต่อไป

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1) ผลการพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud Database พบว่าได้แอปพลิเคชั่น Go Low Carbon ทำงานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ สามารถ download เพื่อติดตั้งได้ที่ https://shorturl.asia/LDMI3 จากผลการศึกษาข้างต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี ชัยวิวัฒน์ตระกูล (2563) ที่ศึกษาการใช้โมบายแอปพลิเคชันสำหรับตลาดสินค้าเกษตรออนไลน์ พบว่า แอปพลิเคชันนี้เป็นตัวกลางการเชื่อมต่อะในอนาคต นอกจากเป็นแหล่งรวบรวมสินค้าแล้ว โดยกลไกของตลาดสามารถควบคุมราคาและคุณภาพของสินค้าได้

ตารางที่ 5 สรุปหน้าจอ UI ของแอปพลิเคชั่น





2) ผลประเมินความพึงพอใจต่อแอพพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud Database โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.3 มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ ดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเนื้อหามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.2 มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ ดี และด้านการนำเสนอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.5 มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแบบประเมินคุณภาพ การพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud

หัวข้อประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	$\bar{x}$	ความหมาย
ด้านเนื้อหา					
1. ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์	4	4	4	4.00	ดี
2. ความชัดเจนในการอธิบายรายละเอียดเนื้อหาของสินค้า	4	4	4	4.00	ดี
3. การเรียบเรียงรายละเอียดที่เข้าใจง่ายแต่ยังมีความซับซ้อนอยู่บ้าง	4	4	3	3.67	ดี
4. เนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	4	4	4	4.00	ดี

หัวข้อประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	$\bar{x}$	ความหมาย
5. เนื้อหามีสาระและประโยชน์ที่สามารถดูฐานข้อมูลได้ ทำให้เข้าใจเรื่องราวได้ง่าย	4	4	3	3.67	ดี
ด้านการนำเสนอ					
1. แอปพลิเคชั่นมีความความชัดเจน เข้าใจง่าย	4	4	4	4.00	ดี
2. การใช้ฟังก์ชันถูกต้องเหมาะสมแต่ผู้ซื้อไม่สามารถดูการสั่งซื้อได้	4	4	3	3.67	ดี
3. ความน่าสนใจและเทคนิคที่ใช้ในชิ้นงาน	4	5	4	4.33	ดี
4. การใช้ฟังก์ชันของเมนูมีความสะดวก	5	4	4	4.33	ดี
5. การจัดวางองค์ประกอบเหมาะสม	4	4	3	3.67	ดี
รวม	$\bar{x}$ = 3.93				ดี

จากผลการประเมินความพึงพอใจข้างต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรฉัตร อินสว่าง และคณะ (2564) ที่ศึกษาองค์ประกอบแอปพลิเคชั่นเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้บริโภคสำหรับการซื้อขายผลผลิตเกษตรอินทรีย์ พบว่า องค์ประกอบของแอปพลิเคชั่นที่ตอบตอบสนองความต้องการควรให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ด้านการส่งเสริมการใช้และประชาสัมพันธ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการให้บริการโดยตรงต่อผู้บริโภค ด้านการใช้งาน และด้านราคา ทั้งนี้ในส่วนของด้านช่องทางจัดจำหน่ายควรออกแบบให้แอปพลิเคชั่นสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่วนด้านราคาออกแบบให้แอปพลิเคชั่นมีราคาสินค้าและปริมาณระบุชัดเจน และด้านการใช้งานควรออกแบบให้แอปพลิเคชั่นใช้งานง่ายช่วยผู้บริโภคให้ได้รับความสะดวกสบาย เช่นเดียวกับ นัฐวุฒิ ศรีคล้ายปริญญา (2563) วิจัยและพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อธุรกิจต้นไม้มงคล พบว่า การพัฒนาแอปพลิเคชันควรทำให้น่าสนใจ แอปพลิเคชันที่มีหน้าตาเรียบง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่ายสบายตา มีการใช้งานที่ง่ายไม่ซับซ้อน หน้าจอแบ่งแบบสมดุลซ้ายขวาและมีปุ่มลัดในการใช้งาน

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาของงานนี้สรุปได้ดังนี้ 1) ผลการพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud Database ได้แอปพลิเคชั่น Go Low Carbon ทำงานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ สามารถ download เพื่อติดตั้งได้ที่ https://shorturl.asia/LDMI3 ที่จัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud Database 2 แหล่งหลัก ได้แก่ 1) จัดเก็บข้อมูลใน firebase 2 ส่วนได้แก่ ผู้ใช้ผ่านบริการ Authentication และข้อมูลผักและผลไม้ ผ่านบริการ Realtime Database และ Storage 2) ส่วนข้อมูลการ

ขายผักและผลไม้ใช้บริการ Google sheet 2) ผลประเมินความพึงพอใจต่อแอพพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud Database โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.3 มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ ดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเนื้อหามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.2 มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ ดี และด้านการนำเสนอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.5 มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณพวัฒน์ บุษบกแก้ว (2563) พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้คลาวด์สตอเรจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัยในการใช้งาน ส่งผลต่อการใช้งานที่มี ผลต่อการเลือกใช้คลาวด์ สตอเรจ(Cloud Storage) มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยการรับรู้ความง่าย ในการใช้งาน และปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัย ตามล าดับ โดยร่วมกันพยากรณ์การใช้บริการ คลาวด์ สตอเรจ (Cloud Storage) ได้ร้อยละ 74 ที่เหลืออีกร้อยละ 26 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ข้อเสนอแนะ

แอปพลิเคชั่นการพัฒนาแอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud Database ครั้งนี้ผู้ที่ศึกษาได้พบข้อเสนอแนะในการพัฒนา ดังนี้

1. ปรับปรุงให้สามารถปรับลดยอดคงเหลือได้ กรณีที่มีการสั่งซื้อ
2. แอปพลิเคชั่นจัดเก็บข้อมูลการขายผักและผลไม้บน Cloud Database ทำงานบนระบบปฏิบัติการ Android เท่านั้น ควรพัฒนาต่อให้สามารถบนระบบปฏิบัติการของ Smart Phone ได้ไม่จำกัด
3. เพิ่ม Function ที่น่าสนใจมากขึ้น เช่น การสืบค้น การสรุปข้อมูลสินค้าขายดี ลูกค้าที่มียอดซื้อมากเป็นต้น
4. หลังจาก Login ควรแสดงข้อมูลทั้งตลาดและของส่วนตัวที่ Post ขาย

บรรณานุกรม

นัฐวุฒิ ศรีคล้ายปริญญา. (2563). *การวิจัยและพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อธุรกิจต้นไม้มงคล*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการออกแบบเพื่อธุรกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ, กรุงเทพมหานคร

สุภาวดี ชัยวิวัฒน์ตระกูล. (2563). การใช้โมบายแอปพลิเคชันสำหรับตลาดสินค้าเกษตรออนไลน์. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 22(2), หน้า 88-97.

อรฉัตร อินสว่าง นิคม ลนขุดทด และคณะ. (มีนาคม 2564). การศึกษาองค์ประกอบแอปพลิเคชั่นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคสำหรับการซื้อขายผลผลิตเกษตรอินทรีย์. *วารสารมหาจุฬานาคทรรศน์*, 8(3), หน้า 200 – 216.

การวิเคราะห์ผลตอบแทน ความเสี่ยง และผลการดำเนินงานกองทุนรวมกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพ

An Analysis of the Rate of Return, Risk and Performance of Mutual Fund in the Health Care Sector

จิดาภา ผ่องฉวี[1] และดนัย ธนามี[2]

Jidapa Pongchawee[1] and Danai Tanamee[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

E-mail: ppaarree@hotmail.com[1], danait@swu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน ความเสี่ยง ผลการดำเนินงาน และความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจต่อราคาทรัพย์สินสุทธิกองทุนรวมกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพ เก็บข้อมูลจากราคาทรัพย์สินสุทธิของกองทุนในกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพ 7 กองทุน ได้แก่ KWI HCARE-A, UGH, UOBSHC, BCARE, TGHSTARP, T-HEALTHCARE และ KT-HEALTHCARE-A แบ่งระยะเวลาในการศึกษาเป็น 2 ช่วง คือ ก่อนเกิด และ ช่วงเกิดการระบาดของ Covid-19 วิเคราะห์ข้อมูลอัตราผลตอบแทนความเสี่ยงด้วยแบบจำลอง CAPM ผลการดำเนินงานด้วยมาตรวัด Sharpe, Treynor และ Jensen และความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจด้วยแบบจำลองถดถอยเชิงซ้อน ผลการวิจัยพบว่ามาตรวัด Sharpe ช่วงก่อนเกิด Covid-19 ทุกกองทุนมีอัตราผลตอบแทนสูงกว่าตลาด แต่ขณะที่เกิด Covid-19 กองทุน KWI HCARE-A และ UOBSHC มีผลตอบแทนสูงกว่าตลาด มาตรวัด Treynor และ Jensen ช่วงก่อนเกิด Covid-19 มีเพียงกองทุน KWI HCARE-A ที่ผลตอบแทนต่ำกว่าตลาด แต่ช่วงที่เกิด Covid-19 กองทุน KWI HCARE-A เป็นกองทุนเดียวที่มีค่าสูงกว่าตลาด การวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกองทุน ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยนโยบาย อัตราแลกเปลี่ยน และ ดัชนีอุตสาหกรรมดาวโจนส์

คำสำคัญ: อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยง ผลการดำเนินงาน ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

Abstract

The purpose of this research is to analyze the rate of return, risk, performance and the relationship of economic factors to net asset value of healthcare funds. The data is collected from net asset value of funds in the healthcare sector of 7 funds, namely KWI HCARE-A, UGH, UOBSHC, BCARE, TGHSTARP, T-HEALTHCARE and KT-HEALTHCARE-A. The study period was divided into 2 periods are before and during happen the Covid-19. Analyze yield and risk data with CAPM model, performance with Sharpe, Treynor and Jensen ratio and relationship of

economic factors with multiple linear regression. The results show that on the Sharpe ratio before Covid-19 all funds had higher yields than the market. But during Covid-19, KWI HCARE-A and UOBSHC fund outperformed the market, Treynor and Jensen ratio before Covid-19 the KWI HCARE-A was only fund underperformed the market. But during Covid-19, the KWI HCARE-A fund was the only fund with a higher market value. Analysis of economic factors found that the factors related to the fund were the policy interest rate, Exchange Rates and Dow Jones index.

Keywords: Rate of return and risk, performance, economic factors

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปี 2563 ส่งผลให้จำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วกระทบต่อเศรษฐกิจจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ จากสถานการณ์นี้จึงได้มีการคิดค้นวัคซีนเพื่อยับยั้งการระบาด บริษัทในกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพที่เกี่ยวข้องจึงวิจัยและพัฒนาวัคซีนเพื่อจำหน่ายให้แก่ประเทศต่าง ๆ ส่งผลให้บริษัทผู้ผลิตวัคซีนมีกำไรสุทธิสูงขึ้นในปี 2564 ในขณะเดียวกันจากจำนวนผู้ติดเชื้อที่เพิ่มทำให้มีผู้ป่วยต้องเข้ารับบริการทางการแพทย์จากการรักษาตัวในโรงพยาบาล รวมไปถึงการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์และยารักษาโรคในขณะรักษาตัว

ธุรกิจการดูแลสุขภาพนั้นสามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้ 1.) Pharmaceutical 2.) Health Care Equipment 3.) Biotechnology 4.) Healthcare Provider 5.) Healthcare Insurance (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2563) ซึ่งประเทศไทยในตลาดหลักทรัพย์ส่วนมากจะมีเพียงธุรกิจโรงพยาบาลแต่ในต่างประเทศจะมีธุรกิจที่หลากหลาย เช่น ในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์กมีบริษัท Pfizer ทำธุรกิจเกี่ยวกับการคิดค้น พัฒนาและผลิตยา บริษัท Johnson & Johnson ทำธุรกิจเกี่ยวกับการวิจัย การขายผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ การผลิตยา โดยกำไรสุทธิของบริษัทเพิ่มสูงขึ้นในช่วงหลังเกิด Covid-19 นอกจากนี้ประเด็นเรื่องการเข้าสู่สังคมที่ทุกประเทศต้องเผชิญในระยะยาวซึ่งการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้จะส่งผลถึงโครงสร้างทางสังคม ความต้องการสินค้าและบริการสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นรวมถึงต้องการเข้ารับบริการทางการรักษาพยาบาลและยารักษาโรคจากการเสื่อมสภาพของเซลล์ในร่างกาย (องค์การอนามัยโลก, 2564)

การลงทุนในกองทุนรวมกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพจึงเป็นทางเลือกในการลงทุนทั้งในระยะสั้นเรื่องการแพร่ระบาดของ Covid-19 และ ระยะยาวเรื่องของสังคมผู้สูงอายุ โดยการลงทุนผ่านกองทุนรวมจะทำให้สามารถลงทุนในกลุ่มธุรกิจธุรกิจการดูแลสุขภาพในต่างประเทศที่มีประเภทของธุรกิจที่หลากหลายได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ วิเคราะห์อัตราผลตอบแทน ความเสี่ยง ผลการดำเนินงานและความสัมพันธ์ของปัจจัยทางเศรษฐกิจต่อราคาทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวมกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

อัตราผลตอบแทน

ผลตอบแทนที่เกิดจากการลงทุน หมายถึง ผลประโยชน์ของผู้ลงทุนจะได้รับจากการลงทุน ซึ่งการลงทุนในกองทุนรวมนั้นถือเป็นการลงทุนในตราสารทุนโดยเป็นการระดมเงินลงทุนไปลงทุนตามนโยบายที่กองทุนกำหนดไว้โดยผลตอบแทนของกองทุนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1.) กำไร/ขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหน่วยลงทุน (Capital gain/loss) คือ ผลต่างระหว่างราคาซื้อของมูลค่าหน่วยลงทุนที่ผู้ลงทุนจะได้รับเมื่อขายหน่วยลงทุนซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของหน่วยลงทุน 2.) เงินปันผล (Dividend) คือ เงินสดที่กองทุนจ่ายเป็นผลตอบแทนให้แก่ผู้ลงทุนซื้อกองทุนโดยสามารถจ่ายหรือไม่จ่ายเงินปันผลขึ้นอยู่กับนโยบายของการจ่ายเงินปันผลและผลการดำเนินงานของกองทุน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564, น. 72-76)

ความเสี่ยง

ความเสี่ยงในการลงทุน หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผู้ลงทุนจะได้รับผลตอบแทนไม่เท่ากับที่คาดหวังไว้ ซึ่งความเสี่ยงจากการลงทุนจะเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลตอบแทน โดยสามารถจำแนกประเภทของความเสี่ยงได้เป็น 2 รูปแบบดังนี้ 1.) ความเสี่ยงที่เป็นระบบ คือ ความเสี่ยงที่เกิดในเชิงมหภาคที่ในการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกบริษัทซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ ส่งผลให้อัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์เปลี่ยนแปลงทั้งระบบ 2.) ความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบ คือ ความเสี่ยงจากลักษณะเฉพาะตัวของธุรกิจโดยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนี้จะกระทบต่อธุรกิจของบริษัทนั้นทำให้อัตราผลตอบแทนของ หลักทรัพย์บริษัทเปลี่ยนแปลง (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2557, น. 202-204)

มาตรวัด Sharpe

เป็นมาตรวัดที่เปรียบเทียบระหว่างอัตราผลตอบแทนส่วนเกินเทียบกับความเสี่ยงรวม 1 หน่วย โดยมีสมมติฐานว่าตลาดที่ลงทุนเป็นตลาดที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Inefficient market) ทำให้ผู้จัดการกองทุนสามารถกระจายความเสี่ยงเพื่อลดความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบได้ (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน, 2560, น. 125)

มาตรวัดTreynor

เป็นมาตรวัดที่ใช้วัดอัตราผลตอบแทนส่วนเกินจากการลงทุนเทียบกับความเสี่ยงที่เป็นระบบ (ค่าเบต้า) โดยมีสมมติฐานว่าตลาดที่ไปลงทุนนั้นเป็นตลาดมีประสิทธิภาพ (Efficient market) ซึ่ง กระจายการลงทุนอย่างสมบูรณ์ (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน, 2560, น. 126)

มาตรวัด Jensen

เป็นมาตรวัดที่ใช้วัดอัตราผลตอบแทนที่ควรจะเป็น เทียบกับ อัตราผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริง ด้วยการคำนวณจากแบบจำลองการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) ซึ่งความแตกต่างของผลตอบแทนจากกองทุนที่เกิดขึ้นจริง กับ อัตราผลตอบแทนจากแบบจำลอง CAPM คือ ค่าอัลฟ่า (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน, 2560, น. 127)

แบบจำลองการตั้งราคาหลักทรัพย์ (Capital Asset Pricing Model : CAPM)

เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นเพื่อใช้วิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุนว่ามีความคุ้มค่ากับความแปรปรวนหรือไม่ จากพฤติกรรมของนักลงทุนที่ไม่ชอบความเสี่ยงจึงต้องการลดความเสี่ยงจากการลงทุน ได้ทำการกระจายการลงทุน ทำให้เกิดกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีการกระจายความเสี่ยงอย่างดี เมื่อต้องพิจารณาความเสี่ยงแบบรายตัวของหลักทรัพย์ในกลุ่มนี้ จะพิจารณาจากความแปรปรวนร่วมของหลักทรัพย์รายตัวกับกลุ่มหลักทรัพย์ตลาด จากนั้นนำไปวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนที่ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ของหลักทรัพย์เป็นรายตัวระหว่างอัตราผลตอบแทน และ ความเสี่ยง (ความเสี่ยงที่เป็นระบบ) ในการวิเคราะห์หลักทรัพย์ว่ามีราคาสูงกว่าที่ควรจะเป็น (Overpriced) หรือ ราคาต่ำกว่าที่ควรจะเป็น (Underpriced) (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2557, น. 389)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับอัตราผลตอบแทน ความเสี่ยง และผลการดำเนินงาน

กุลรวี ชัยนิวัฒนา (2559) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงโดยวัดผลการดำเนินงานด้วยมาตรวัด Sharpe, Treynor และ Jensen จำแนกตามนโยบายการลงทุน ได้แก่ ลงทุนในประเทศ ลงทุนต่างประเทศ ลงทุนทั้งในและต่างประเทศ พบว่ากองทุนที่มีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดของมาตรวัด Sharpe กองทุน CIMB-PRINCIPAL iPROPRMF ลงทุนทั้งในและต่างประเทศมี มาตรวัด Treynor ได้แก่ กองทุน TJREIT ลงทุนในต่างประเทศและมาตรวัด Jensen ได้แก่ กองทุน LHTPROP ลงทุนในประเทศ

ปรียศ ทับสมบัติ (2557) ได้ทำการศึกษาอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหมวดบริการรับเหมาก่อสร้างด้วยแบบจำลอง CAPM ทั้งสิ้น 18 หลักทรัพย์ เพื่อวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของหลักทรัพย์ พบว่าผลตอบแทนของหลักทรัพย์หมวดบริการรับเหมาก่อสร้างให้อัตราผลตอบแทนมากกว่าตลาดหลักทรัพย์ ด้านความเสี่ยงที่เป็นระบบพบว่ามี 15 หลักทรัพย์ที่เป็นหลักทรัพย์เชิงรุกและในจำนวนนี้มีถึง 11 หลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่าตลาด

ขนิษฐา ดวงผุนมาตย์ (2556) ได้ทำการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของหลักทรัพย์กลุ่มธุรกิจเกษตรด้วยแบบจำลอง CAPM เพื่อศึกษาอัตราผลตอบแทน ความเสี่ยง และ ประเมินมูลค่าของหลักทรัพย์เทียบกับราคาตลาด พบว่าหลักทรัพย์ที่มีค่าความเสี่ยงที่เป็นระบบสูงกว่าตลาดได้แก่ ASIAN, CHOIC, EE, GFPT และ TLUXE ด้านการวิเคราะห์มูลค่าหลักทรัพย์ด้วยเพื่อวิเคราะห์ราคาที่เหมาะสมด้วยเส้น

Security Market Line พบว่าทุกหลักทรัพย์อยู่ใต้เส้นหมายถึงหลักทรัพย์มีราคาสูงกว่าที่ควรจะเป็น (Overvalue)

อรสิริ แซ่ว่อง (2559) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนบัวหลวง เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของกองทุนโดยใช้มาตรวัด Sharpe, Treynor และ Jensen จากการศึกษาพบว่าอัตราผลตอบแทนเฉลี่ยรายเดือนสูงสุดได้แก่ กองทุน BERMF ส่วนกองทุนที่มีความเสี่ยงต่ำที่สุดได้แก่ กองทุน MM-RMF ด้านผลการดำเนินงานทั้ง 3 มาตวัดพบว่ากองทุนที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงสุดได้แก่ กองทุน IN-RMF ในขณะที่ อุบลวรรณ ขุ่ยอาภัย (2559) ก็ได้ทำการศึกษาความเสี่ยงและผลตอบแทนของกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนบัวหลวงเช่นเดียวกัน โดยทำการวิเคราะห์ความเสี่ยง อัตราผลตอบแทน และวัดผลการดำเนินงานด้วยมาตรวัด Sharpe, Treynor, Jensen พบว่ากองทุน BERFM เป็นกองทุนที่ให้อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยสูงสุด ด้านความเสี่ยงพบว่ากองทุนที่มีความเสี่ยงต่ำที่สุดได้แก่ กองทุน MM-RMF เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของอรสิริ ส่วนผลการดำเนินงาน มาตรวัด Sharpe พบว่ากองทุน BERMF มีค่าสูงที่สุดมี และ มาตรวัด Jensen พบว่ากองทุน BERMF มีค่าสูงที่สุด ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของอรสิริ ส่วนมาตรวัด Treynor พบว่ากองทุน IN-RMF มีค่าสูงที่สุดมี เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของอรสิริ

งานวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

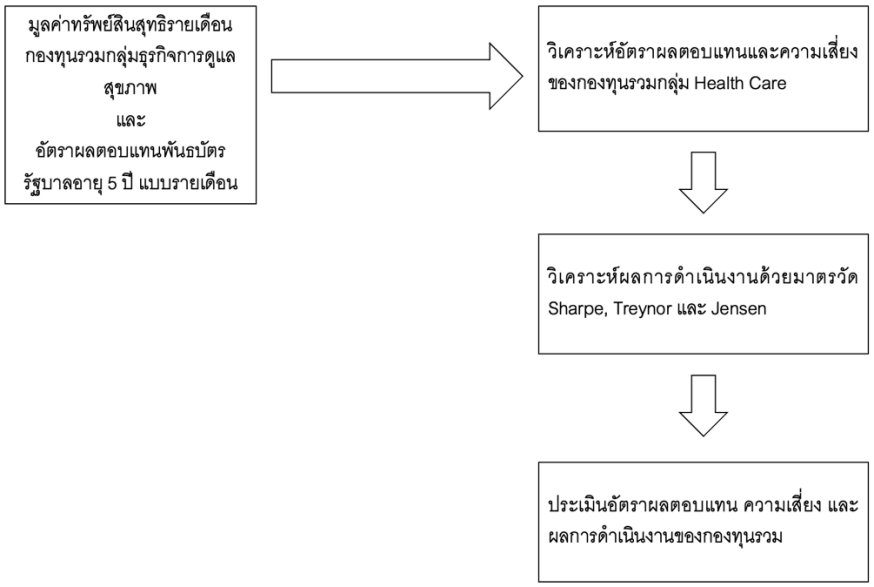
พัสกร คล้ายแก้ว (ม.ป.ป.) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์หมวดธุรกิจการแพทย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากบริษัทที่ในตลาดหลักทรัพย์หมวดธุรกิจการแพทย์ กำหนดปัจจัยศึกษาแบบเจาะจงได้แก่ อัตราเงินเฟ้อ ดัชนีการลงทุนภาคเอกชน ดัชนีราคาผู้บริโภคหมวดการรักษาและบริการส่วนบุคคล ดัชนีราคาหลักทรัพย์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนีการเชื่อมั่นของผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์หมวดธุรกิจการแพทย์ ได้แก่ ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ดัชนีราคาหลักทรัพย์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ กุลนิษฐ์ ศักดิ์จิรพาพงษ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อดัชนีราคาหมวดธุรกิจการแพทย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่าดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์หมวดธุรกิจการแพทย์เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณรพี บานชื่นวิจิตร และ ยิ่งรัก ปริยานนท์ (2555) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อร้อยละการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ในหมวดธุรกิจการแพทย์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์หมวดธุรกิจการแพทย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้แก่ ดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วันเฉลิม สงวนสิน และ บุฏกา ปัณฑุรอัมพร (ม.ป.ป.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในสถานการณ์โควิด เพื่อศึกษาดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์และปัจจัยที่มีผลต่อดัชนี

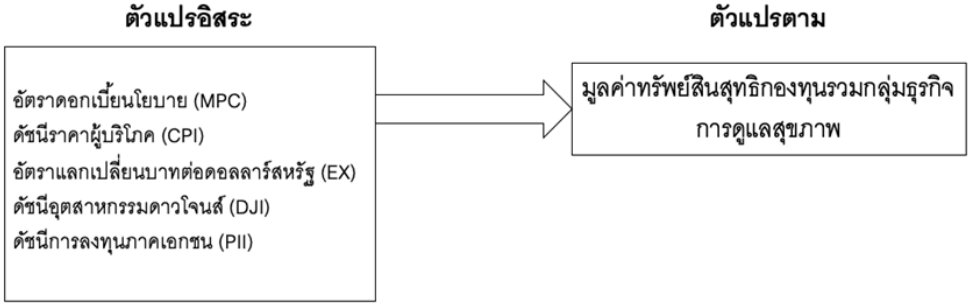
ราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในสถานการณ์โควิด โดยกำหนดตัวแปรอิสระได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐ ดัชนีอุตสาหกรรมดาวโจนส์ มูลค่าการซื้อสุทธิของนักลงทุนต่างชาติ และอัตราผลตอบแทนพันธบัตรสหรัฐอเมริกาอายุ 10 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ดัชนีอุตสาหกรรมดาวโจนส์ และอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลสหรัฐอเมริกาอายุ 10 ปี

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดของการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน ความเสี่ยง และผลการดำเนินงาน และการวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจสามารถสรุปได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน ความเสี่ยง และผลการดำเนินงาน



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น (1) การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน ความเสี่ยงและผลการดำเนินงานกองทุนรวมกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพจะใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการวิเคราะห์ซึ่งข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์ในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลแบบทุติยภูมิ ทำการเก็บข้อมูลแบบรายเดือน ประกอบด้วยข้อมูลมูลค่าทรัพย์สินสุทธิต่อหน่วย ราคาปิดข้อราคาดัชนีราคาหลักทรัพย์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และอัตราผลตอบแทนที่ปราศจากความเสี่ยงโดยใช้อัตราผลตอบแทนจากพันธบัตรรัฐบาลย้อนหลัง 5 ปี (2) การวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อมูลค่าหน่วยลงทุนกองทุนรวมกลุ่มธุรกิจการดูแลสุขภาพโดยปัจจัยที่กำหนดได้แก่ อัตราดอกเบี้ยนโยบาย (MPC) ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) อัตราแลกเปลี่ยนบาทต่อดอลลาร์สหรัฐ (EX) ดัชนีอุตสาหกรรมดาวโจนส์ (DJI) และ ดัชนีการลงทุนภาคเอกชน (PII) วิเคราะห์โดยการสร้างสมการถดถอยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด ซึ่งจะทำการทดสอบความนิ่งของข้อมูลด้วย Unit root test วิธี Augmented Dickey-Fuller test เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อกองทุนรวม สามารถเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \text{MPC} + \beta_2 \text{CPI} + \beta_3 \text{EX} + \beta_4 \text{DJI} + \beta_5 \text{PII} + e_i$$

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนช่วงก่อนเกิด Covid-19

กองทุน	Max	Mean	Min	Std. Deviation
KWI HCARE-A	5.4630	0.2546	-8.9700	3.1001
UGH	9.5288	0.7909	-11.9472	4.6079
UOBSHC	9.6192	0.7814	-11.3348	4.4634
BCARE	8.3156	0.8350	-10.8765	4.3406
TGHSTARP	6.5988	0.9557	-9.5751	3.8562
T-HEALTHCARE	8.3828	1.0181	-10.4704	4.0466
KT-HEALTHCARE-A	8.9526	1.1138	-10.4309	4.1758
SET Index	6.7966	0.1138	-7.6081	3.1031
Bond 5 years	2.3700	1.8921	0.2200	0.3950

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนช่วงเกิด Covid-19

กองทุน	**Max**	**Mean**	**Min**	**Std. Deviation**
KWI HCARE-A	9.9151	1.0154	-7.7816	4.2324
UGH	11.3773	0.1629	-11.4777	4.7792
UOBSHC	10.6924	0.2089	-11.4109	4.6663
BCARE	10.9951	0.5232	-11.3654	4.3867
TGHSTARP	11.6253	0.3044	-9.7495	4.4288
T-HEALTHCARE	12.5376	0.3912	-8.9169	4.7181
KT-HEALTHCARE-A	13.3279	0.4445	-9.5226	4.6961
SET Index	17.8551	0.3985	-16.0132	6.2588
Bond 5 years	2.4900	1.1284	0.5300	0.5703

ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเสี่ยงที่เป็นระบบ

ค่าเบต้า	**ช่วงก่อนเกิด Covid-19**	**ช่วงหลังเกิด Covid-19**
KWI HCARE-A	0.2840	0.2733
UGH	0.6949	0.4728
UOBSHC	0.6457	0.4493
BCARE	0.5944	0.3853
TGHSTARP	0.5526	0.4658
T-HEALTHCARE	0.6055	0.5355
KT-HEALTHCARE-A	0.6176	0.5038

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าความเสี่ยงทั้งระบบ

ค่า Stand Deviation	ช่วงก่อนเกิด Covid-19	ช่วงหลังเกิด Covid-19
KWI HCARE-A	3.1441	4.3002
UGH	4.6733	4.8556
UOBSHC	4.5267	4.7410
BCARE	4.4021	4.4569
TGHSTARP	3.9109	4.4996
T-HEALTHCARE	4.1040	4.7936
KT-HEALTHCARE-A	4.2350	4.7712

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงาน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์มาตรวัด Sharpe

กองทุน	ช่วงก่อนเกิด Covid-19	ช่วงหลังเกิด Covid-19
$S_{KWI\ HCARE-A}$	-0.5208	-0.0263
S_{UGH}	-0.2356	-0.1989
S_{UOBSHC}	-0.2454	-0.0194
S_{BCARE}	-0.2401	-0.1358
$S_{TGHSTARP}$	-0.2394	-0.1831
$S_{T-HEALTHCARE}$	-0.2129	-0.1538
$S_{KT-HEALTHCARE-A}$	-0.1838	-0.1433
S_m	-0.5651	-0.1289

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์มาตรวัด Treynor

กองทุน	ช่วงก่อนเกิด Covid-19	ช่วงหลังเกิด Covid-19
$T_{KWI\ HCARE-A}$	-5.7646	-0.4134
T_{UGH}	-1.5847	-2.0422
T_{UOBSHC}	-1.7200	-2.0467
T_{BCARE}	-1.7782	-1.5708
$T_{TGHSTARP}$	-1.6946	-1.7690
$T_{T-HEALTHCARE}$	-1.4434	-1.3769
$T_{KT-HEALTHCARE-A}$	-1.2603	-1.3575
T_m	-1.7783	-0.8199

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์มาตรวัด Jensen

กองทุน	ช่วงก่อนเกิด Covid-19	ช่วงหลังเกิด Covid-19
$J_{KWI\ HCARE-A}$	-1.1323	0.1111
J_{UGH}	0.1345	-0.5779
J_{UOBSHC}	0.0376	-0.5512
J_{BCARE}	0.000046	-0.2893
$J_{TGHSTARP}$	0.0463	-0.4421
$J_{T-HEALTHCARE}$	0.2027	-0.2982
$J_{KT-HEALTHCARE-A}$	0.3199	-0.2709
J_m	0.0000	0.0000

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

การทดสอบความสัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางเศรษฐมิติซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้มีขั้นตอนในการวิเคราะห์โดยทำการทดสอบความนิ่งของข้อมูล (Unit root) ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาของข้อมูล แล้วทำการประมาณการอีกครั้ง เพื่อแปรผลและสรุปผลการศึกษา

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบ Unit Root : Augmented Dickey-Fuller test : First Difference

Variable	Augmented Dickey-Fuller test : First Difference					
	Test without constant		Test with Constant		Test with constant and trend	
	ADF Statistic	P-Value	ADF Statistic	P-Value	ADF Statistic	P-Value
KWI HCARE-A	-1.02394***	0.001	1.55381***	8.48e-15	-1.60883***	3.16e-15
UGH	-1.20432***	1.24e-25	-1.21029***	8.25e-12	-1.21419***	1.69e-08
UOBSHC	-1.19533***	7.67e-44	-1.20242***	9.90e-12	-1.2062***	1.58e-08
BCARE	-1.18355***	1.28e-40	-1.20221***	1.16e-11	-1.20284***	1.47e-08
TGHSTARP	-1.19834***	1.07e-43	-1.21568***	8.11e-12	-1.22175***	1.75e-08
T-HEALTHCARE	-1.2144***	3.36e-48	-1.59392***	1.38e-08	-1.62218***	9.84e-08
KT-HEALTHCARE-A	-1.24565***	1.57e-56	-1.26967***	2.06e-12	-1.27438***	4.72e-08
MPC	-0.521237***	0.0002	-0.528978***	0.0052	-0.521715***	0.0295
CPI	-1.08953***	7.23e-11	-1.10986***	1.07e-09	-1.4404***	1.76e-07
EX	-0.954054***	2.27e-06	-0.955231***	6.90e-05	-1.18494***	1.12e-05
DJI	-1.14907***	8.88e-35	-1.1727***	2.38e-11	-1.17626***	1.34e-08
PII	-3.35946***	1.93e-09	-3.35935***	6.60e-08	-3.35838***	8.70e-07

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

*** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

การทดสอบ Unit Root พบว่าข้อมูลมีความนิ่ง จากนั้นจึงวิเคราะห์ Multiple Linear Regression ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดเพื่อประมาณการค่าสัมประสิทธิ์เบต้าที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงราคาทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวมกับตัวแปรอิสระ

ตารางที่ 9 ผลประมาณการเบื้องต้น

	KWI HCARE-A	UGH	UOBSHC	BCARE	TGHSTARP	T-HEALTHCARE	KT-HEALTHCARE-A
Const	0.00811821	-0.0187443	-0.0214825	0.00404466	-0.00387903	0.00475494	0.00684525
MPC	-1.01031 **	-0.233987	-0.998907	-2.44254*	-0.913362**	-0.756794*	-1.03070**
CPI	0.0453928	0.0152457	0.0375964	0.0279903	0.0304602	0.0237112	0.0355844
EX	0.340095 ***	-0.159650	-0.147866	0.0449643	-0.0903522	-0.124227*	0.00602447
DJI	0.000283312 ***	0.000347223***	0.000347107***	0.000816965***	0.000258638***	0.000273484***	0.00602447***
PII	0.0244643 *	0.0280169	0.0220962	0.0521968	0.0117664	0.00602447	0.00602447
R^2	0.597339	0.551538	0.554816	0.538044	0.644298	0.00602447	0.00602447

จากนั้นจึงนำข้อมูลมาทดสอบปัญหาทั้ง 3 ได้แก่ (1) Multicollinearity ด้วยวิธี VIF พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระต่อกัน หรือ ไม่พบปัญหา Multicollinearity (2) Heteroscedasticity ด้วยวิธี White Test พบว่า ข้อมูลไม่เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนของตัวแปร หรือ ไม่เกิดปัญหา Heteroscedasticity (3) Autocorrelation ด้วยค่าสถิติ Durbin-Watson พบว่าเกิดปัญหา Autocorrelation จึงทำการแก้ไขด้วยวิธี Cochrane-Orcutt แล้วพบว่าสามารถแก้ปัญหาได้ จึงสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจหลังจากการทดสอบและแก้ปัญหาทั้ง 3 ได้ดังนี้

ตารางที่ 10 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

	KWI HCARE-A	UGH	UOBSHC	BCARE	TGHSTARP	T-HEALTHCARE	KT-HEALTHCARE-A
Const	0.00315162	-0.0187443	-0.0299612	0.00404466	-0.00869934	0.00475494	0.00684525
MPC	-1.05287 (**)	-0.233987	-1.12980 (*)	-2.44254 (*)	-1.03597 (***)	-0.756794 (*)	-1.03070 (**)
CPI	0.0354200	0.0152457	0.0257046	0.0279903	0.0189382	0.0237112	0.0355844
EX	0.352199 (***)	-0.159650	-0.116659	0.0449643	-0.0677855	-0.124227 (*)	0.00602447
DJI	0.000285577 (***)	0.000347223 (***)	0.000348409 (***)	0.000816965 (***)	0.000260646 (***)	0.000273484 (***)	0.00602447 (***)
PII	0.0256606	0.0280169	0.0224344	0.0521968	0.0123191	0.00602447	0.00602447
R^2	0.609591	0.551538	0.565611	0.538044	0.656867	0.00602447	0.00602447

สรุป

การพิจารณามาตรวัด Sharpe พบว่า ในสถานการณ์ช่วงก่อนเกิดโรคระบาดกองทุนทุกกองมีอัตราผลตอบแทนต่อ 1 ความเสี่ยงทั้งระบบสูงกว่าตลาดทั้งสิ้น แต่เมื่อเกิดโรคระบาดพบว่ากองทุนที่มีอัตราผลตอบแทนต่อ 1 ความเสี่ยงทั้งระบบสูงกว่าตลาดได้แก่ กองทุน KWI HCARE-A และ UOBSHC

ด้านการพิจารณาผลการดำเนินงานด้วยมาตรวัด Treynor และ Jensen ในช่วงก่อนเกิดสถานการณ์โรคระบาดกองทุนที่มีผลการดำเนินงานสูงกว่าตลาดได้แก่ กองทุน UGH, UOBSHC, BCARE, TGHSTARP, T-HEALTHCARE และ KT-HEALTHCARE-A ในขณะที่กองทุน KWI HCARE-A เป็นกองทุนที่มีผลการดำเนินการต่ำกว่าตลาด แต่เมื่อพิจารณาในสถานการณ์ที่เกิดโรคระบาดพบว่ากองทุนที่มีผลการดำเนินงานสูงกว่าตลาดได้แก่ กองทุน KWI HCARE-A เพียงกองทุนเดียว ดังนั้นในการพิจารณาเลือกซื้อกองทุนควรพิจารณาเลือกซื้อกองทุนที่มีอัตราผลตอบแทนต่อ 1 ความเสี่ยงทั้งระบบหรือมาตรวัดความเสี่ยงที่สูงกว่าตลาดและพิจารณาขายกองทุนที่มีอัตราผลตอบแทนต่อ 1 ความเสี่ยงทั้งระบบหรือมาตรวัดความเสี่ยงที่ต่ำกว่าตลาด

ในช่วงเวลาที่สถานการณ์อยู่ในช่วงที่ไม่มีโรคระบาดกองทุนที่มีผลตอบแทนสูงกว่าตลาด ได้แก่ กองทุน UGH, UOBSHC, BCARE, TGHSTARP, T-HEALTHCARE และ KT-HEALTHCARE-A หมายถึง กองทุนดังกล่าวเป็นกองทุนที่มีอัตราผลตอบแทนสูงกว่าตลาด ณ ระดับความเสี่ยงเดียวกัน หรือกล่าวได้ว่ามูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนอยู่ในระดับต่ำกว่าที่ควรจะเป็น (Undervalue) ซึ่งในอนาคตจะส่งผลให้มูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นในระดับเดียวกันกับตลาดนักลงทุนจึงควรพิจารณาซื้อกองทุนดังกล่าว แต่ในขณะที่หากเกิดสถานการณ์โรคระบาดพบว่ากองทุนที่มีผลตอบแทนสูงกว่าตลาด ได้แก่ กองทุน KWI HCARE-A ดังนั้นหากสถานการณ์อยู่ในช่วงเกิดโรคระบาดจึงควรพิจารณาซื้อกองทุนดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในครั้งนี้

การศึกษาโดยแบ่งช่วงระยะเวลาเป็นสองช่วงเวลาเพื่อศึกษาถึงผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่แตกต่างกันให้นักลงทุน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการลงทุนเกี่ยวกับธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับโรคระบาดในอนาคต รวมถึงในการวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อกองทุนเพื่อนำปัจจัยที่ส่งผลต่อกองทุนมาร่วมพิจารณาในการวิเคราะห์แนวโน้มของกองทุนประกอบกับการตัดสินใจลงทุน

ข้อเสนอแนะในครั้งถัดไป

การศึกษาในครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลแบบรายเดือนดังนั้นในการศึกษาครั้งถัดไปอาจเพิ่มความถี่ของการเก็บข้อมูลขึ้นเช่น เก็บข้อมูลเป็นรายสัปดาห์ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความละเอียดมากขึ้น รวมถึงการวิเคราะห์ในช่วงเวลาหรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปจากงานวิจัยฉบับนี้เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มปัจจัยทางเศรษฐกิจปัจจัยอื่นเพิ่มเติมในการศึกษาเพื่อให้มีข้อมูลสำหรับการรับมือจากวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

บรรณานุกรม

กุลนิษฐ์ ศักดิ์จิรพาพงษ์. (2560). *การศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อดัชนีราคาหมวดธุรกิจการแพทย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.

กุลรวี ชัยนิวัฒนา. (2559). *การศึกษาเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทน ความเสี่ยง และผลการดำเนินงานของกองทุนรวมหน่วยลงทุนอสังหาริมทรัพย์*. วิทยศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ขนิษฐา ดวงผุนมาตย์. (2556). *การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจเกษตรโดยใช้แบบจำลอง CAPM*. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2557). *ตลาดการเงินและการลงทุนในหลักทรัพย์ : หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์*. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). *การวิเคราะห์การลงทุนในกองทุนรวม*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

ธนาคารไทยพาณิชย์. (2563). *เจาะลึกธุรกิจ Healthcare ภาคธุรกิจแห่งโอกาสในการลงทุน*. เข้าถึงได้จาก: https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/business-maker/healthcare.html.

ปรียศ ทับสมบัติ. (2557). *การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหมวดบริการรับเหมาก่อสร้างโดยใช้แบบจำลองราคาหลักทรัพย์ CAPM*. บริหารธุกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

พัสกร คล้ายแก้ว. (ม.ป.ป.). *ปัจจัยที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์หมวดธุรกิจการแพทย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. บริหารธุกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

วันเฉลิม สงวนสิน และ บุฏกา ปัณฑุรอัมพร. (ม.ป.ป.). *ปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในสถานการณ์โควิด*. บริหารธุกิจมหาบัณฑิต. คณะบิรหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

วรรณรพี บานชื่นวิจิตร และ ยิ่งรัก ปริยานนท์. (มกราคม-มีนาคม 2555). ปัจจัยที่มีผลต่อร้อยละการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ในหมวดธูรกิจการแพทย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 32(1), หน้า 50-51.

ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน. (2560). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเงินและการลงทุน : หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนตราสารทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาความรู้ผู้ลงทุน ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

องค์กรอนามัยโลก. (2564). *Ageing and health*. เข้าถึงได้จาก: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health.

อุบลวรรณ ขุ่ยอาภัย. (2559). *การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลตอบแทนของกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวงจำกัด*. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

อรสิริ แซ่ว่อง. (2559). *การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวงจำกัด.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

พฤติกรรมการตัดสินใจและความมีเหตุผลต่อการเลือกพรรคการเมือง

The Decision Making Behavior and Rationality for Choosing Political Parties

ฉัตรภรณ์ โฆษิตวิรุฬห์[1] และนันทรัตน์ ตั้งวิฑูรธรรม[2]

Chatporn Kositviroon[1] and Nantarat Tangvitoontham[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

E-mail: Chatpornsang@gmail.com[1], Nantarat.tung@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางเลือกในการเลือกตั้งเปรียบเทียบระหว่างปี 2562 กับปัจจุบัน ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กรอบแนวคิดของทฤษฎีอรรถประโยชน์ และการเปรียบเทียบผลประโยชน์และต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 963 คน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ อุดรธานี และสงขลา ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีส่วนร่วมทางการเมืองมากที่สุดในแต่ละภาค เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดยสถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางเลือกในการเลือกตั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ จังหวัด สาขาวิชาที่จบการศึกษา นโยบายที่ต้องการสนับสนุน และความรู้ทางการเมือง

คำสำคัญ: การตัดสินใจ ความมีเหตุมีผล การเลือกตั้ง

Abstract

This research aims to investigate the factor affecting voter behavior between 2019 and present. This was survey quantitative research. The conceptual applied Utility Theory and compare between cost and benefit in economics. Data were collected from the sample of 963 people of 4 provincial as follows Bangkok, Chiang Mai, Udonthani, and Songkhla which is the province that has the most political participation. Questionnaires was data collection tool. The data obtained were analyzed by descriptive statistics and inference statistics (Logit regression analysis). The major findings indicated that the factors affecting voter behavior changed the statistical significance consisted of an Age, Province, College major, Policies needed, Policy knowledge

Keyword: Decision-making, rationality, elections

บทนำ

พฤติกรรมการเมืองของประเทศไทยตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมาแบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายอย่างชัดเจน คือ กลุ่มของไทยรักไทย หรือกลุ่มผู้สนับสนุนอดีตนายกรัฐมนตรีทักษิณ ชินวัตร และฝั่งตรงข้าม (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ, 2552) ซึ่งภายหลังจากการรัฐประหาร นายกรัฐรัตมนตรีที่มาจากการเลือกก็ยังคงเป็นพรรคการเมืองหรือกลุ่มเครือข่ายเดิม เห็นได้ชัดว่าประชาชนมักยึดติดที่พรรคการเมืองหรือตัวบุคคลมากกว่าแนวทางการดำเนินนโยบายและการบริหาร ซึ่งความขัดแย้งก็ยังไม่ได้จบลงเพียงเท่านี้ การชุมนุมปะทะ และสถานการณ์ความรุนแรงยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จนกระทั่งหลังปลายปี 2562 ภาพรวมการดำเนินกิจกรรมทางการเมืองหรือสถานการ์ทางการเมืองภายในของประเทศไทยก็ตกอยู่ในสภาวะตึงเครียดเรื่อยมา ซึ่งสาเหตุสำคัญของสถานการณ์สามารถอนุมานได้จากมุมมองในช่วงเวลาก่อนหน้าคือ ช่วงก่อนรัฐประหารโดยในขณะนั้น นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีคนที่ 28 และคณะยังคงดำรงตำแหน่งรัฐบาลอยู่ ภายใต้สถานการณ์การประท้วงขับไล่อยู่เนือง ๆ โดยมีนายสุเทพ เทือกสุบรรณ เป็นแกนนำ การชุมนุมประท้วงข้ามปีที่ยืดเยื้อกินเวลากว่า 204 วัน ส่งผลกระทบอย่างเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศอย่างมาก ส่งผลให้คณะรักษาความสงบแห่งชาติอ้างสิทธิ์ในความชอบธรรมก่อรัฐประหารขึ้นเพื่อรักษาความสงบของประเทศในที่สุด (THE STANDARD TEAM, 2564)

สถานการณ์ดังกล่าวอาจเป็นความสงบที่เกิดขึ้นแค่ในระยะเวลาหนึ่ง การชุมนุมประท้วงครั้งใหม่ได้เริ่มต้นขึ้นในช่วงปี 2563 โดยอ้างถึงการพัฒนาของเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งคุณภาพชีวิตที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานภายใต้การปกครองของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (BBC NEWS, 2563) หากแต่พิจารณาให้ชัดเจนแล้ว สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือการตัดสินใจอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ เมื่อปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป ประชาชนที่เคยสนับสนุนรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา กลับออกมาเรียกร้องสิทธิ์ทางการเมืองของตนเองคืน ซึ่งในมุมมองทางเศรษฐศาสตร์แล้วอาจพิจารณาผ่านแง่มุมของพฤติกรรมความเป็นเหตุเป็นผลในการตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยหากเปรียบเทียบพรรคการเมืองเป็นสินค้า ประชาชนก็เปรียบเสมือนผู้บริโภคที่ย่อมจะตัดสินใจภายใต้ปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ บนพื้นฐานของความพึงพอใจและความเป็นเหตุเป็นผลเสมอ ดังนั้น ผู้บริโภคมีอิสระในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะตัดสินใจตามปัจจัยแวดล้อม ตัดสินใจภายใต้แรงกดดันหรือปัจจัยอื่น ด้วยสาเหตุนี้การศึกษาถึงการตัดสินใจดังกล่าวบนพื้นฐานของทฤษฎีการตัดสินใจ ภายใต้แนวคิดอรรถประโยชน์ จึงสามารถอธิบายได้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือคงการตัดสินใจทางการเมือง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการประเมินสถานการณ์ของประชาชนอย่างเหมาะสมเพื่อสื่อสารถึงนโยบายของแต่ละพรรคการเมืองที่ต้องการของประชาชน รวมทั้งการส่งเสริมการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางเลือกในการเลือกตั้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ที่สำคัญต่อต่อทั้งกำหนดนโยบายภาครัฐและการประเมินสถานการณ์ของประชาชนอย่างเหมาะสม

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการตัดสินใจ (Decision Making)

ในทางเศรษฐศาสตร์ สามารถแบ่งขอบเขตออกเป็น 3 ประเด็น คือ (สินาด ตรีวรรณไชย, 2559)

(1) แนวคิดอรรถประโยชน์ (Utility) คือ การเปรียบเทียบระหว่างแต่ละทางเลือก ภายใต้สมมติฐานว่า บุคคลจะเลือกทางเลือกที่ตอบสนองต่อความพึงใจสูงสุดของตนเอง โดยการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ไม่ใช่การเดาสุ่ม บนสมมุติฐานว่า บุคคลจะตัดสินใจทางการเมืองอย่างมีเหตุผลเพื่อให้ตนเองได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยความหมายของอรรถประโยชน์ หมายรวมถึง สิ่งเร้าที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมทางการเมือง ทั้งตัวบุคคลในฐานะตัวแสดง กระบวนการ ผลประโยชน์ รูปแบบ ตลอดจนผลกระทบทางการเมือง สิ่งเร้าดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางการเมืองต่อทุกบุคคล จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า บุคคลจะเลือกปฏิบัติด้วยเหตุผลและเลือกกระทำทางเลือกที่ตอบสนองต่อเป้าหมายมากที่สุด ซึ่งบุคคลจะไตร่ตรองผลลัพธ์ รวมทั้งสิ่งที่จะกระทำบนพื้นฐานการก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในความเป็นจริงแล้วผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่บุคคลคาดหวังไม่มีได้มีเฉพาะเจาะจงเพียงเรื่องเดียว แต่มีหลายประการ ตัวอย่างเช่น ชื่อเสียง เงินทอง ตำแหน่ง สถานภาพ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาล้วนมีต้นทุนทั้งสิ้น การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล จึงต้องมีการพิจารณาแต่ละทางเลือกเพื่อจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งแนวคิดอรรถประโยชน์ทางการเมืองจะอธิบายเพิ่มเติมในหัวข้อต่อไป

(2) แนวคิดความน่าจะเป็น (Probability) ความน่าจะเป็นนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เนื่องจากสามารถทำให้รู้ว่าตัวเลือกที่กำลังพิจารณาอยู่มีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด เนื่องจากไม่มีหลักประกันถึงผลลัพธ์หลังจากการตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะอยู่ภายใต้ทฤษฎีอรรถประโยชน์สูงสุด เนื่องจากมีเรื่องของความเสี่ยง (Risk) และความไม่แน่นอนเข้ามาเกี่ยวข้อง (Uncertainty)

(3) หลักการตัดสินใจ (Decision Rules) เมื่อเกิดทางเลือกหลายทางที่บุคคลต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ จึงจำเป็นต้องมีเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ (1) อรรถประโยชน์ที่คาดหวัง (Expected Utility Theory) เป็นแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ของ Von Neuman and Morgenstern (1947) ที่อธิบายการตัดสินใจของบุคคลภายใต้ความเสี่ยงและความไม่แน่นอน โดยจัดลำดับความสำคัญของความคาดหวังในระดับที่ยอมรับความเสี่ยงได้ ภายใต้สมมติฐานว่า บุคคลสามารถจัดอันดับความชอบในแต่ละทางเลือกได้ โดยบุคคลจะเลือกทางเลือกที่มีความเสี่ยงต่ำ และแต่ละทางเลือกนั้นเป็นอิสระต่อกัน (2) กฎการสูญเสียน้อยที่สุด (Maximin Rule) ภายใต้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ครบถ้วนหรือความไม่รู้ บุคคลจะตัดสินใจโดยการจัดลำดับผลเสียของแต่ละทางเลือก และเลือกทางที่เลวร้ายน้อยที่สุด (3) กฎความพึงพอใจ (Satisficing Rule of Decision) ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกบวกกับสิ่งสิ่งหนึ่งมากกว่ารู้สึกลบ ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบสนองมาจากความต้องการ โดยขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคล

หากความคาดหวังสูงได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความพอใจมาก ขณะเดียวกันหากความคาดหวังสูงแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความไม่พอใจมากเช่นกัน

ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory)

ความหมายของอรรถประโยชน์ คือ ความพึงพอใจของบุคคลในการบริโภคสินค้าหรือบริการชนิดหนึ่ง ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งในทางเศรษฐศาสตร์ทุกสินค้าและบริการล้วนมีอรรถประโยชน์ แต่จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล แนวคิดอรรถประโยชน์ถูกนำมาใช้บางครั้งในการแทรกแซงทางเศรษฐกิจด้วยการออกนโยบายโดยพิจารณาจากสวัสดิการของสังคมเป็นหลัก แนวคิดนี้จึงถือเป็นพื้นฐานของการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์และต้นทุนในแต่ละทางเลือกของการเลือกตั้ง (ภาสวรรณ สิทธิกรณ์, 2562)

ซึ่งแนวคิดอรรถประโยชน์ก็ถือเป็นพื้นฐานของการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสีย หรือการเปรียบเทียบผลประโยชน์และต้นทุน (Cost and Benefit) เมื่อทางเลือกทางการเมืองถูกตัดสินใจด้วยเหตุผล (Rational) บุคคลจะตัดสินใจจากการเปรียบเทียบต้นทุนและผลประโยชน์ก่อนการตัดสินใจ การตัดสินใจในการเลือกตั้งถือเป็นการตัดสินใจทางการเมืองขั้นพื้นฐานที่ประชาชนส่วนใหญ่เข้าร่วม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มุมมอง ได้แก่ มุมมองของผู้สมัครรับเลือกตั้ง และมุมมองของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งในมุมมองของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง การเลือกตั้งถือเป็นสิทธิตามธรรมชาติในฐานะสมาชิกของประเทศ โดยการใช้สิทธิจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ ต้นทุนจากการใช้สิทธิ (Voting cost) มีน้อยกว่าประโยชน์จากการใช้สิทธิ (Voting benefit) เนื่องจากมนุษย์ในฐานะสัตว์เศรษฐกิจการถูกบังคับให้ใช้สิทธิถือเป็นการฝืนธรรมชาติ และลิดรอนสิทธิอย่างหนึ่ง อรรถประโยชน์ที่เห็นได้ชัดทางการเมือง คือ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นรูปธรรมที่สามารถรับรู้ได้ผ่านการดำเนินนโยบายต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชน (รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์, 2562)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

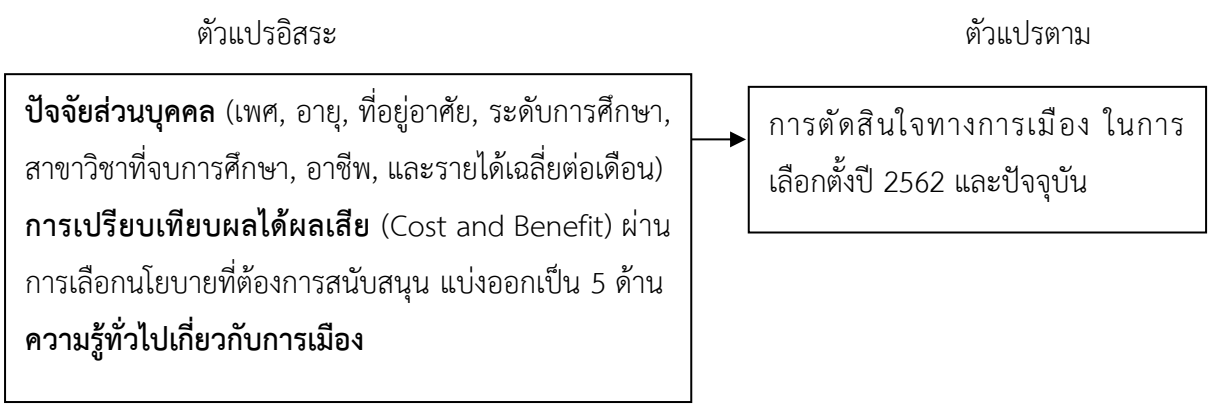
จากการศึกษาเรื่อง สถานภาพทางสังคมกับพฤติกรรมการเลือกตั้งในการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2554: กรณีศึกษาจากผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ และนพพล อัคฮาด, 2555) พบว่า ถิ่นที่อยู่ และอายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกพรรคการเมือง เนื่องจากถิ่นที่อยู่ที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้ความต้องการในด้านนโยบายหรือผู้สมัครแตกต่างกัน คนในแต่ละภาคในแต่ละจังหวัดย่อมสนับสนุนบุคคลที่มองว่าเป็นกลุ่มคนของตนเอง เช่นเดียวกับอายุที่แตกต่างกันก็มีผลต่อการเลือกพรรคการเมืองที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลในแต่ละช่วงวัยย่อมมีความนิยมชมชอบในนโยบายหรือลักษณะแนวทางที่แตกต่างกัน และยังพบว่า การศึกษาของผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกพรรคการเมืองที่ต่างกัน เนื่องจากการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีความคิดเห็นและความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ แตกต่างกันรวมทั้งเรื่องการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งของคนไทย (สุจิต บุญบงการ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2526) ที่พบว่า การศึกษามีผลอย่างมากต่อการต่อพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง โดยผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่ามีแนมโน้มที่จะไปลงคะแนนเสียงเพราะความเข้าใจในสิทธิพลเมืองมากกว่า โดยจะตัดสินใจจากนโยบายของพรรคการเมืองมากกว่าตัวบุคคล ในขณะที่ผู้มีการศึกษาที่ต่ำกว่ามีแนวโน้มที่จะลงคะแนนเสียงเลือกตั้งน้อยกว่า และมีการตัดสินใจที่ไม่แน่นอน

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของอรรถประโยชน์ทางการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทางการเมืองแบบประชาธิปไตยของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ประเทศไทย (สัญญา เคณาภูมิ, 2559) พบว่า ประเภทของอรรถประโยชน์ทางการเมืองมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางการเมืองแบบวิถีประชาธิปไตยมากที่สุด คือ อุดมการณ์ทางการเมืองเหมือนกัน รองลงมาคือ ปัจจัยกระแสนิยม การจัดกลุ่มทางสังคม ประสิทธิผลของนโยบาย ตามลำดับ โดยการตัดสินใจของประชาชนในรูปแบบวิถีประชาธิปไตยทางการเมืองยังอยู่ในระดับน้อย ส่วนมากจะมีบทบาทเป็นเพียงผู้สังเกตการณ์ รองลงมาคือผู้มีส่วนร่วม

การศึกษาเรื่อง การนำนโยบายประชานิยมมาใช้ในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งปี พ.ศ. 2554 ศึกษากรณีของพรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทย (สมชาย สาโรวาท, 2556) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงคุณภาพที่สำคัญที่สุด คือ บริบททางการเมืองที่แบ่งขั้วแบ่งสีออกอย่างชัดเจน โดยในขณะนั้นขั้วการเมืองใหญ่ถูกแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายเอาทักษิณและไม่เอาทักษิณ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกตั้งมากกว่านโยบายประชานิยมของแต่ละพรรคที่มีอิทธิพลน้อยกว่า เพราะผู้มีสิทธิมีความตั้งใจเลือกฝ่ายอยู่แล้ว ไม่ว่านโยบายเช่นไรก็ไม่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ในขณะที่ผลการศึกษาของ จิรวัฒน์ ศิริพานิชย์ และคณะ (2561) พบว่า บุคคลจะตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัดให้ตนเองได้รับผลประโยชน์สูงสุด ดังนั้น แต่ละพรคคการเมืองจึงมีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อจูงใจประชาชน เช่น โครงการพักชำระหนี้เกษตรกร ในสมัยของ ดร.ทักษิณ ชินวัตร เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ทรงอิทธิพลต่อการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง คืออรรถประโยชน์ทางการเมือง หรือผลประโยชน์ทั้งนามธรรมและรูปธรรมที่บุคคลรับรู้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชาการและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจและความมีเหตุผลต่อการเลือกพรรคการเมือง โดยประชากรที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีอายุ 18 ขึ้นไป ในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทยในจังหวัดที่มีการขับเคลื่อนนโยบายและมีส่วนร่วมทางการเมืองมากที่สุดในรอบปีที่ผ่านมา คือ จังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางเศรษฐกิจหลัก ในภาคเหนือศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ภาคตะวันออกเฉียงใต้ศึกษาในจังหวัดอุดรธานี และภาคใต้ศึกษาในจังหวัดสงขลา

โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Krejcie และ Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ตามหลักการแปรผันของขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร (กรมการปกครอง, 2562) กับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัด คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดสงขลา จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดเชียงใหม่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 952 คน โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และลงเก็บข้อมูลให้ครอบคลุม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ แบบสอบถามลักษณะแบบสำรวจรายการ (Checklist) และแบบเติมคำสั้น ๆ ลงในช่องว่าง (Short Answer) ได้แก่ เพศ อายุ จังหวัดที่อยู่อาศัย พื้นที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษาหรือจบการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายได้รวมของครอบครัว รวมเป็นจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านการตัดสินใจมีส่วนร่วมทางการเมือง ด้านการใช้สิทธิเลือกตั้งและการสนับสนุนพรรคการเมือง โดยเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) เป็นจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกนโยบายที่ต้องการให้มีการสนับสนุนงบประมาณรายจ่ายมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความรู้ทั่วไป โดยเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบสำรวจรายการ (Checklist) เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว จำนวน 10 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเหตุผลการสนับสนุนพรรคการเมือง และการตัดสินใจทางการเมือง โดยเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Form) จำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

อธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Binary logistic Regression Model ผ่านโปรแกรมทางสถิติ

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
หญิง	546	56.70
ชาย	417	43.30
รวม	**963**	**100.00**
ช่วงอายุ (ปี)	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
21-30	369	38.32
31-40	288	29.91
41-50	174	18.07
51-60	81	8.41
60 ปีขึ้นไป	51	5.29
รวม	**963**	**100.00**
จังหวัดที่พักอาศัย	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
กรุงเทพมหานคร	257	26.69
อุดรธานี	242	25.13
เชียงใหม่	239	24.82
สงขลา	225	23.36
รวม	**963**	**100.00**
การศึกษา	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
สูงกว่าปริญญาตรี	475	49.33
ปริญญาตรี	488	50.67
รวม	**963**	**100.00**
สาขาวิชาที่ศึกษา	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
สังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์	623	64.69
วิทยาศาสตร์	340	35.31
รวม	**963**	**100.00**
อาชีพ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/ฟรีแลนซ์	414	42.99
พนักงานเอกชน	268	27.83
อื่น ๆ	113	11.73

เพศ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
นักเรียน/นักศึกษา	85	8.83
รับราชการ	83	8.62
รวม	**963**	**100.00**
รายได้	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000	269	27.93
15,001 – 30,000	597	61.99
30,001 – 60,000	82	8.52
60,001 ขึ้นไป	15	1.56
รวม	**963**	**100.00**
พรรคการเมืองปี 2562	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
เพื่อไทย	261	27.10
พลังประชารัฐ	291	30.22
อนาคตใหม่/ก้าวไกล	117	12.15
ประชาธิปัตย์	118	12.25
ภูมิใจไทย	94	9.76
อื่น ๆ	82	8.52
รวม	**963**	**100.00**
พรรคการเมืองในปัจจุบัน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
เพื่อไทย	267	27.73
พลังประชารัฐ	262	27.21
อนาคตใหม่/ก้าวไกล	151	15.68
ประชาธิปัตย์	91	9.45
ภูมิใจไทย	92	9.55
อื่น ๆ	100	10.38
รวม	**963**	**100.00**
คะแนน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
1 – 4 คะแนน	511	53.06
5 – 6 คะแนน	315	32.71
7 – 8 คะแนน	96	9.97
9 – 10 คะแนน	41	4.26
รวม	**963**	**100.00**

เพศ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
นโยบาย	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
แรงงาน สวัสดิการ	204	21.19
ความมั่นคง กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	102	10.59
สาธารณูปโภค สาธารณสุข คมนาคม	331	34.37
เศรษฐกิจ การเงิน การศึกษา	233	24.19
เทคโนโลยี พลังงานและสิ่งแวดล้อม	93	9.66
รวม	**963**	**100.00**

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากที่สุด (กรุงเทพมหานครนับเป็นในเขตเทศบาลทั้งหมด) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จบการศึกษา/กำลังศึกษาในสาขาวิชาสังคมศาสตร์มากที่สุด ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ใช้สิทธิเลือกตั้งในปี 2562 เลือกพรรคพลังประชารัฐในการลงคะแนนเลือกตั้งปี 2562 แต่ในปัจจุบัน(2565) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกพรรคเพื่อไทย มีคะแนนจากการทดสอบความรู้ทางเศรษฐกิจและการเมืองในระดับต่ำ และต้องการสนับสนุนงบประมาณรายจ่ายในด้านแรงงานมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

Logit (Y) = 0.250 - 0.014(Gender) – 0.761(Age1) - 0.732(Age2) – 0.704(Age3) – 0.017(Prov1) - 0.132(Prov2) – 0.605(Prov3) + 0.072(Area) – 0.030(Degree) – 0.276(Major) - 0.159(Job) - 0.256(Inc1) - 0.240(Inc2) + 0.378(Inc3) + 0.597(X1) – 0.059(X2) + 0.494(X3) + 0.220(X4) + 0.019(Score1) - 0.151(Score2) + 1.114(Score3) (1)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัย (1)	**ค่า B**	**ปัจจัย (2)**	**ค่า B**
Constant	0.250	อาชีพ	-0.159
เพศ	-0.014	รายได้ (15,001 – 30,000)	-0.256
อายุ(25-39)	**-0.761** ***	รายได้ (30,001 – 60,000)	-0.240
อายุ(40-54)	**-0.732** ***	รายได้(> 60,000)	0.378
อายุ(>54)	**-0.704** **	นโยบายสาธารณูปโภค สาธารณะสุขและคมนาคม	**0.597** ***

ปัจจัย (1)	ค่า B	ปัจจัย (2)	ค่า B
จังหวัด(สงขลา)	-0.017	นโยบายเทคโนโลยี พลังงาน และสิ่งแวดล้อม	-0.059
จังหวัด(เชียงใหม่)	-0.132	นโยบายเศรษฐกิจ การเงิน และการศึกษา	**0.494** **
จังหวัด(อุดร)	**-0.605** ***	นโยบายความมั่นคง กฎหมาย กระบวนการยุติธรรม	0.220
เขตเทศบาล	0.072	คะแนน (1 -4 คะแนน)	0.019
การศึกษา	0.030	คะแนน (7 -8 คะแนน)	-0.151
สาขาที่เรียน	**-0.276** *	คะแนน (9 – 10 คะแนน)	**1.114** ***

(โดยกำหนดฐาน คือ (1) เพศ = ชาย, (2) อายุ = 22 -24 ปี, (3) จังหวัด = กทม., (4) เขตเทศบาล = ในเขต *ยกเว้นกรุงเทพมหานครนับเป็นในเขตเทศบาลทั้งหมด, (5) การศึกษา = ปริญญาตรี, (6) สาขาที่เรียน = สังคม, (7) อาชีพ = พนักงานเอกชน, (8) รายได้ = < 15,000 บาท, (9) นโยบาย = ด้านแรงงานและสวัสดิการ, (10) คะแนนความรู้การเมือง = 5 -6 คะแนน)

สามารถแปลผลปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ดังนี้

1. อายุ (Age) แบ่งออกเป็น 4 ช่วงอายุ

(1.1) อายุ 25 – 39 ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 25 – 39 ปี มีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจลดลง ลดลงเมื่อเทียบกับกลุ่มที่มีอายุ 22 – 24 ปี เท่ากับ 0.761 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

(1.2) อายุ 40 – 54 ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 – 54 ปี มีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจลดลง เมื่อเทียบกับกลุ่มที่มีอายุ 22 – 24 ปี เท่ากับ 0.732 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

(1.3) อายุ 55 ปีขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจลดลง เมื่อเทียบกับกลุ่มที่มีอายุ 22 – 24 ปี เท่ากับ 0.704 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2. จังหวัดที่อยู่อาศัย (Prov) พบว่า กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอุดรธานี มีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจลดลง เมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่อาศัยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 0.605 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

3. สาขาวิชาที่จบการศึกษา (Major) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา/จบการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ มีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจลดลงเมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา/จบการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ เท่ากับ 0.276 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

4. นโยบายที่ต้องการสนับสนุน (Policy)

4.1 นโยบายด้านสาธารณูปโภค สาธารณะสุข และคมนาคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสนับสนุนงบประมาณนโยบายด้านสาธารณูปโภค สาธารณะสุข และคมนาคม มีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจ

เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับกับผู้ที่ต้องการสนับสนุนงบประมาณด้านแรงงานและสวัสดิการ เท่ากับ 0.597 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

4.2 นโยบายด้านเศรษฐกิจ การเงิน และการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสนับสนุนงบประมาณนโยบายด้านเศรษฐกิจ การเงิน และการศึกษา มีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับกับผู้ที่ต้องการสนับสนุนงบประมาณด้านแรงงานและสวัสดิการ เท่ากับ 0.494 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

5. แบบวัดความรู้ทางการเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนน 9 – 10 คะแนน จะมีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนน 5 – 6 คะแนน เท่ากับ 1.114 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจและความมีเหตุผลต่อการเลือกพรรคการเมือง โดยศึกษาใน 4 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพหมานคร เชียงใหม่ สงขลา และอุดรธานี เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีส่วนร่วมทางการเมืองมากที่สุดในแต่ละภาค การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางเลือกในการเลือกตั้งของประชากรในในแต่ละภาค ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) การเปรียบเทียบผลได้ผลเสียผ่านการเลือกนโยบายที่ต้องการสนับสนุน ภายใต้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ และ (3) ความรู้ทางการเมือง โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ มี 5 ปัจจัย ได้แก่ (1) อายุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ และนพพล อัคฮาด (2555) เรื่อง สถานภาพทางสังคมกับพฤติกรรมการเลือกตั้งในการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2554: กรณีศึกษาจากผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ที่ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกพรรคการเมืองที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลในแต่ละช่วงวัยย่อมมีความนิยมชมชอบในนโยบายหรือลักษณะแนวทางในการดำเนินนโยบายที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ ถิ่นกำเนิด และรายได้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกพรรคการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า อายุ จังหวัดที่อยู่อาศัย และรายได้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝั่งการเมืองในปี 2562 และการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเลือกสนับสนุนพรรคการเมือง (2) จังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ และนพพล อัคฮาด (2555) พบว่า ถิ่นที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้ความต้องการนโยบายแตกต่างกัน รวมทั้งคนในแต่ละภาคแต่ละจังหวัดย่อมสนับสนุนบุคคลที่มองว่าเป็นกลุ่มของตนเอง (3) สาขาวิชาที่จบการศึกษา จากการศึกษาของ ปริวัตร สิงห์แก้ว (2547) เรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักศึกษา: ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต พบว่า การที่นักศึกษาได้เรียนรู้เรื่องราวของสังคมในประเทศ และสามารถติดตามข่าวสารทางการเมืองได้อย่างกว้างขวางและสม่ำเสมอ ส่งผลให้มีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ติดตามข่าวสารทางการเมือง เนื่องจากในหลายคณะทางสังคมศาสตร์ได้เรียนเกี่ยวกับความเป็นมาทางการเมือง การบริหารประเทศและนโยบายต่าง ๆ โดยตรง จึงน่าจะส่งผลให้มีความรู้ความเข้าใจทางการเมืองยิ่งขึ้น ทำให้การตัดสินใจอาจแตกต่างกัน (4) นโยบายที่ต้องการสนับสนุน ซึ่งแตกต่าง

จากการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายประชานิยมมาใช้ในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งปี พ.ศ. 2554 ศึกษากรณีของพรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทย (สมชาย สาโรวาท, 2556) ที่พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ขั้วการเมือง ซึ่งในขณะนั้นการเมืองแบ่งออกเป็น 2 ขั้วใหญ่ ๆ คือ ฝั่งทักษิณและต่อต้านทักษิณซึ่งมีอิทธิพลมากกว่านโยบายทางการเมือง ไม่ว่านโยบายการเมืองเป็นอย่างไรก็ไม่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในขณะที่การศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทรงอิทธิพลต่อการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง (จิรวัฒน์ ศิริพานิชย์ และคณะ, 2561) พบว่า อรรถประโยชน์ทางการเมืองมีผลต่อพฤติกรรมทางการเมือง โดยบุคคลมักจะตัดสินใจเพื่อให้ตนเองได้รับความพอใจสูงสุด ซึ่งความพึงพอใจย่อมขึ้นอยู่กับปัจเจกบุคคล เช่น ความพอใจในตัวผู้สมัคร แนวการดำเนินนโยบาย รวมไปถึงการได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ เป็นการตอบแทน และ (5) ความรู้ทางเศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ และ นพพล อัคฮาด (2555) ที่พบว่า ความรู้มีผลอย่างมากต่อการต่อพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง โดยผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่ามีแนมโน้มที่จะไปลงคะแนนเสียงเพราะความเข้าใจในสิทธิพลเมืองมากกว่า โดยจะตัดสินใจจากนโยบายของพรรคการเมืองมากกว่าตัวบุคคล ในขณะที่ผู้มีการศึกษาที่ต่ำกว่ามีแนวโน้มที่จะลงคะแนนเสียงเลือกตั้งน้อยกว่า และมีการตัดสินใจที่ไม่แน่นอน

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน อายุ จังหวัด และสาวิชาที่จบการศึกษามีผลต่อการตัดสินใจ ทางด้านนโยบายที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนจะเป็นนโยบายทหลักที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่โดยตรง หรือมีอรรถประโยชน์ส่วนบุคคลที่เป็นรูปธรรมมากกว่า ขณะที่ความรู้ทางด้านการเมือง พบว่าผู้ที่ความรู้ความเข้าใจทางการเมืองในระดับมากที่สุดเท่านั้นที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ความมีช่องทางในการสื่อสารให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล และสามารถเปรียบเทียบนโยบายในเชิงลึกของแต่ละพรรคการเมือง เพื่อสามารถตัดสินใจเลือกพรรคการเมืองที่สอดคล้องกับความต้องการในการดำเนินนโยบาย อีกทั้งคะแนนจากแบบวัดความรู้ทางเศรษฐกิจและการเมืองโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก จึงควรมีการจัดหลักสูตรภาคบังคับหรือแหล่งเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนความรู้ทางการเมืองก่อนเลือกตั้งเมื่ออายุครบ 18 ปีบริบูรณ์

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งถัดไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ เปรียบเทียบการเลือกการเมืองจากการเลือกตั้งเมื่อปี 2562 และในปัจจุบันที่ยังไม่มีการจัดเลือกตั้ง ซึ่งการวิจัยในครั้งถัดไป อาจพิจารณาเก็บข้อมูลแบบภาคตัดขวาง เพื่อติดตามผลกับคนเดิม

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างใน 4 จังหวัดของประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ สงขลา และอุดรธานี ในการวิจัยครั้งถัดไปอาจพิจารณาขยายขอบเขตในการวิจัยเพิ่มขึ้นในหลายจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับข้อมูล

3. การศึกษาในงานวิจัยครั้งถัดไปอาจพิจารณาตัวแปร ปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างหรือสองคล้องกับทิศทางของวัตถุประสงค์มาก

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2562). *จำนวนประชากร 2562*. เข้าถึงได้จาก: https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php

จิรวัฒน์ ศิริพานิชย์ และคณะ. (2561, มกราคม - มิถุนายน). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทรงอิทธิพลต่อการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(1), หน้า 311 – 322.

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ และนพพล อัคฮาด. (2555, มกราคม-มิถุนายน). *สถานภาพทางสังคมกับพฤติกรรมการเลือกตั้งในการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2554: กรณีศึกษาจากผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. วารสารเศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา*, 1(1), หน้า 33-40.

ปริวัตร สิงห์แก้ว. (2547). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักศึกษา: ศึกษาเปรียบเทียบมหาวิทยาลัยกรุงเทพวิทยาเขตรังสิต*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ภาสวรรณ สิทธิกรณ์. (2562). *พฤติกรรมการใช้สิทธิเลือกตั้งซ่อม สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 ในจังหวัดขอนแก่น เขตเลือกตั้งที่ 7*. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. (2562). *72 ปี รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมชาย สาโรวาท. (2556). *การนำนโยบายประชานิยมมาใช้ในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งปี พ.ศ. 2554: ศึกษากรณีของพรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทย.* ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

สัญญา เคณาภูมิ. (2559). *อิทธิพลของอรรถประโยชน์ทางการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทางการเมืองและแนวทางการพัฒนาวิถีประชาธิปไตยของประชาชนกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์.* เข้าถึงได้จาก: http://research.rmu.ac.th/rdi-mis//upload/fullreport/1630052017.pdf

สินาด ตรีวรรณไชย. (2559). *เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและนโยบายของเมือง*. แผนงานนโยบายสาธารณะเพื่อการพัฒนาอนาคตของเมือง ศูนย์ศึกษามหานครและเมือง มหาวิทยาลัยรังสิต.

สุจิต บุญบงการ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. (2526). *พฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งของคนไทย.* โครงการเผยแพร่ผลงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ. (6 เมษายน 2566). *10 สถานการณ์เด่นทางสุขภาพ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/ThaiHealth2009/thai2009

BBC NEWS. (2563). *แฟลชม็อบนักศึกษา ถึง ชุมนุมใหญ่ของ "คณะราษฎร 2563" ลำดับเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองปี 2563*. เข้าถึงได้จาก https://www.bbc.com/thai/thailand-54741254

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

THE STANDARD TEAM. (2564). *22 พฤษภาคม 2557 - คสช. รัฐประหารยึดอำนาจรัฐบาลยิ่งลักษณ์ ชินวัตร*. เข้าถึงได้จาก: https://thestandard.co/onthisday-22052557/

การตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Decision to buy Plant-based Protein Alternative Foods in the Bangkok Area

อัมรา สลามเต๊ะ[1] และอัมภิณี ลาภสมบูรณ์ดี[2]

Ammara Salamteh[1] and Ampinee Lapsomboondee[2]

นักศึกษาปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ผู้ประกอบการ
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก[1]
อาจารย์ประจำสาขาเศรษฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก[2]
E-mail: ammara.sal@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจำนวน 407 ตัวอย่าง และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบจำลองโลจิตแบบสองทางเลือกด้วยวิธีการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด และวิเคราะห์ส่วนเพิ่ม ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้บริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการบริโภคจากการได้รับอิทธิพลหรือแรงจูงใจในการบริโภคมาจากตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยมีเหตุผลของการเลือกบริโภคเพราะสุขภาพหรือคุณค่าทางอาหาร จากการได้รับรู้ข้อมูลคุณประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ซึ่งประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ อาหารปรุงสำเร็จจากพืช หาซื้อได้จากร้านสะดวกซื้อ เนื่องจากมีความสะดวกและรวดเร็วทันความต้องการของผู้บริโภค และ (2) เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ความรู้ด้านโภชนาการ ความรู้ด้านมาตรฐานสินค้า และความตระหนักสุขภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวได้ว่าเป็นอีกหนึ่งความท้าทายของผู้ประกอบการด้านอาหารในอนาคตที่จะต้องปรับกลยุทธ์การทางตลาด ให้เกิดการพัฒนาและสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริโภค

คำสำคัญ:โปรตีนจากพืช พฤติกรรม การตัดสินใจ โภชนาการ มาตรฐานสินค้า

Abstract

The purposes of this study were to (1) study plant-based protein buying behavior in the Bangkok area and (2) study the factors that influence the decision to buy plant-based protein foods. The study used the questionnaire as a tool for collecting 407 samples and

statistics to analyze the data, including percentage, standard deviation, binary psychological modeling with methods for estimating the highest probability, and aggregation analysis. The results of the study revealed that: (1) most of the consumers of plant-based protein alternatives had consumption behaviors that were influenced or motivated by the respondents themselves, with reasons for choosing to consume because of health or nutritional value learned from the internet. The most popular type of product is plant-based meals, which can be bought at convenience stores. Because it is convenient and fast to keep up with the needs of consumers. And (2) gender, income, nutritional knowledge, product standard knowledge, and health awareness that statistically significantly influence the decision to buy plant-based protein alternatives. These market components are statistically irrelevant. It is another challenge for future food operators to adjust their marketing strategies to develop and align with consumer behavior to meet maximum consumer satisfaction.

Keywords: Plant-based Protein, behavior, decision, nutrition, product standards

บทนำ

มนุษย์นับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในเชิงเศรษฐกิจ จะพบว่าปัจจัยผลิตทั้ง 4 ประการ คือ ที่ดิน ทุน แรงงาน และผู้ประกอบการ มีมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญของปัจจัยการผลิต ได้แก่ แรงงาน และผู้ประกอบการ และในฐานะที่มนุษย์เป็นผู้สร้างความต้องการสินค้าและบริการ และความต้องการที่ไม่จำกัดของมนุษย์ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจต้องหาวิธีการตอบสนองให้เพียงพอต่อความต้องการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Grossman, 2008) โดยในทางเศรษฐศาสตร์ Becker (1962) กล่าวว่ามนุษย์เปรียบเสมือนทุนชนิดหนึ่งในรูปแบบ “ทุนมนุษย์” (Human capital) ซึ่งสามารถเพิ่มพูนคุณค่าผ่านการย้ายถิ่น การลงทุนด้านการศึกษา การฝึกอบรม และการดูแลสุขภาพ (Schultz, 1961) โดยเฉพาะการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพเป็นรูปแบบการลงทุนในทุนมนุษย์ซึ่งส่งผลให้มนุษย์มีสุขภาพที่ดีและเพิ่มความยืนยาวของชีวิตก่อให้เกิดความพอใจแก่บุคคล นอกจากนั้น การที่คนในประเทศสุขภาพดีจะส่งผลดีต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ จากการศึกษาของ Weil, D. N., (1992) พบความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพและรายได้ประชาชาติในทิศทางเดียวกัน โดยประเทศที่มีภาวะสุขภาพที่ดีกว่ามีแนวโน้มที่จะมีรายได้สูงกว่าประเทศที่มีภาวะสุขภาพที่แย่กว่า เนื่องจากบุคคลที่มีสุขภาพดีกว่าจะมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการทำงานมากกว่าส่งผลให้ประเทศมีแรงงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพของมนุษย์ให้ดีขึ้นจึงมีความจำเป็นต่อระบบเศรษฐกิจ

จากการศึกษาของ Research And Markets (2561) คาดการณ์ว่า ใน พ.ศ. 2570 ตลาดอาหารเพื่อสุขภาพทั่วโลกจะมีมูลค่า 1.1 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ โดยสหรัฐอเมริกา มีมูลค่าตลาดคิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 28.9

ของตลาดโลก ในขณะที่จีนคาดการณ์ว่าตลาดจะเติบโตที่ร้อยละ 7.5 ญี่ปุ่นคาดการณ์ตลาดว่าเติบโตที่ ร้อยละ 2.7 แคนาดาร้อยละ 4.4 และเยอรมนีคาดว่าตลาดจะเติบโตที่ประมาณร้อยละ 3 โดยคาดว่าในช่วง พ.ศ. 2562-2570 หลังการระบาดของโควิด-19 เทรนด์อาหารเพื่อสุขภาพทั่วโลกเติบโตขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมูลค่าตลาดอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนทั่วโลกในปี 2562 อยู่ที่ 1.6 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐฯ หรือประมาณ 4.98 แสนล้านบาท และมีอัตราเติบโตร้อยละ 10 ต่อปี ขณะที่ในประเทศไทย ตลาดอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนปี 2562 มีมูลค่า 2.8 หมื่นล้านบาท (ศูนย์วิจัยกรุงไทย, 2563) และจากข้อมูลของ International Food Information Council (2564) ซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ได้รับการสนับสนุนจากอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มและการเกษตรในสหรัฐอเมริกา ได้ทำแบบสำรวจทางด้านอาหารและสุขภาพ ประจำปี 2563 พบว่า ร้อยละ 54 ของผู้บริโภคทั้งหมด และร้อยละ 63 ของกลุ่มคนอายุ 50 ปีขึ้นไป เลือกอาหารและเครื่องดื่มโดยให้ความสำคัญกับสุขภาพมากกว่ารสชาติและราคา เนื่องจากอาหารเพื่อสุขภาพเป็นอาหารที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อร่างกาย อาจช่วยลดอัตราการเสี่ยงต่อโรคต่าง ๆ ได้ และด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป สามารถสะท้อนพฤติกรรมการบริโภคอาหารในอนาคต (Future Foods)

กล่าวได้ว่าจากกระแสการบริโภคอาหารสุขภาพ ถือเป็นโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งการที่ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ของตลาดอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนในไทยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาความต้องการของผู้บริโภค พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อและบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีน และเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และสร้างความสามารถแข่งขันในตลาดในระยะยาว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

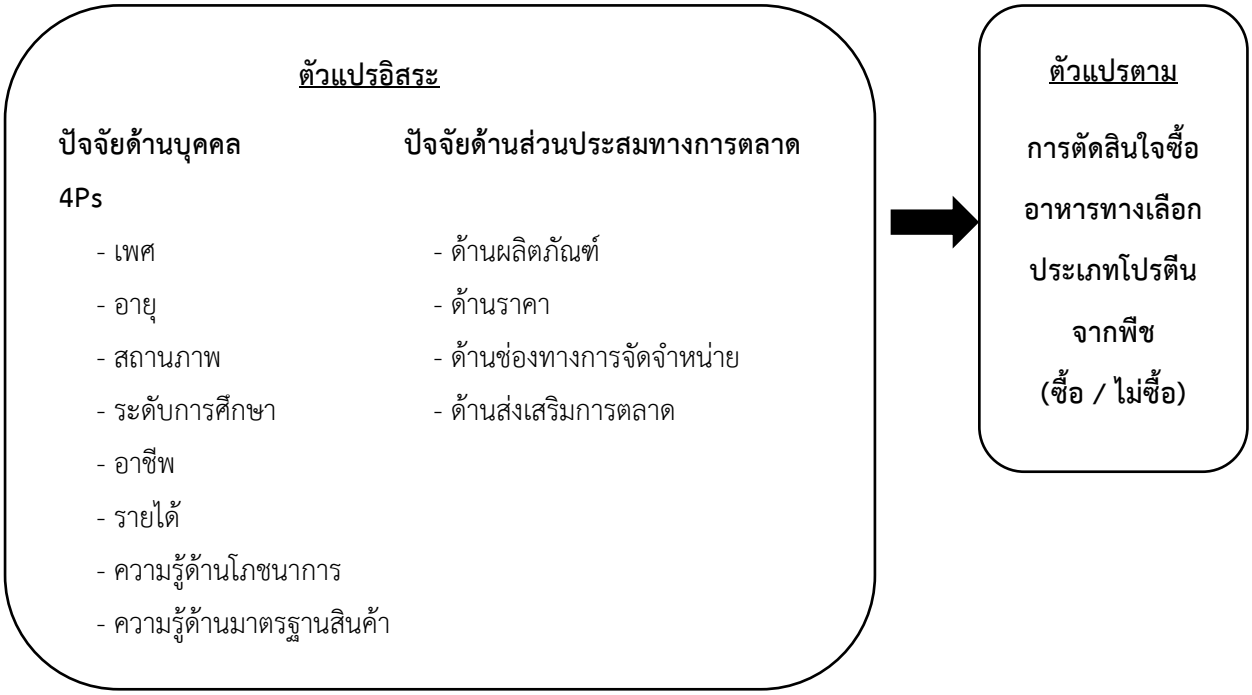
ชลิดา เลื่อมใสสุข และวัชรี พืชผล (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ทางโภชนาการและพฤติกรรมการเลือกบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) การเลือกบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพแตกต่างกันตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ 2) นักศึกษามีความรู้ทางโภชนาการอยู่ในระดับดี ร้อยละ 37.17 โดยนักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของอาหารมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านรูปแบบการกิน และ 3) พฤติกรรมการบริโภคอาหารพบว่า การเลือกซื้ออาหารอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ขณะที่อาหารที่บริโภค มูลค่าในการบริโภค และนิสัยการบริโภคอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ทางโภชนาการกับพฤติกรรมการเลือกบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Green and Kreuter (1999) ที่ได้ให้ความเห็นว่า ความรู้เป็นปัจจัยนำที่สำคัญที่ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรม

อุบลรัตน์ ชมรัตน์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพชนิดแคปซูลของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมการสื่อสารการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านความเข้าใจเรื่องมาตรฐานสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพชนิดแคปซูล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาและวิเคราะห์ตามสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 1 ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพชนิดแคปซูลของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ สอดคล้อง หมายถึง ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพชนิดแคปซูลของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สมมติฐานที่ 2 ความเข้าใจเรื่องมาตรฐานสินค้าส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพชนิดแคปซูลของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ สอดคล้อง หมายถึง ความเข้าใจเรื่องมาตรฐานสินค้าส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพชนิดแคปซูลของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จิตตวุฒิ รัตตกุล (2559) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและทัศนคติที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการให้บริการมากที่สุด ตามด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย 2) ทัศนคติที่มีต่อการตัดสินใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพ พบว่า ผู้บริโภคมีทัศนคติ ด้านพฤติกรรมมากที่สุด ตามด้วยความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึก 3) ด้านการตัดสินใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพ พบว่า ผู้บริโภคมีความตระหนักเรื่องสุขภาพมากที่สุด โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทัศนคติด้านความตระหนักเรื่องสุขภาพเท่านั้นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีกรอบแนวคิด ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 5,504,164 คน (กรมการปกครอง, กันยายน 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และเป็นประชากรที่มีจำนวนมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 407 คน โดยการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อรวบรวมข้อมูล

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชของผู้ที่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสองทางเลือก (Binary choice model) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพสองทางเลือก (Binary Choice) ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ที่ต้องการศึกษา (P(Y=1) (พีระ ตั้งธรรมรักษ์, 2564)

โดยในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรตาม (Y) คือ การตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ที่ต้องการศึกษา (P(Y=1) โดยกำหนดสมการตามแบบจำลองโลจิสติกส์ ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 sex + \beta_2 age + \beta_3 status + \beta_4 education + \beta_5 occupation + \beta_6 incom + \beta_7 nutrition + \beta_8 standard + \beta_9 health + \beta_{10} product + \beta_{11} price + \beta_{12} place + \beta_{13} promotion + \epsilon_i$$

กำหนดให้

- ตัวแปรตาม Y คือ การตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช

  Y = 1 คือตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช

  Y = 0 คือตัดสินใจไม่ซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช

- ตัวแปรอิสระ

Sex คือ เพศ
Age คือ อายุ
status คือ สถานภาพ
education คือ ระดับการศึกษา
occupation คือ อาชีพ
income คือ รายได้
nutrition คือ ความรู้ด้านโภชนาการ
standard คือ ความรู้ด้านมาตรฐานสินค้า
health คือ ความตระหนักสุขภาพ
Product คือ ด้านผลิตภัณฑ์
Price คือ ด้านราคา
Place คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
Promotion คือ ด้านส่งเสริมการตลาด

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษานำมาทดสอบความเหมาะสมโดยพิจารณาจากค่าความเป็นไปได้ (likelihood value) พบว่าการแจกแจงแบบ Chi-Squared มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงถึงความเหมาะสมของแบบจำลอง ตัวแปรสามารถใช้พิจารณาโอกาสของการเกิดเหตุการณ์และนำมาประมาณค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum likelihood Estimator: MLE) ซึ่งแสดงค่าความน่าจะเป็นของการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช

ผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 407 คน มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 65.85 มีสถานภาพโสด จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 69.53 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 54.79 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 39.56 มีอายุเฉลี่ย 31.61 ปี มีรายได้เฉลี่ย 23,360.20 บาท

ความรู้ด้านโภชนาการ พบว่า ข้อคำถามที่มีผู้ตอบผิดสูงสุด ได้แก่ โปรตีน พบได้ในสารอาหารจำพวกเนื้อสัตว์เท่านั้น เช่น เนื้อหมู เนื้อไก่ เนื้อปลา ร้อยละ 33.66 ส่วนข้อคำถามความรู้ด้านโภชนาการที่ตอบถูกสูงสุด

ได้แก่ ผักสีเขียว มีสารคลอโรฟิลล์ (Chlorophyll) ช่วยต้านอนุมูลอิสระ ช่วยชะลอความเสื่อมของเซลล์ บำรุงผิวพรรณ ร้อยละ 92.87 ซึ่งภาพรวมความรู้ด้านโภชนาการเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00 ค่าต่ำสุด 1 คะแนน ค่าสูงสุด 5 คะแนน

ความรู้ด้านมาตรฐานสินค้า พบว่า ข้อคำถามที่มีผู้ตอบผิดสูงสุด ได้แก่ การรับรองมาตรฐาน GMP เครื่องหมายที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย อนุญาตให้ผู้ผลิตนำมาประทับลงบนผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นการรับรองให้กับผู้นับถือศาสนาอิสลามสามารถอุปโภค บริโภคสินค้านั้น ๆ ได้อย่างสบายใจ ร้อยละ 36.86 ส่วนข้อคำถามความรู้ด้านมาตรฐานสินค้าที่ตอบถูกสูงสุด ได้แก่ เครื่องหมายอาหารและยา (อย.) เครื่องหมายที่แสดงให้ผู้บริโภคทราบว่า ผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ๆ ได้ผ่านการพิจารณาด้านประสิทธิภาพ คุณภาพ และความปลอดภัยถูกต้องตรงตามมาตรฐานเกณฑ์การผลิต หรือการนำเข้าจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ร้อยละ 96.31 ซึ่งภาพรวมความรู้ด้านมาตรฐานสินค้าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88 ค่าต่ำสุด 1 คะแนน ค่าสูงสุด 5 คะแนน

ความตระหนักเรื่องสุขภาพ พบว่า ให้ความตระหนักว่า สุขภาพของมีค่ามาก และพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้มีสุขภาพที่ดี การเลือกซื้ออาหารจะต้องคำนึงถึงเรื่องคุณภาพ ความสะอาด และความปลอดภัย โดยสินค้าจะต้องมีการรับรองมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และกินอาหารให้ครบ 5 หมู่ แต่ละหมู่ให้หลากหลายและหมั่นดูแลน้ำหนักตัว และกินอาหารให้ครบ 3 มื้อต่อวัน ควรหลีกเลี่ยงการกินอาหารรสหวานจัดและเค็มจัด งดหรือลดเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือควรหลีกเลี่ยงให้มากที่สุด กินอาหารที่สะอาดปราศจากการปนเปื้อน กินอาหารที่มีไขมันแต่พอควร กินปลา เนื้อสัตว์ไม่ติดมัน ไข่ และถั่วเมล็ดแห้งเป็นประจำรหลีกเลี่ยงอาหารปรุงแต่ง เจือสี สังเคราะห์ สารฟอกสี ผงชูรส อาหารหมักดอง ใช้สารเคมี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตระหนักเรื่องสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.61)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 4Ps มีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.42, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลิตภัณฑ์สะอาด สด ใหม่ มีฉลากระบุวันผลิตและวันหมดอายุชัดเจน ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 59.21 ผลิตภัณฑ์มีการแสดงฉลากคุณประโยชน์พลังงานหรือแคลอรี่ มาตรฐานและสัญลักษณ์การรับรองคุณภาพมาตรฐานสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 52.09 ผลิตภัณฑ์มีรสชาติที่ดี ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 55.77 และผลิตภัณฑ์มีให้เลือกซื้อหลากหลายชนิด ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 44.96

ด้านราคา โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ราคามีมาตรฐานเหมาะสมกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 54.30 ผลิตภัณฑ์พืชมีราคาต่ำกว่าราคาผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ในปริมาณที่เท่ากัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 43.24 และผลิตภัณฑ์มีราคาหลากหลายให้ผู้บริโภคเลือกซื้อ ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 45.70

ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.34, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่จำหน่ายตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางได้สะดวก ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.89 จำหน่ายในร้านหรือแผนกด้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ปลอดสารพิษ/สารเคมีตกค้าง ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 49.14 และจำหน่ายทางอินเทอร์เน็ต/ช่องทางออนไลน์ ซึ่งสะดวกกว่าการเดินทางไปซื้อที่ร้านค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 43.73

ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแนะนำคุณประโยชน์จากผลิตภัณฑ์อาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชตามบูทที่แสดงสินค้า ใบปลิว หรืออินเทอร์เน็ต ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 44.96 จัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การลด แลก แจก แถมอย่างเพียงพอ ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 46.44 และมีการจัดทำบัตรสมาชิกเพื่อรับรู้ข่าวสารด้านอาหารสุขภาพจากพืชและรับส่วนลดสำหรับซื้อผลิตภัณฑ์ในราคาสมาชิก ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 46.93

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมในการบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช

การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช จากการสำรวจข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 407 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน เคยบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช คิดเป็นร้อยละ 63.88 และผู้ที่ไม่เคยบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.12 ซึ่งได้นำข้อมูลเฉพาะผู้เคยบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช จำนวน 260 คน เพื่อศึกษาข้อมูลพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

ความถี่ พบว่า ความถี่ในการบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช กลุ่มตัวอย่างที่เคยบริโภคส่วนใหญ่เป็นผู้ที่บริโภคนานๆครั้ง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 49.23 รองลงมาเป็นผู้ที่บริโภค 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ผู้ที่บริโภค 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 และเป็นผู้ที่บริโภคทุกวัน/เกือบทุกวัน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 ตามลำดับ

ค่าใช้จ่าย พบว่า ค่าใช้จ่ายในการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช เฉลี่ยต่อครั้ง 1,013.14 บาท โดยค่าใช้จ่ายเฉลี่ยน้อยที่สุด 50 บาท และค่าใช้จ่ายที่มากที่สุด 10,000 บาท

เหตุผล พบว่า เหตุผลในการบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช ผู้บริโภคส่วนใหญ่บริโภคด้วยเหตุผล สุขภาพ/คุณค่าทางอาหาร จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 30.96 รองลงมาต้องการควบคุมน้ำหนัก/ลดน้ำหนัก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 28.99 ความชอบส่วนตัว จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.57 เทรนด์/ความนิยมในปัจจุบัน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 รสชาติ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 22.85 แพ้อาหารจากสัตว์จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 15.97 สวัสดิภาพสัตว์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 ชื่นชอบแบรนด์สินค้า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.99 สิ่งแวดล้อม จำนวน59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ข้อจำกัดทางศาสนา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 บรรเทา/รักษาโรค จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.55 และอื่น ๆ เช่น ทดลองชิม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72 ตามลำดับ

แรงจูงใจ พบว่า ผู้มีอิทธิพล/แรงจูงใจ ในการบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช ส่วนใหญ่บริโภคด้วยตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 รองลงมาเป็นศิลปิน/อินฟลูเอนเซอร์ (Influencer) จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 เพื่อน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.94 นักกีฬา/เทรนเนอร์จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 แพทย์/นักโภชนการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และครอบครัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.53 ตามลำดับ

การรับรู้ พบว่า การรับรู้คุณประโยชน์ของอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช ผู้บริโภคส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต Social Media จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 55.28 รองลงมารับรู้ข้อมูลจากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 28.99 โทรทัศน์/วิทยุ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 และรับรู้จากนิตยสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 ตามลำดับ

ประเภทผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้บริโภคชอบบริโภคของผลิตภัณฑ์อาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช ส่วนใหญ่ชอบบริโภคผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารปรุงสำเร็จจากพืช (Plant-based meal) จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.07 รองลงมาเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทนมจากพืช (Plant-based dairy) จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.08 ผลิตภัณฑ์ประเภทเนื้อสัตว์จากพืช (Plant-based meat) จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 28.99 ผลิตภัณฑ์ประเภทไข่จากพืช (Plant-based egg) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 และผลิตภัณฑ์ประเภทอื่น ๆ เช่น เครื่องดื่มจากพืช (Plant-based beverage) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 ตามลำดับ

สถานที่ซื้อ พบว่า สถานที่ซื้อผลิตภัณฑ์อาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช ผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อผลิตภัณฑ์จาก ร้านสะดวกซื้อ เช่น 7-11, CP fresh mart จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.14 รองลงมาซื้อจากซูเปอร์มาเก็ต/สโตร์ เช่น ท็อปส์, โลตัส จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ซื้อจากการสั่งผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.01 ซื้อจากห้างสรรพสินค้า เช่น เดอะมอลล์, เซ็นทรัล จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.38 และซื้อจากตลาดสด/ตลาดนัด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.06 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์การตัดสินใจซื้อโดยใช้แบบจำลองโลจิต (Logit Model)

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช โดยใช้แบบจำลองโลจิต (Logit Model) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 407 ตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ โดยใช้แบบจำลองโลจิต (Logit Model)

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
SEX	0.5712 **	0.2629	2.1724	0.0298
AGE	-0.0151	0.0162	-0.9291	0.3528
STATUS	0.0182	0.3244	0.0632	0.9551
EDUCATION	1.0032 ***	0.3013	3.3287	0.0009
OCCUPATOIN	-0.2625	0.2605	-1.0073	0.3138
INCOME	3.4905 ***	1.1505	3.0305	0.0024

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
NUTRITION	0.4403 ***	0.1549	2.8419	0.0045
STANDARD	0.3468 *	0.1775	1.9536	0.0507
HEALTH	0.5442 *	0.3115	1.7466	0.0807
PRODUCT	-0.1999	0.3811	-0.5244	0.6000
PRICE	0.3466	0.3337	1.0386	0.2990
PLACE	-0.1076	0.3586	-0.3000	0.7641
PROMOTION	0.3870	0.3279	1.1805	0.2378
C	-8.6216	1.4972	-5.7585	0.0000
McFadden R-squared	0.2437	Prob (LR statistic)	0.0000	
Log likelihood	-212.7745			

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10*, 0.05**, 0.01***

จากตารางที่ 1 แสดงผลจากแบบจำลองโลจิต (Logit Model) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชของกลุ่มตัวอย่าง 407 ตัวอย่าง โดยพิจารณาความเป็นไปได้ Log likelihood เท่ากับ -212.7745 ซึ่งเป็นค่า maximum log likelihood และ Prob (LR statistic) เท่ากับ 0.0000 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชได้ถึงร้อยละ 24.37 พิจารณาจากค่า McFadden R-squared ที่เท่ากับ 0.2437 ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความรู้ด้านมาตรฐานสินค้า และความตระหนักสุขภาพ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 เพศ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ด้านโภชนาการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ Marginal effecta after logit

Variable	dy/dx	Std. Error	z-Statistic	Prob.	X
SEX	0.1418	0.0643	2.2021	0.0275	0.6584
EDUCATION	0.2448	0.0694	3.5212	0.0009	0.7125
INCOME	8.7406	0.0000	3.0311	0.0024	23360.2
NUTRITION	0.1098	0.0387	2.8419	0.0045	4.0491
STANDARD	0.0864	0.0443	1.9536	0.0505	4.3322
HEALTH	0.1360	0.0778	1.7466	0.0804	4.1375
Pr = 0.5185					

จากตารางที่ 2 แสดงผลการประมาณค่า Marginal effects ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช ซึ่งค่า Marginal Effect เท่ากับ 0.5185 ทำให้ทราบว่า เมื่อปัจจัยดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงไป 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชเพิ่มขึ้น ร้อยละ 51.85 ทั้งนี้ ปัจจัยความรู้ด้านโภชนาการมีค่า Marginal Effect เท่ากับ 0.1098 ทำให้ทราบว่า เมื่อบุคคลมีความรู้ด้านโภชนาการเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ทำให้ความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10.98 ปัจจัยความรู้ด้านมาตรฐานสินค้า มีค่า Marginal Effect เท่ากับ 0.0864 ทำให้ทราบว่า เมื่อบุคคลมีความรู้ด้านมาตรฐานสินค้าเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ทำให้ความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชเพิ่มขึ้น ร้อยละ 8.64 และปัจจัยความตระหนักสุขภาพ มีค่า Marginal Effect เท่ากับ 0.1360 ทำให้ทราบว่า เมื่อบุคคลความตระหนักสุขภาพเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ทำให้ความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชเพิ่มขึ้น ร้อยละ 13.60

สรุป และอภิปรายผล

ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลหรือแรงจูงใจในการบริโภคอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช มาจากตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยมีเหตุผลของการเลือกบริโภคเพราะสุขภาพหรือคุณค่าทางอาหาร ซึ่งได้รับรู้ข้อมูลคุณประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารปรุงสำเร็จจากพืช ได้รับความนิยมมากที่สุด หาซื้อได้จากร้านสะดวกซื้อ เนื่องจากมีความสะดวกและรวดเร็วทันความต้องการของผู้บริโภค

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ความรู้ด้านโภชนาการ ความรู้ด้านมาตรฐานสินค้า และความตระหนักสุขภาพ มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิดา เลื่อมใสสุข และวัชรี พืชผล (2561) พบว่า การเลือกบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพแตกต่างกันตามตัวแปร เพศ การศึกษา และรายได้ โดยผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ทางโภชนาการกับพฤติกรรมการเลือกบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้ง งานวิจัยของอุบลรัตน์ ชมรัตน์ (2558) พบว่า ความเข้าใจเรื่องมาตรฐานสินค้าส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพชนิดแคปซูลของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ จิตตวุฒิ รัตตกุล (2559) ที่พบว่า ความตระหนักเรื่องสุขภาพส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ หากภาครัฐเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความตระหนักเรื่องสุขภาพ ซึ่งทำให้ประชาชนที่เป็นกำลังสำคัญของประเทศมีสุขภาพที่ดี และสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจอาหารของประเทศ เพื่อการขับเคลื่อนและพัฒนาระบบเศรษฐกิจในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาและวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 4Ps (ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด) ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืช ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ผู้บริโภคจะเลือกซื้ออาหารเพื่อบริโภคจากการเรียนรู้และความเข้าใจของตัวบุคคล ดังนั้น ผู้ประกอบการควรตระหนักและให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ ที่สามารถตอบสนองผู้บริโภคในอนาคต ซึ่งในปัจจุบันของโลกที่เต็มไปด้วยมลพิษ เชื้อโรค ที่อาจก่อให้เกิดโรคภัยต่าง ๆ นั้น ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่หันมาใส่ใจดูแลสุขภาพด้วยการเลือกบริโภคอาหารที่ดีต่อสุขภาพมากขึ้น

2. ในการศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ได้งานวิจัยมีความหลากหลายและเพิ่มประสิทธิภาพของงานวิจัยในอนาคต และเพื่อให้เห็นภาพโดยรวมซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำข้อมูลมาใช้กับธุรกิจอาหารทางเลือกประเภทโปรตีนจากพืชในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (กันยายน 2565). *สถิติจำนวนประชากรจังหวัดกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเดือน กันยายน 2565*. เข้าถึงได้จาก: https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth.

จิตตวุฒิ รัตตกุล. (2559). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดและทัศนคติที่มีต่อการตัดสินใจซื้ออาหารเพื่อสุขภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ชลิดา เลื่อมใสสุข และวัชรี พืชผล (กันยายน-ธันวาคม 2561). ความรู้ทางโภชนาการและพฤติกรรมการเลือกบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *วารสารปัญาภิวัฒน์*, 10(3), หน้าที่ 73-83

ธีรวุฒิ เอกะกุล, (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์, สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

พีระ ตั้งธรรมรักษ์. (2564). *เศรษฐมิติพื้นฐาน.* กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศูนย์วิจัยกรุงไทย. (2563). *Plant-based Food เมื่อเนื้อสัตว์จากพืชกลายเป็นเทรนด์อาหารโลก.* เข้าถึงได้จาก: https://krungthai.com/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_625Slide_Plant_Base_Food_24_11_63_1.pdf

อุบลรัตน์ ชมรัตน์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพชนิดแคปซูลของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

Becker, G.S. (1962). Investment in human capital: A theoretical analysis. *Journal of Political Economy*, 70, pp. 9-49.

Grossman, P. J. (2008). An experimental test of warm glow giving. *Journal of Public Economics*, 92(5), pp. 1011-1021.

International Food Information Council (2564). *Food & Health Survey.* Retrieved From: https://foodinsight.org/2021-food-health-survey/. 19 May2021.

Research and Markets (2561). *Global Active Nutrition Market - Growth, Trends, and Forecast.* Retrieved from: https://www.researchandmarkets.com/reports/4602412/global-active-nutrition-market-growth-trends, July 2018.

Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. *American Economic Review*, 51, pp. 1-17.

Weil, D. N. (1992). A contribution to the empirics of economic growth. *Quarterly Journal of Economics*, 102, pp. 2-14.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Factor Affecting the Decision to Buy Electric Car of the Population in the Bangkok Area

วรรณอร ประภาโต[1] และอัมภิณี ลาภสมบูรณ์ดี[2]

Wannaon Praphato[1] and Ampinee Lapsomboondee[2]

นักศึกษาปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ผู้ประกอบการ

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ[1]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่จักรพงษภูวนารถ

อาจารย์ประจำสาขาเศรษฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่จักรพงษภูวนารถ[2]

E-mail: amplnee_la@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

งานศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมในการการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นการใช้รูปแบบวิจัยผสม (Mixed Methodology) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การรวบรวมข้อมูล การแปรผลข้อมูล และวิธีทางการสถิติใช้สาหรับการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐานเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น โดยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิด้วยแบบสอบถามจำนวน 470 ตัวอย่าง โดยใช้แบบจำลองโลจิตแบบสองทางเลือก ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ได้แก่ เพศ รายได้ สถานีสำหรับชาร์จ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด (2) โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.61 มีรายได้เฉลี่ย 39,445.56 บาทต่อเดือน สถานีสำหรับชาร์จ คิดเป็นร้อยละ 45.32 ด้านผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 46.38 ด้านการส่งเสริมการตลาด คิดเป็นร้อยละ 42.34 ซึ่งเป็นหนึ่งความท้าทายของผู้ประกอบการทางภาคอุสาหกรรมรถยนต์ในอนาคต ที่จะต้องปรับกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสอดคล้องกับผู้บริโภค

คำสำคัญ: รถยนต์ไฟฟ้า พฤติกรรม สิ่งแวดล้อม การตัดสินใจซื้อ

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the buying behavior of the population in Bangkok and (2) to study the factors affecting the purchase of electric cars by the population in Bangkok area. This research used mixed methodology. collecting information Data Interpretation and statistical methods were used for the analysis and hypothesis testing of the relationships among the established variables. By collecting primary data with a questionnaire

of 470 samples example using a two-choice logit model. The study found that (1) the factors necessary to buy an electric vehicle consisted of gender, income, charging station of the product and the product to the market (2) by male, accounted for 53.61% with an average income of 39,445.56 baht per month chargers accounted for 45.32% of products accounted for 46.38% marketing promotion accounted for 42.34% This is one of the challenges for automotive industry entrepreneurs in the future who will need to adjust their strategies to develop and be in line with consumers.

Keywords: Electric vehicles, behavior, environment, purchase decision

บทนำ

จากการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศครั้งที่ 21 ซึ่งเป็นการประชุมในประเด็นสำคัญเรื่องการลดก๊าซเรือนกระจก การปรับตัวต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหลายภาคส่วน โดยการประชุมดังกล่าวมีการรับรองข้อตกลงปารีสภายใต้กรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งผลให้การดูแลสิ่งแวดล้อมเป็นนโยบายสำคัญในหลายประเทศทั่วโลกและเกิดการเปลี่ยนแปลงทิศทางพลังงานโลก ประเทศไทยในฐานะภาคีสมาชิกของกรอบอนุสัญญาฯ ได้มอบสัตยาบันสารเข้าเป็นภาคีความตกลงปารีสของไทย ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ โดยประเทศไทยได้ให้ข้อเสนอการมีส่วนร่วมของประเทศในการลดก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกับประชาคมโลก (national determined contribution – NDC) โดยตั้งเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงให้ได้ร้อยละ 20–25 ภายในปี พ.ศ. 2573 ตามร่างแผนที่นำทางการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ ปี พ.ศ. 2564–2573 (Roadmap on Mitigation 2021–2030) ผ่านการดำเนินการในสาขาต่าง ๆ เช่น พลังงานและขนส่ง กระบวนการทางอุตสาหกรรมและการใช้ผลิตภัณฑ์ และการจัดการของเสีย (กรีน เน็ตเวิร์ก , 2564) ความตกลงปารีส (Paris Agreement) ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) นอกจากทิศทางพลังงานของโลกที่เปลี่ยนแปลง ประกอบกับสถานการณ์ความผันผวนของราคาน้ำมัน รวมทั้งปัญหาสิ่งแวดล้อมจากสถานการณ์การฝุ่นพีเอ็ม 2.5 ที่ปกคลุมหลายพื้นที่ของโลก สร้างกระแสความตื่นตัวการเกิดอันตรายจากมลพิษทางอากาศอย่างล้นหลาม นำมาสู่ประเด็นการป้องกันและแก้ไขต้นเหตุของปัญหาโดยเฉพาะสาเหตุจากการคมนาคมบนท้องถนน ส่งผลให้เทคโนโลยีรถยนต์พลังงานไฟฟ้า (Electric Vehicle: EV) ซึ่งเป็นเทคโนโลยียานยนต์รูปแบบใหม่ที่เป็นพลังงานทางเลือกที่ถูกพูดถึงมากขึ้นและกลายเป็นแนวนโยบายพลังงานชาติเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนการใช้พลังงานขนส่งเป็นพลังงานไฟฟ้าสีเขียว (กองบรรณาธิการ, 2565)

จากที่กล่าวมาส่งผลให้รถยนต์พลังงานไฟฟ้ามีบทบาทสำคัญในตลาดรถยนต์มากยิ่งขึ้น และกลายเป็นแนวทางในพัฒนาภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ในปัจจุบันที่น่าจับตามองไปทั่วโลก ประกอบกับกระแสการใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและนโยบายด้านพลังงานของโลกที่จะสร้างกระแสกดดันให้ต้องเปลี่ยนตามกระแสแห่งเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ภาครัฐในหลายประเทศมีการสนับสนุนการใช้รถยนต์ไฟฟ้า โดยมีนโยบายสนับสนุนผู้ที่ซื้อรถยนต์ไฟฟ้า เช่น การยกเว้นภาษีจดทะเบียนและภาษีมูลค่าเพิ่ม การให้เงินสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการที่ติดตั้งสถานีชาร์จไฟฟ้า และมีการจัดสรรงบประมาณไปกับการวิจัยพัฒนารถยนต์ไฟฟ้า โดยยอดขายรถยนต์ไฟฟ้าทั่วโลก รวบรวมโดย IEA ตั้งแต่ปี 2010 จนถึง 2020 พบว่า ในปี 2020 ที่ผ่านมา มีการจำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้าทั่วโลกถึง 2.3 ล้านคัน คิดเป็น 3.2% ของการจำหน่ายรถยนต์ทั่วโลก จำนวนรถยนต์ไฟฟ้าสะสมทั้งหมด มีจำนวนสูงถึง 7.2 ล้านคัน คิดเป็นรถยนต์ battery 100% มากถึง 66% และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่องในอนาคต ซึ่งมีการคาดการณ์ว่า ในปี 2030 จะมีการจำหน่ายรถยนต์ไฟฟ้าสูงถึง 27% และในปี 2040 ยอดขายรถยนต์ไฟฟ้าจะมากกว่า รถยนต์สันดาปภายใน (ICE) จากแนวโน้มการเจริญเติบโตของรถยนต์ไฟฟ้าที่จะเกิดขึ้นใน 10 ปีข้างหน้าในอนาคต และประเทศไทยที่เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมยานยนต์ในภูมิภาคอาเซียน จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนและ ปฏิวัติอุตสาหกรรมดังกล่าวให้เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง (กิจพณ ไพรไพศาลกิจ, 2564)

ขณะที่แนวโน้มการใช้รถยนต์ไฟฟ้าของประเทศไทย พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นค่อนข้างรวดเร็ว จากปี 2561 มีจำนวนการลงทะเบียนรถยนต์พลังงานไฟฟ้าทั้งจำนวน 20,669 คัน ปี 2562 จำนวน 32,248 คัน ปี 2563 จำนวน 34,179 คัน ปี 2564 จำนวน 41,683 คัน และ เดือนมกราคม - มิถุนายน ปี 2565 จำนวน 87,096 คัน เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 40.34 ของจำนวนทั้งหมด และเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.73 จากปี 2561 (กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมขนส่งทางบก, มิถุนายน 2565) จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าที่ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เกี่ยวกับเทคโนโลยีรถยนต์ไฟฟ้า เพื่อให้ผู้บริโภคได้เข้าถึงและทราบถึงประโยชน์ของรถยนต์ไฟฟ้า เพิ่มขึ้นขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

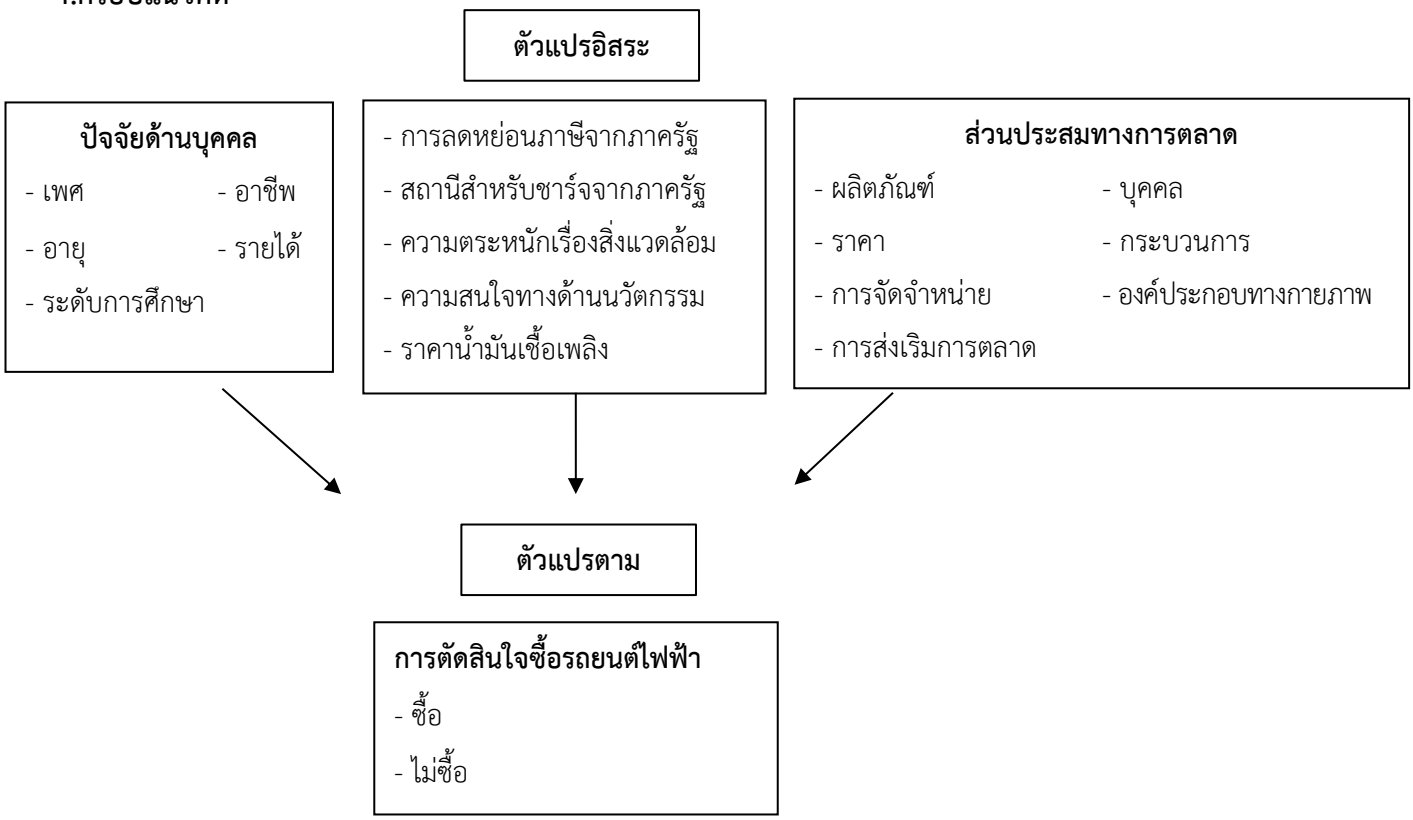
การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อนำมากำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทิฆัมพร ทวีเดช และสมบัติ ทีฆทรัพย์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าแบตเตอรี่จังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาพฤติกรรมการซื้อรถยนต์และความต้องการรถยนต์ไฟฟ้าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 51.20 และหญิงร้อยละ 48.80 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาทร้อยละ 63.50 ส่วนใหญ่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลร้อยละ 47.61 สาเหตุสำคัญในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าเพื่อการประหยัดค่าเชื้อเพลิงร้อยละ 23.94 ปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าแบตเตอรี่ของผู้บริโภค คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ รูปทรงที่สวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ครบครัน ทันสมัย สำหรับสมการพยากรณ์การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าแบตเตอรี่ของผู้บริโภคในอนาคตพบว่ารูปทรงสวยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในครบครันโดยรูปทรงสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ครบครัน ทันสมัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในอนาคตโดยรวมมีค่า 2.1 18 และเมื่อตัวแปรพยากรณ์รูปทรงความสวยงาม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีผลทำให้การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 0.336 หน่วย

จันทนา วันคนิตย์ (2564) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของ Generation Y ผลการศึกษาพบว่า จำนวนสถานีชาร์จไฟ ราคา และ ระยะเวลาในการชาร์จไฟรถยนต์ไฟฟ้าต่อหนึ่งครั้ง โดยสามองค์ประกอบนี้เป็นปัจจัยหลักที่มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ในเรื่องของจำนวนสถานีชาร์จไฟ หากจำนวนสถานีชาร์จไฟเพิ่มขึ้นและการติดตั้งสถานีชาร์จไฟให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่มีผลทาให้เกิดการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า นอกจากนี้ในด้านของราคาก็เป็นปัจจัยหลักที่ถูกนามาพิจารณาเพื่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ปัจจัยด้านการเงิน เป็นปัจจัยที่พิจารณาถึงการประหยัดจากการเปลี่ยนจากการใช้รถยนต์พลังงานเชื้อเพลิงมาเป็นรถยนต์ไฟฟ้า ระดับราคาของรถยนต์ไฟฟ้าที่จะตัดสินใจซื้อ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ราคาเชื้อเพลิง สถานีสำหรับชาร์จ สิ่งแวดล้อม การยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรม ปัจจัยการตลาด คือ ผลิตภัณฑ์ ราคารถยนต์ไฟฟ้า การส่งเริมการตลาด

วรลักษณ์ พงษ์พูล (2563) ได้ศึกษา กระบวนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ของคนทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คนทำงานในกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ไม่ต่างกัน และคนทeงานในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Promotion) การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ของคนทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา (Price) ไม่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ของคนทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

4.กรอบแนวคิด



ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้กำหนดขอบเขตของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยศึกษาปัจจัยการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 470 ราย โดยใช้แบบสอบถามประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการวิจัยรูปแบบผสม (Mixed Methodology) ที่ประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงปริมาณและการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ การรวบรวมข้อมูล การแปรผลข้อมูล และวิธีทางการสถิติใช้สาหรับการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐานเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น ดังนี้

ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 5,504,164 คน (กรมการปกครอง, กันยายน 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยใช้โดยกำหนดรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543)

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 ราย ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ราย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้เทคนิคในการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิตแบบสองทางเลือก โดยตัวแปรตาม (Y) คือ การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ที่ต้องการศึกษา ซึ่งขึ้นกับปัจจัยอิสระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วยฟังก์ชัน ดังนี้ (คมสัน สุริยะ, 2552)

$$\begin{aligned} Purchase = {} & \beta_0 + \beta_1 sex + \beta_2 \text{age} + \beta_3\, education + \beta_4 \text{occupation} + \beta_5 income + \beta_6 \text{Tax} \\ & + \beta_7 \text{government charging station} + \beta_8 \text{environment} + \beta_9 \text{innovation} \\ & + \beta_{10} \text{fuelprice} + \beta_{11} \text{product} + \beta_{12} \text{price} + \beta_{13} \text{place} + \beta_{14} \text{promotion} \\ & + \beta_{15} \text{people} + \beta_{16} \text{process} + \beta_{17} \text{physical evidence} \end{aligned}$$

กำหนดให้

ตัวแปรตาม Y คือ การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า

Y = 1 การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า

Y = 0 การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า

ตัวแปรอิสระ

เพศ (sex)
อายุ (age)
ระดับการศึกษา (education)
อาชีพ (occupation)
รายได้ (income)
การลดหย่อนภาษีจากภาครัฐ (Tax)
สถานีสำหรับชาร์จจากภาครัฐ (government charging station)
ความตระหนักเรื่องสิ่งแวดล้อม (environment)
ความสนใจทางด้านนวัตกรรม (innovation)
ราคาน้ำมันเชื้อเพลิง (fuel price)
ผลิตภัณฑ์ (product)
ราคา (price)
การจัดจำหน่าย (place)
การส่งเริมการตลาด (promotion)
บุคคล (people)
กระบวนการ (process)
องค์ประกอบทางกายภาพ (physical evidence)

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งต่อการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรม Stata นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบตารางและการบรรยายประกอบ จากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) และการวิเคราะห์สถิติเชิงปริมาณ (Inferential Statistic Analysis) โดยผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 470 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 53.61 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 79.14 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 67.65 มีอายุเฉลี่ย 33-34 ปี มีรายได้เฉลี่ย 39,445.56 บาท และราคาน้ำมันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 4.85

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งต่อการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความสนใจทางด้านรถยนต์ไฟฟ้า ด้านสิ่งแวดล้อม นโยบายจากภาครัฐ และนวัตกรรมเทคโนโลยีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักรถยนต์ไฟฟ้า มีจำนวน 417 คน คิดเป็นร้อยละ 88.72 มีความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมรถยนต์ไฟฟ้ามาก จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 55.74 มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์ไฟฟ้า เวลา 1 – 2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 313 คิดเป็นร้อยละ 66.60 วงเงินงบประมาณในการซื้อรถยนต์ไฟฟ้า 510,000 – 1,000,000 จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96

ด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.42, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้รถยนต์ไฟฟ้าสามารถช่วยลดมลพิษทางอากาศ ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 52.77 การใช้รถยนต์ไฟฟ้าเป็นการช่วยลดการเกิดภาวะเรือนกระจก ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.28

ด้านนโยบายจากภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การลดภาษีมีส่วนในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าอากาศ ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 52.13 สถานีสำหรับชาร์จมีส่วนในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 45.32

ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.92, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสนใจทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เกี่ยวกับรถยนต์ไฟฟ้าส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 44.26 การทราบข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีก่อนผู้อื่นเสมอ ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 45.53 และซื้อสินค้าเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีก่อนผู้อื่นเสมอ ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 41.91

3. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า

ด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.35 , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและได้มาตรฐานส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 46.38 ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.66) ยี่ห้อของสินค้าส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 51.28 ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.68) มีตัวเลือกที่หลากหลาย ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 55.77 ($\bar{X}$ = 4.47v, S.D. = 0.69) และผลิตภัณฑ์มีให้เลือกซื้อหลากหลายชนิด ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.30 ($\bar{X}$ = 4.36v, S.D. = 0.70)

ด้านราคา กลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.29 , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ราคาต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 40.21 ($\bar{X}$ = 4.16 , S.D. = 0.81) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 50.43.24 ($\bar{X}$ = 4.36 , S.D. = 0.62) และสามารถต่อรองราคาได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.21 ($\bar{X}$= 4.34 , S.D. = 0.79)

ด้านการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำหน่ายที่มีความสะดวกในการซื้อสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 45.32 ($\bar{X}$ = 4.31 , S.D. = 0.72) จำหน่ายที่มีความรวดเร็วในการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 48.94 ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.64) และสถานที่จำหน่าย หรือโชว์รูม หรือศูนย์บริการส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 52.98 ($\bar{X}$ = 4.36 , S.D. = 0.78)

ด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การโฆษณาผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 42.34 ($\bar{X}$ = 4.25 , S.D. = 0.74) มีส่วนลดและโปรโมชั่นส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 43.19 ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.65) และการให้ทดลองขับส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 56.38 ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.74)

ด้านบุคคลกลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.43, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานขายมีการให้ความรู้เกี่ยวกับรถยนต์ไฟฟ้าแต่ละรุ่นส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 45.74 ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = 0.74) ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับบริษัทส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 52.09 ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.74) และความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 53.19 ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.76)

ด้านกระบวนการกลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีศูนย์บริการที่ได้มาตรฐานทั่วประเทศส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 46.38 ($\bar{X}$ = 4.27 , S.D. = 0.78) มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ร้อยละ 49.36 ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.65) และมีการรับประกันสินค้าหลังการขายส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 57.87 ($\bar{X}$= 4.46, S.D. = 0.71)

องค์ประกอบกายภาพกลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.41, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริษัทมีความน่าเชื่อถือและมีภาพลักษณ์ที่ดีส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.28 ($\bar{X}$ = 4.403, S.D. = 0.68) และเป็นบริษัทชั้นนำทางด้านรถยนต์ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 48.30 ($\bar{X}$ = 4.41, S.D. = 0.62)

การวิเคราะห์การตัดสินใจซื้อโดยใช้แบบจำลองโลจิต (Logit Model)

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบจำลองโลจิต (Logit Model) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 470 ตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบจำลองโลจิต (Logit Model)

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
SEX	1.4062*	0.4266	3.2962	0.0010
AGE	0.0490	0.0338	1.4515	0.1466
EDUCATION	0.5419	0.6249	0.8673	0.3858
OCCUPATION	0.1693	0.3916	0.4323	0.6655
INCOME	-9.0235**	4.3853	-2.0591	0.0395
TAX	0.0624	0.2778	0.2248	0.8222
CHARGING	-0.5253***	0.2997	-1.7529	0.0796
ENVIRONMENT	0.0828	0.4368	0.1896	0.8496
INNOVATION	-0.4484	0.3025	-1.4822	0.1383
FUELPRICE	-0.2086	0.4180	-0.4990	0.6178
PRODUCT	0.8287***	0.4932	1.6801	0.0929
PRICE	-0.4549	0.5138	-0.8853	0.3760
PLACE	0.0105	0.4819	0.0219	0.9826
PROMOTION	1.0345***	0.6090	1.6996	0.0892
PEOPLE	-0.3857	0.6857	-0.5624	0.5739
PROCESS	0.0015	0.6180	0.0024	0.9981
PHYSICAL EVIDENCE	0.0214	0.5712	0.0375	0.9701
C	-0.2511	2.1994	-0.1142	0.9091
McFadden R-squared	0.1351			
Log likelihood	-110.5417			
Avg. log likelihood	-0.2613			
Prob(LR statistic)	0.0071			

หมายเหตุ : ** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ***p<0.10, **p<0.05, *p<0.01

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ Marginal effecta after logit

Variable	dy/dx	Std. Error	z-Statistic	P>|z|	$\bar{x}$
SEX	.0901*	.0282	3.2034	0.0013	.5650
AGE	.0028	.0019	1.4611	0.1441	31.2624
EDUCATION	.0372	.0512	0.7368	0.4676	.9102
OCCUPATOIN	.0098	.0236	0.4207	0.6770	.7067
INCOME	-5.0854**	.0000	-2.0491	0.0414	29036.6
TAX	.00356	.0156	0.2389	0.8228	4.3073
CHARGING	-.02956***	0.166	-1.7801	0.0762	4.2033
ENVTIRONMENT	.0047	.0246	0.1924	0.8491	4.3960
INNOVATION	-.0252	.0167	-1.5175	0.1329	3.9056
FUEL PRICE	-.0117	.0236	-0.5003	0.7187	4.4279
PRODUCT	.0466***	.0278	1.6811	0.0934	4.3324
PRICE	-.0256	.0287	-0.8932	0.3731	4.2734
PLACE	.0006	.0271	0.0200	0.9836	4.3395
PROMOTION	.0582***	.0333	1.7519	0.0801	4.3079
PEOPLE	-.0217	.0384	-0.5662	0.5722	4.3404
PROCESS	.0000	.0348	0.0000	0.9981	4.3449
PHYSICAL EVIDENCE	.0012	.0322	0.9700	0.9700	4.3984
Pr	.9401				

หมายเหตุ: *** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ***p<0.10, **p<0.05, *p<0.01

จากตารางที่ 1 และ 2 แสดงผลจากแบบจำลองโลจิต (Logit Model) และค่า Marginal Effect เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง 470 คน โดยพิจารณาความเป็นไปได้ Log likelihood เท่ากับ -110.5417 ซึ่งเป็นค่า maximum log likelihood และ Prob (LR statistic) เท่ากับ พบว่า 0.007147 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ รายได้ สถานีสำหรับชาร์จ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าทั้งนี้ ค่า Marginal Effect เท่ากับ .94014297 ทำให้ทราบว่า เมื่อปัจจัยดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงไป 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น ร้อยละ 94.01

6. สรุป อภิปรายผล

ผลการวิจัยจากการศึกษา การตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของประชากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล คือ เพศ รายได้ สถานีสำหรับชาร์จ ปัจจัยการตลาด คือ ผลิตภัณฑ์ การส่งเริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฑิฆัมพร ทวีเดช และสมบัติ ทีฆทรัพย์ (2563) พบว่าการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าแบตเตอรี่จังหวัดปราจีนบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สาเหตุสำคัญในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าคือ ปัจจัยการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา วันคนิตย์ (2564) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของ Generation Y คือ จำนวนสถานีชาร์จไฟ ราคา หากจำนวนสถานีชาร์จไฟเพิ่มขึ้นและการติดตั้งสถานีชาร์จไฟให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่มีผลทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า และสอดคล้องกับงงานวิจัยของ วรลักษณ์ พงษ์พูล (2563) พบว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ของคนทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร คนทำงานในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด การยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ของคนทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ซึ่งในส่วนของผู้ประกอบการ ควรมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์ไฟฟ้า เช่น ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับรถยนต์ไฟฟ้า การกำหนดราคาของรถยนต์ไฟฟ้าให้สามารถเข้าทุกได้ทุกเพศและทุกช่วงอายุ การออกแบบสำหรับใช้งานที่ง่ายและทันสมัย อุปกรณ์สำหรับชาร์จที่บ้านและมีบริการติดตั้งฟรี รวมถึงการให้บริการด้านการบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพ ในส่วนของภาครัฐ ควรเข้ามาสนับสนุนในเรื่องของการยกเว้นภาษี การกำหนดราคาการนำเข้า สถานีบริการสำหรับชาร์จฟรีตามจุดต่าง ๆ การออกนโยบานเกี่ยวกับตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม การลดปัญหาทางมลพิษทางอากาศ ภาครัฐควรสนับสนุนในส่วนของผู้ผลิตและจำหน่ายรถยนต์รถยนต์ไฟฟ้า รวมถึงอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ ที่ส่งผลโดยตรงต่อราคารถยนต์ไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าพบว่าควรมีข้อเสนอแนะ มีดังนี้

1. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ได้พิจารณาเกี่ยวกับประชาชนในเขตพื้นที่อื่น ๆ เช่น จังหวัดที่มีอุสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดที่มีการจราจรแน่นหนาในชั่วโมงเร่งด่วน อาจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าได้ด้วย ซึ่งสามารถศึกษาต่อได้

2. สามารถเพิ่มเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depthInterview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือการสังเกต (Observe) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความเจาะจงมากขึ้น

3. ปัจจุบันรถยนต์ไฟฟ้าเริ่มเป็นที่แพร่หลายในประเทศไทย ควรมีการพัฒนาต่อยอดการใช้งานรถยนต์ไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนทั้งด้านของผู้ประกอบการและผู้บริโภค ในเรื่องของภาษี สถานีสำหรับชาร์จฟรี

บรรณานุกรม

กิจพณ ไพรไพศาลกิจ. (พฤษภาคม 2564). *แนวโน้ม แรงผลักดัน และโอกาสการลงทุน*. Setinvestnow. เข้าถึงได้จาก: https://www.setinvestnow.com/th/knowledge/article/198-investment-opportunity-from- automotive-industry

กรมการปกครอง. (2565). *สถิติจำนวนประชากรจังหวัดกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเดือน กันยายน2565*. เข้าถึงได้จาก: https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth.com

กรีน เน็ตเวิร์ก. (กันยายน 2564). *ความตกลงปารีส (Paris Agreement) ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.greennetworkthailand.com

กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมขนส่งทางบก. (มิถุนายน 2565). *สถิติจำนวนรถที่จดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก จำแนกตามชนิดเชื้อเพลิง ทั่วประเทศ*. เข้าถึงได้จาก: https://web.dlt.go.th/statistics/index.php.com

กองบรรณาธิการ. (2565). *สถานการณ์รถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV) ในยุโรป พ.ศ. 2561*. เข้าถึงได้จาก: https://www.greennetworkthailand.com

คมสัน สุริยะ. (2552). *แบบจำลองโลจิต: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในการวิจัยทางเศรษฐศาสาตร์*. เชียงใหม่: ศูนย์การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จันทนา วันคนิตย์. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของ Generation Y*. ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิยาลัยมหิดล, นครปฐม

ฑิฆัมพร ทวีเดช และสมบัติ ทีฆทรัพย์. (2563). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าแบตเตอรี่ของผู้ที่อาศัยในจังหวัดปราจีนบุรีด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน. *วารสารสารสนเทศ,* 19(1), หน้า 57-70.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543) *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

วรลักษณ์ พงษ์พูล. (2563). *กระบวนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า (EV) ของคนทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงได้จาก: https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat17/6214060135.pdf

ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

An Economic Cost of Cleft Lip and Palate Repair in North Thailand

รวิวรรณ สุวรรณวัฒนะ[1] และนิสิต พันธมิตร[2]

Rawiwan Suwanwattana[1] and Nisit Panthamit[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 50200

E-mail: Izerawiwan@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อประเมินต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ ช่วงอายุ 0-15 ปีที่เข้ารับการรักษาโรงพยาบาลมหาราชเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ต้นทุนทางตรงที่เกี่ยวกับทางการแพทย์และไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์ (2) ต้นทุนทางอ้อมที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วย คือ (ก) ต้นทุนทางการแพทย์ผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการรักษาทำให้ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่เสียค่าใช้จ่ายทางการรักษานอกเหนือจากค่าบริการทางการแพทย์ที่ผู้ป่วยเต็มใจจ่ายเอง (ข) ต้นทุนทางตรงที่ไม่เกี่ยวกับด้านการแพทย์โดยญาติของผู้ป่วยเกิดค่าใช้จ่ายทุกครั้งที่เดินทางมารับการรักษา เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร (ค) ต้นทุนทางอ้อมของผู้ป่วยที่ต้องขาดเรียนและญาติของผู้ป่วยที่ต้องลางานทุกครั้งเพื่อพาผู้ป่วยมาเข้ารับการรักษาแผนกในและแผนกนอกผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเกิดค่าเสียโอกาสทุกครั้งที่เข้ามารับการรักษา การศึกษานี้เสนอแนะดังนี้ (1) ทางกระทรวงสาธารณะสุขควรจัดการหรือพัฒนาโรงพยาบาลให้มีบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มขึ้น (2) ควรพัฒนาระบบการจัดการที่สามารถลดระยะเวลาการรักษาของผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยได้

คำสำคัญ: ภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ ต้นทุน ต้นทุนทางตรง ต้นทุนทางอ้อม

Abstract

The objective of this study was to evaluate the economic costs of patients with cleft lip and palate under 15 years old receiving treatment at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, Chiang Mai Province, Thailand. This quantitative research used a survey questionnaire as a research tool. The results of the study consisted of two main parts: (1) direct medical costs and non-medical costs, and (2) indirect costs incurred by patients and their relatives, which include (a) direct medical costs that are mostly covered by the patient's healthcare benefits and not incurred by the patient, and (b) indirect costs that are not related to medical

treatment, such as travel and accommodation expenses, and (c) indirect costs incurred by patients who have to miss school or work, and their relatives who have to take time off to take patients to a hospital. The study recommends that (1) the Ministry of Public Health should increase the number of medical personnel in hospitals, and (2) develop a system that can reduce the treatment time for patients and their relatives.

Keywords: Cleft lip and cleft palate , costs , direct costs , indirect costs

บทนำ

ภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ถือว่าเป็นความผิดปกติตั้งแต่กำเนิดของใบหน้าชนิดหนึ่ง โดยความผิดปกติจะพบบริเวณริมฝีปากบน เหงือกด้านบน จมูก และเพดาน ซึ่งจะพบว่าริมฝีปากบน เหงือกด้านบน และเพดานแยกออกจากกัน อัตราการเกิดโรคใหม่สำหรับประเทศไทย คือ ประมาณ 1-1.5 : 1000 ของทารกแรกเกิด ถ้าคิดฐานข้อมูลประชากรประเมินได้ว่าอัตราการเกิดโรคใหม่ของประเทศสำหรับภาวะปากแหว่งและหรือเพดานโหว่ คืออย่างน้อยประมาณ 800-1,200 รายต่อปี และประมาณการผู้ป่วยสะสมทั้งหมดของประเทศไทยประมาณ 60,000-90,000 ราย ความยากของการรักษาผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่เกิดจาก (1) ภาวะของโรคผู้ป่วยต้องการการรักษาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อยู่ในครรภ์จนถึงอายุที่การเจริญของใบหน้า และศีรษะเติบโตเต็มที่ (ประมาณ 20 ปี) (2) ในแต่ละขั้นตอนของการรักษาต้องการองค์ความรู้จากหลายวิชาชีพ อาทิ แพทย์ผ่าตัด แพทย์โสตศอนาสิต กุมารแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักเวชศาสตร์การสื่อความหมาย นักสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งบุคลากรทางสาธารณสุขอื่น ๆ (3) ระบบสาธารณสุขประเทศไทยในปัจจุบัน ทีมรักษาผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่แต่ละราย ประกอบด้วยบุคลากรที่มาจากโรงพยาบาลอย่างน้อย 2-3 โรงพยาบาล ยิ่งไปกว่านั้นทีมรักษาบางทีมประกอบด้วยบุคลากรจากต่างสังกัด (4) ประเด็นที่สำคัญ คือ การทำงานประสานระหว่างทีมรักษาต่างโรงพยาบาลขาดประสิทธิภาพขาดความต่อเนื่องและขาดการวางระบบการประสานงานเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของทีมรักษา และประเด็นสุดท้ายเป็นประเด็นที่สำคัญที่สุด คือ (5) ข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขกับโรงพยาบาลสาธารณสุขและระหว่างโรงพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขกับโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยไม่เชื่อมโยงกันและข้อมูลของโรงพยาบาลหนึ่งถ้าไม่เกิดการปรับปรุงจะไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้กับโรงพยาบาลอื่น ๆ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของผู้ป่วยภาะวะปากแหว่งเพดานโหว่ ช่วงอายุ 0-15 ปีที่เข้ารับการรักษาโรงพยาบาลมหาราชเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของสุขภาพ (Health)

สุขภาพเป็นภาวะความเป็นอยู่ที่มีความสมบูรณ์ทางด้านกาย จิตใจ และสังคม มิใช่เพียงปราศจากโรคหรือความพิการเท่านั้น (WHO) สุขภาพเป็นสิ่งที่โอนให้ผู้อื่นไม่ได้ทุกคนต้องมีสถานะทางสุขภาพอย่างใดอย่างหนึ่งแม้จะจนที่สุดก็ตาม

ศิราณี อินทรหนองไผ่ (2558) กล่าวว่า พฤติกรรมสุขภาพ คือ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ได้แก่ การปฏิบัติที่สามารถสังเกตและมองเห็นได้และพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ได้แก่ องค์ประกอบทางจิตวิทยา (Psychological Factors) ซึ่งมีความคิด การรับรู้ แรงจูงใจ ค่านิยม ทัศนคติ และความคาดหวังโดยทางพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสุขภาพของบุคคล เช่น ตัวอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ช่วยสร้างเสริมให้เป็นไปในทิศทางบวก ได้แก่ 1) พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ 2) พฤติกรรมการดูแลตนเอง 3) พฤติกรรมการป้องกันโรค 4) พฤติกรรมการเจ็บป่วย

แนวคิดและทฤษฎีต้นทุน

1. ต้นทุนทางบัญชี หมายถึง จำนวนเงินที่สามารถวัดได้โดยการจ่ายเป็นเงินสดหรือสินทรัพย์โดยการให้บริการหรือโดยการก่อหนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ รวมทั้งผลขาดทุนที่วัดค่าเป็นตัวเงินได้

2. ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง มูลค่าทรัพยากรทั้งหมดที่ถูกใช้ไปในการผลิตสินค้าซึ่งจะรวมเอาต้นทุนที่ไม่ได้จ่ายจริงที่ต้องประเมินค่าเข้าไปด้วย ต้นทุนชนิดที่ไม่ได้จ่ายจริง เรียกว่า ต้นทุนแอบแฝง

ภิรมย์ กมลรัตนกุล (2550) ได้จำแนกต้นทุนเป็น 3 ประเภท ใหญ่ ๆ คือ

1. ต้นทุนทางตรง เป็นค่าใช้จ่ายโดยตรงที่เกิดขึ้นจากการให้หรือรับบริการนั้น ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและค่าใช้จ่ายในการที่ผู้ป่วยต้องมาโรงพยาบาล ซึ่งอาจแบ่งย่อยออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 ต้นทุนทางตรงจากการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นอันเป็นผลจากการรักษาผู้ป่วยหรือต้นทุนที่ผู้ป่วยจ่ายให้กับโรงพยาบาลโดยตรง เช่น ค่ายา ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ

1.2 ต้นทุนทางตรงที่ไม่เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ ต้นทุนชนิดนี้ไม่ได้เกิดจากการรักษาผู้ป่วยโดยตรงหรือผู้ป่วยไม่ได้จ่ายให้กับสถานบริการโดยตรง แต่เป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นผลมาจากการเจ็บป่วยของผู้ป่วยต้องเดินทางมาตรวจ ค่าใช้จ่ายประเภทนี้มักเป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องจ่ายเอง เช่น ค่าอาหาร ค่ายานพาหนะมาโรงพยาบาล ค่าที่พักของญาติ ค่าเลี้ยงดูลูกที่พ่อแม่ต้องมาตรวจ เป็นต้น

2. ต้นทุนทางอ้อม เป็นต้นทุนที่มิได้เกิดจากการให้หรือรับบริการโดยตรงแต่เป็นผลเนื่องจากการเจ็บป่วยหรือการตาย

2.1 ความเจ็บป่วย ทำให้ผู้ป่วยต้องขาดงาน เสียโอกาสที่จะประกอบอาชีพตามปกติหรือถ้าพิการทำให้สมรรถภาพในการทำงานลดลง

2.2 ความตาย ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียชีวิตก่อนวันอันควร นั่นหมายถึง ผู้ป่วยคนนี้ไม่สามารถก่อให้เกิดผลผลิตแก่สังคมได้เท่ากับระยะเวลาที่เขาควรจะมีชีวิตอยู่

3. ต้นทุนไม่มีตัวตน ความเจ็บป่วย และความตายอาจก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทรมาน ความกลัว ความเศร้า ซึ่งผลดังกล่าวยากที่จะวัดและประเมินออกมาเป็นตัวเงินได้

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่ที่เข้ารับการรักษาโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การดำเนินการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 2 ประการ คือ

1) ข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านสังคม ด้านคลินิก และด้านการเงินของผู้ป่วยโรคปากแหว่งเพดานโหว่ที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลมหาราช

นครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามในการบันทึกรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. สัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ ได้แก่ เพศ วันเกิด อายุ เป็นต้น

2. สัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วยที่คอยดูแลผู้ป่วย ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย เพศ อายุ ข้อมูลด้านการทำงาน เป็นต้น

3. สัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับการรักษาโรคปากแหว่งเพดานโหว่ทั้งของผู้ป่วยและญาติ/ผู้ดูแลผู้ป่วย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายส่วนตัวทั้งของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย เช่น เดินทาง ที่พัก จำนวนชั่งโมงในการเดินทางและรอเข้ารับการรักษา ช่วงเวลาในการเข้ารับการรักษา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยรวบรวมข้อมูลของผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดปากแหว่งเพดานโหว่จากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ได้แก่ ข้อมูลทางสถิติ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ทำการประเมินต้นทุนของผู้ป่วย ครอบครัว/ญาติผู้ป่วย โดยมีวิธีการศึกษา ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณต้นทุนส่วนบุคคลของผู้ป่วย การประเมินต้นทุนทั้งหมดของโรคปากแหว่งเพดานโหว่โดยเฉลี่ยของผู้ป่วยแต่ละรายจะครอบคลุมต้นทุนตั้งแต่เริ่มวินิจฉัยและรักษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยโรคปากแหว่งเพดานโหว่ที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีช่วงอายุตั้งแต่ 0-15 ปี การศึกษาครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane มีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง : N = จำนวนประชากรทั้งหมด 717 คน

e = ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

ดังนั้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้ดังนี้

$$n = \frac{717}{1 + 717(0.05)^2}$$

$$n = \frac{717}{2.7925} = 256.75 \text{ คน}$$

$$n \cong 257 \text{ คน}$$

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling : SRS)

เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านการติดต่อญาติหรือผู้ปกครองผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่จึงทำให้เหลือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเพียง 100 ตัวอย่างจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

การหาต้นทุนของผู้ป่วยแบ่งเป็น

1. ต้นทุนทางตรง (Direct Cost)

1.1) ต้นทุนทางตรงที่เกี่ยวกับทางการแพทย์ (Direct medical costs) ได้แก่ ค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจรักษา ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าห้องพักและอาหารเมื่อเข้ารับการรักษา แสดงในรูปสมการ ดังนี้

$$\text{ค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยต่อครั้งต่อคน} = \sum_{i=1}^{n} \text{ค่าใช้จ่ายรายการที่ k}$$

โดย k = 1,2,3,4 ดังรายการต่อไปนี้

(1) ค่าบริการทางการแพทย์จากการเข้ารับการรักษา/ตรวจตามแพทย์นัด

(2) ค่ายาและเวชภัณฑ์

(3) ค่าห้องพักเมื่อเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน

(4) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บเป็นพิเศษจากโรงพยาบาล เป็นต้น

และ i = จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษา : i =1,2,3,...,n

1.2) ต้นทุนทางตรงที่ไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์ (Direct Non-Medical Costs) ได้แก่ ต้นทุนค่าเดินทาง คือ ค่าใช้จ่ายที่เสียไปเพื่อการเดินทางไปรับการรักษา ซึ่งหมายถึงค่าเดินทางของผู้ป่วยหรือค่าเดินทางของญาติผู้ป่วยต่อคนต่อครั้ง (ไปและกลับ) ที่เข้ามาทำการตรวจรักษา

1.2.1 ค่าใช้จ่ายด้านการเดินทาง

$$\text{ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง} = \frac{\text{ค่าใช้จ่ายในการเดินทางรวมทั้งหมดต่อครั้ง}}{\text{จำนวนกลุ่มจำตัวอย่าง}}$$

1.2.2 ต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้แก่ ค่าที่พัก ค่าอาหารและค่าใช้จ่ายอื่น

$$\text{ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง} = \frac{\text{ค่าใช้จ่ายอื่น ๆรวมทั้งหมดต่อครั้ง}}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}$$

2. ต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost) ทรัพยากรที่ต้องสูญเสียไปเพราะการป่วยเป็นโรคปากแหว่งเพดานโหว่ ประกอบไปด้วยรายได้ที่สูญเสียไปเนื่องจากการเจ็บป่วย ประกอบไปด้วยค่าเสียเวลาในการเดินทางและการรอรับการตรวจรักษาของผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยแบ่งมูลค่าของเวลาที่เสียไปเป็น 2 ประเภท คือ 1) ในช่วงเวลาทำงานที่ได้รับค่าแรง (paid time) มีมูลค่าเท่ากับ 100% ของรายได้ต่อชั่วโมงที่ทำงาน 2) ในช่วงเวลาที่นอกเหนือจากเวลางาน ซึ่งไม่มีการจ่ายค่าแรงอยู่แล้ว (Unpaid Time) มีมูลค่าเท่ากับร้อยละ 25 ของรายได้ต่อชั่วโมงที่ทำงาน (JICA, 1990)

2.1) การคำนวณจะดูว่าผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเสียเวลาในการเดินทางและรอรับการตรวจรักษาในช่วงเวลาใด (มีค่าแรงหรือไม่มีค่าแรง) จากนั้นนำมาคิดคำนวณค่าตามสูตรดังต่อไปนี้

ค่าเสียเวลาต่อคน=รายได้ต่อชั่วโมงการทำงาน×เวลาที่ใช้ในการเดินทางและรอรับการตรวจรักษา

รายได้ขั้นต่ำของจังหวัดเชียงใหม่ มีผลบังคับใช้ ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2561 คือ 320 บาทต่อวัน ในกรณีผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยไม่มีรายได้จะใช้รายได้ขั้นต่ำของจังหวัดเชียงใหม่ เท่ากับร้อยละ 25 ของรายได้ต่อชั่วโมงการทำงาน (กระทรวงแรงงาน, 2561)

2.2) ค่าเสียโอกาสการด้านศึกษาของผู้ป่วย เนื่องจากเด็กผู้ป่วยโรคภาวะปากแหว่งเพดานโหว่จะต้องรับเข้ารักษาตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 20 ปี เกิดค่าเสียโอกาสในด้านทางการศึกษา โดยวัดได้จาก

ค่าเสียโอกาสในการศึกษา=จำนวนวันที่เข้ารับการรักษา × ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการศึกษาต่อวัน

2.3) รายได้ของญาติผู้ป่วยที่ต้องสูญเสียไปเนื่องจากการดูแลผู้ป่วย โดยประมาณจากจำนวนวันที่ต้องคอยดูแลผู้ป่วยในแต่ละครั้งที่มารับการรักษาหรือต้องหยุดงานมาดูแลผู้ป่วย

รายได้ที่สูญเสียต่อคน=จำนวนวันที่ต้องดูแลผู้ป่วย×รายได้ต่อวัน

รายได้ขั้นต่ำของจังหวัดเชียงใหม่ มีผลบังคับใช้ ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2561 คือ 320 บาทต่อวัน ในกรณีผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยไม่มีรายได้จะใช้รายได้ขั้นต่ำของจังหวัดเชียงใหม่เท่ากับร้อยละ 25 ของรายได้ต่อชั่วโมงการทำงาน (กระทรวงแรงงาน, 2561)

2.4) รายได้ของผู้ป่วยที่สูญเสียไปเนื่องจากความผิดปกติบนใบหน้าในอีก 20 ปีข้างหน้า ใช้สูตรหามูลค่าใช้อนาคต (Future Value) มูลค่าของเงินในอนาคตภายใต้ช่วงเวลาและอัตราผลตอบแทนที่ได้กำหนดไว้ มีสูตรดังนี้

$$FV = PV(1+i)^t$$

กำหนดให้ ปี 2561 เป็นปีฐาน : FV = มูลค่าของอัตราเงินเดือนในอนาคต (Future Value)
PV = มูลค่าปัจจุบันของอัตราเงินเดือนในปีปัจจุบัน (Present Value)
I = อัตราเงินเฟ้อพื้นฐาน ปี 2561
t = ระยะเวลา คือ อีก 20 ปี

ผู้วิจัยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและค่าเฉลี่ย เพื่อศึกษาข้อมูลทางด้านสังคม ประชากรข้อมูลทางคลินิก ข้อมูลทางด้านการเงิน และต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ที่เข้ารับการรรักษาที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ที่เข้ารับการรักษาโดยขอบเขตของกลุ่มประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบนที่เข้ารับการรรักษาโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปและต้นทุนทางตรงที่เกี่ยวกับทางการแพทย์และไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์รวมถึงต้นทุนทางอ้อมที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยและผู้ดูแลผู้ป่วยโรคปากแหว่งเพดานโหว่ หลังจากผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ต้นทุนทางตรง (Direct Cost)

1) ต้นทุนทางการแพทย์ (Medical Direct Cost) ต้นทุนที่จ่ายเพื่อการรักษาของผู้ป่วยโดยตรง ประกอบด้วย ค่าบริการทางการแพทย์ ค่ายาและเวชภัณฑ์ ค่าห้องพักและอาหาร เมื่อเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้นทุนการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่มีค่าใช้จ่ายทางด้านการแพทย์ 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15 และ มากกว่า 10,000 บาท ตามลำดับของกลุ่มผู้ป่วยที่เต็มใจจ่ายเองในส่วนของค่าห้องพิเศษโดยแบ่งเป็นห้องพิเศษเดี่ยวและห้องพิเศษเตียงคู่และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าบริการทางการแพทย์ เช่น ค่ายา ค่าเวชภัณฑ์ เป็นต้น โดยเฉลี่ยค่าใช้จ่ายทางด้านการแพทย์ผู้ป่วยจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเฉลี่ยที่ 9,182.00 บาทต่อครั้ง

2) ต้นทุนทางตรงทางไม่เกี่ยวกับด้านการแพทย์ (Non-Medical Direct Cost) ค่าใช้จ่ายส่วนตัวของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย เมื่อต้องเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลประกอบด้วยค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าของใช้ส่วนตัว เป็นต้น เนื่องจากผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่อยู่ในช่วงอายุ 0-15 ปี ยังเป็นวัยที่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้ปกครองหรือญาติผู้ป่วย ดังนั้นค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ถือเป็นค่าใช้จ่ายของญาติผู้ป่วยทั้งหมดโดยจะแยกเป็น 1.ค่าเดินทาง 2.ค่าที่พัก ค่าอาหารและค่าใช้จ่ายส่วนตัวอื่น ๆ ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยบางรายมีความจำเป็นต้องเดินทางมาล่วงหน้า 1-2 คืนเพื่อรอเข้ารับการรักษาเนื่องจากระยะทางระหว่างบ้านและโรงพยาบาลมีระยะทางที่ไกลกลุ่มผู้ป่วยบางรายอยู่ต่างอำเภอที่ห่างไกล เช่น ลี้ ฝาง จอมทอง เป็นต้น บางกลุ่มมาจากจังหวัดที่ไกลรวมถึงการพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง กลุ่มผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยบางกลุ่มไม่มีรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ทำให้ต้องใช้รถโดยสารสาธารณะซึ่งต้องใช้ระยะเวลาทั้งการรอรถหรือการหารถต่อมาโรงพยาบาล

ผลการศึกษาค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ทางการแพทย์ พบว่า ญาติของผู้ป่วยโดยส่วนใหญ่มีภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางส่วนใหญ่มีต้นทุน 500-1,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายทางด้านการเดินทาง (ไปและกลับ) ที่เข้ามาทำการตรวจรักษา รองลงมาคือ น้อยกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 45, 1,501-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17, 1,001-1,500 คิดเป็นร้อยละ 9 และ ตั้งแต่ 2,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยค่าใช้จ่ายทางด้านการเดินทางผู้ป่วยจะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ 1,024.00 บาทต่อครั้ง

ผลการศึกษาค่าใช้จ่ายที่พักในการเดินทางมาเข้ารับการรักษากลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่เสียค่าที่พัก คิดเป็นร้อยละ 85 ซึ่งส่วนมากจะเป็นกลุ่มผู้ป่วยที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่หรือไม่ไกลจากจังหวัดเชียงใหม่มากนัก เช่น ลำพูน ลำปาง เป็นต้น รองลงมาคือ 500 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8 และน้อยกว่า 500 บาท ตามลำดับ โดยผู้ป่วยจะเสียค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ย 524.00 บาทต่อครั้ง

ผลการศึกษาค่าใช้จ่ายทางด้านอาหารที่ผู้ป่วยต้องใช้จ่ายในการมาเข้ารับการรักษาแต่ละครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายทางด้านอาหาร 301-500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ 501-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31 , น้อยกว่า 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 24 และ 1,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยค่าใช้จ่ายทางด้านอาหารผู้ป่วยจะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ 563.00 บาทต่อครั้ง

ต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost)

โดยต้นทุนส่วนนี้จะทำการวัดจากต้นทุนค่าเสียโอกาสในด้านต่าง ๆ ทั้งของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ได้แก่ ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการเดินทาง ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการรอรับการตรวจรักษา ค่าเสียโอกาสด้านการศึกษาของผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากรายได้ของญาติผู้ป่วยที่ต้องสูญเสียไปเนื่องจากการดูแลผู้ป่วย อีกทั้งยังศึกษาถึงรายได้ของผู้ป่วยที่สูญเสียไปเนื่องจากความผิดปกติบนใบหน้าในอีก 20 ปีข้างหน้า สามารถคำนวณได้ดังนี้

ค่าเสียโอกาสจากการเดินทางและการรอรับการตรวจรักษาของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการตรวจรักษาในแผนกผู้ป่วยนอก ผลการศึกษา พบว่า การลาหยุดหรือขาดเรียนของผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 72 คน ร้อยละ 59.72 ลาหยุด/ขาดเรียน 1 วัน จำนวน 43 คน ไม่ได้ลาหยุดหรือขาดเรียนร้อยละ 29.16 จำนวน 21 คน และลาหยุด/ขาดเรียน 2 วัน ร้อยละ 11.11 จำนวน 8 คน เพื่อเข้ารับการรรักษาในแผนกผู้ป่วยนอกทำให้ผู้ป่วยเกิดค่าเสียโอกาศทางด้านการศึกษา

การขาดงานหรือการลางานของญาติผู้ป่วยเพื่อพาผู้ป่วยมาเข้ารับการรักษาจำนวน 90 คน ร้อยละ 54.44 พบว่า ไม่ได้ลางานหรือขาดงาน จำนวน 49 คน มีการลางานหรือขาดงาน 1 วัน ร้อยละ 36.66 จำนวน 33 คน และลางานหรือขาดงาน 2 วัน ร้อยละ 8.88 จำนวน 8 คน ตามลำดับซึ่งญาติผู้ป่วยจะเกิดการสูญเสียรายได้จากการทำงานเพื่อพาผู้ป่วยมาเข้ารับการรรักษาที่โรงพยาบาลและผู้ป่วยบางกลุ่มที่ต้องเดินทางไกลทำให้ต้องลางานเป็นอย่างน้อย 2 วัน

ค่าเสียโอกาสทางด้านการศึกษาของผู้ป่วยที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 72 คน เนื่องจากการขาดเรียนเพื่อเข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยใน พบว่า ผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 72 คน ที่ต้องเข้ารับการรรักษาในแผนกผู้ป่วยในมีจำนวนวันขาดเรียน 4-6 วัน ร้อยละ 36.86 จำนวน 27 คน รองลงมาขาดเรียน 1-3 วัน ร้อยละ 31.08 จำนวน 23 คน และขาดเรียน 7-9 วัน ร้อยละ16.21 จำนวน 12 คน ตามลำดับ

การลาหยุดหรือขาดงานของญาติผู้ป่วยเพื่อมาดูแลผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในจำนวน 82 คน พบว่า คนที่มีรายได้อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาธุรกิจส่วนตัว

พนักงานบริษัทเอกชน และเกษตรกรต้องลางานหรือหยุดงาน 1-3 วัน ร้อยละ 36.58 จำนวน 30 คน รองลงมาลางานหรือหยุดงาน 4-6 วัน ร้อยละ 32.92 จำนวน 27 คน และลางานหรือหยุดงาน 7-9 วัน ร้อยละ 20.73 จำนวน 17 คน ตามลำดับ

การสูญเสียรายได้ของผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ในอีก 20 ปีข้างหน้า จากตารางอ้างอิงอาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดในปี 2561 แสดงให้เห็นถึงสายงานอาชีพของแต่ละอาชีพที่มีอัตราเงินเฟ้อเพิ่มขึ้นในอีก 20 ปีข้างหน้า โดยอัตราค่าแรงอาชีพวิศวกรมีรายได้เท่ากับ 22,232.76 บาทต่อเดือน อาชีพงานทางด้าน IT มีรายได้เท่ากับ 19,832.56 บาทต่อเดือน อาชีพนักบัญชีมีรายได้เท่ากับ 19,337.67 บาทต่อเดือน อาชีพนักวิทยาศาสตร์/งานLAB มีรายได้เท่ากับ 20,537.77 บาทต่อเดือน และอาชีพนักการตลาดมีรายได้เท่ากับ 18,558.23 บาทต่อเดือน

สรุป

ต้นทุนทางตรงทางการแพทย์ของผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในรักษานอกเหนือจากค่าบริการทางการแพทย์ที่ผู้ป่วยเต็มใจจ่ายเอง เช่น ค่ายา ค่าห้องพิเศษ เป็นต้น ต้นทุนทางตรงที่ไม่เกี่ยวกับด้านการแพทย์ ผู้ป่วยจะค่าเสียค่าใช้จ่ายทุกครั้งที่เดินทางเข้ามารับการรักษาทั้งแผนกในและแผนกนอก เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าอาหาร ค่าที่พัก ซึ่งผู้ป่วยบางกลุ่มเดินทางมาจากต่างจังหวัดหรือต่างอำเภอที่ไกลทำให้ต้องใช้เวลาในการเดินทางเพื่อมารับการรรักษาอย่างน้อยล่วงหน้า 1-2 วัน และต้นทุนทางอ้อมที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยคือค่าเสียโอกาสทางการศึกษาที่ต้องขาดเรียนหรือหยุดเรียนทุกครั้งเพื่อมาเข้ารับการรักษาและญาติของผู้ป่วยเกิดการสูญเสียรายได้เนื่องจากต้องลางานหรือหยุดงานเพื่อพาผู้ป่วยมาเข้ารับการรักษา และหากผู้ป่วยภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ไม่ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องอาจทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถไปประกอบอาชีพในอนาคตที่ตนเองต้องการได้ทำให้ผู้ป่วยเกิดการสูญเสียรายได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านมาโรงพยาบาลยาวนานเพราะผู้ป่วยบางกลุ่มเดินทางมาจากจังหวัดลำปาง แม่ฮ่องสอน ตาก หรือผู้ป่วยบางกลุ่มต้องเดินทางมาจากอำเภอที่ไกล เช่น อำเภอลี้ ฝาง จอมทอง เป็นต้น รวมถึงระยะเวลาการรอตรวจเพื่อเข้ารับการรักษาทำให้ผู้ป่วยเกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นผู้ป่วยบางรายต้องเดินทางมาล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันและหากผู้ป่วยกลุ่มนี้ต้องเข้ารับการรักษาเพื่อฝึกพูดในช่วงบ่ายทำให้ผู้ป่วยบางกลุ่มที่เดินทางโดยใช้รถโดยสารประจำทางกลับไม่ทันจึงเกิดค่าใช้จ่ายค่าที่พัก ค่าอาหารเพิ่มขึ้น ทางกระทรวงสาธารณะสุขควรจัดการหรือพัฒนาโรงพยาบาลให้มีบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มขึ้นหรือการพัฒนาระบบการจัดการที่สามารถลดระยะเวลาการรักษาของผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยได้

บรรณานุกรม

ศิราณี ทรหนองไผ่. (2558). *พฤติกรรมสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพ*. มหาสารคาม: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภิรมย์ กมลรัตนกุล. (พฤศจิกายน 2530). เศรษฐศาสตร์คลินิก II: วิธีการทางเศรษฐศาสตร์คลินิก. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร,* 31(11), หน้า 851-861.

การประเมินต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์จากการจัดการมลพิษทางน้ำในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อฟื้นฟูคลองแม่ข่า

As Assessment of Economic Cost from Water Pollution management in Chiang Mai to Restore Mae Kha Canal

คณิต ขาตา[1] และมาโนช โพธาภรณ์[2]

Khanit Khata[1]and Manoj Potapohn[2]

นักศึกษาปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์[1], ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะเศรษฐศาสตร์[2]

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200[1,2]

E-mail: film.khanit.khata@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์จากวิธีการแก้ไขปัญหาน้ำเสียในพื้นที่คลองแม่ข่าจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เน้นการสังเคราะห์รายงานการวิจัย เอกสารรายงานจากกรมชลประทาน เอกสารแผนแม่บทคลองแม่ข่า เป็นต้น รวมถึงการศึกษาเชิงลึก (In-Depth) โดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi- Structured Interview) ในการรวบรวมข้อมูลทางด้านต้นทุนจากกลุ่มเกษตรกร สถานประกอบการในพื้นที่คลองแม่ข่า ครัวเรือน และโรงปรับปรุงคุณภาพน้ำเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า หากทรัพยากรน้ำถูกนำไปใช้ในพื้นที่ปลายน้ำซึ่งเป็นพื้นที่เพาะปลูกข้าว คำนวณจากกค่าเสียโอกาสในการใช้น้ำ ค่าชดเชย ค่าจัดหาน้ำ และมูลค่าของน้ำที่สูญเสียไป สร้างมูลค่าให้กับทรัพยากรน้ำเพื่อการเพาะปลุกในฤดูแล้งอยู่ที่ 4.58 บาทต่อลูกบาศก์เมตร หากน้ำถูกนำไปใช้เพื่อล้างคลองแม่ข่า จะลดปัญหาน้ำเสียในคลองแม่ข่าเบื้องต้น ลดภาระการบำบัด ณ แหล่งกำเนิด ซึ่งมีค่าบำบัดน้ำเสียทั้งในรูปแบบกลุ่มอาคาร สถานประกอบการต่าง ๆ ระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน และระบบบำบัดน้ำเสียของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยนอยู่ที่ 1.32-1.87 บาทต่อลูกบาศก์เมตร เมื่อเปรียบเทียบถึงรูปแบบการนำทรัพยากรน้ำไปใช้แก้ไขปัญหาคลองแม่ข่าอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อการเพาะปลูกและขัดแย้งกับกระบวนกฎหมายในการบังคับให้มีการบำบัดน้ำเสีย ณ แหล่งกำเนิด

คำสำคัญ: คลองแม่ข่า ทรัพยากรน้ำ น้ำเสีย แหล่งกำเนิด

Abstract

This research has the following objectives. To study the economic costs of solving wastewater problems in the Mae Kha Canal area, Chiang Mai Province. This study is qualitative research focusing on the synthesis of research reports. Documents from the Royal Irrigation Department documents of Mae Kha Canal Master Plan, etc., including in-depth studies (In-Depth) using a semi-structured interview tool to collect cost data from farmers.

establishments in the Mae Kha Canal area, households, and the Chiang Mai Municipality Water Quality Improvement Plant. The study results revealed that (1) if the water resources are used in the downstream areas which are rice plantations, Calculated from the opportunity cost of water use, compensation, water supply cost, and the value of lost water. Create value for water resources for cultivation in the dry season at 4.58 baht per cubic meter. If the water is used to clean the Mae Kha Canal will initially reduce the problem of wastewater in the Mae Kha Canal and Reduce the treatment burden at the source, which has wastewater treatment costs both in the form of a group of buildings. There are various establishments, community wastewater treatment systems, and municipal wastewater treatment systems with an average of 1.32-1.87 baht per cubic meter. when compared to the model of using water resources to solve the Mae Kha Canal problem, it may affect cultivation and conflict with the legal process for mandating on-site wastewater treatment.

Keywords: Mae Kha Canal, water resources, waste water, source of wastewater, water user associations

บทนำ

ปัญหาน้ำเสียที่เกิดขึ้นในเขตเมืองโดยเฉพาะพื้นที่คลองแม่ข่าซึ่งเป็นปัญหาที่มาพร้อมกับการเจริญเติบโตและการพัฒนาทางเศรษฐกิจของเมืองเชียงใหม่ จากพฤติกรรมการปล่อยน้ำเสียจากครัวเรือน ชุมชน สถานประกอบการ หอพัก โรงแรม ห้างสรรพสินค้า ตลาด และโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ แหล่งกำเนิดเหล่านี้เป็นแหล่งกำเนิดที่มีจุดกำเนิดแน่นอน (Point Source) อัตราการใช้น้ำเฉลี่ยของประชาชนอยู่ที่ 200 ลิตร/คน/วัน น้ำที่ถูกใช้ในกิจกรรมจะถูกเปลี่ยนสภาพเป็นน้ำเสียคิดเป็นร้อยละ 80 จากปริมาณน้ำที่ถูกใช้ (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2560) การรองรับน้ำทิ้งที่มากเกินขีดความสามารถ (Total Maximum Daily Load) ของคลองแม่ข่าส่งผลให้น้ำในคลองแม่ข่ามีคุณภาพลดลงและเปลี่ยนสภาพเป็นคลองที่รองรับน้ำเสียและมีความเสื่อมโทรมในช่วงฤดูแล้ง สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 1 ได้ศึกษาติดตามและสำรวจโดยเก็บตัวอย่างคุณภาพน้ำในคลองแม่ข่าเพื่อตรวจสอบค่าพารามิเตอร์ในคลองแม่ข่า พบว่าคุณภาพน้ำในคลองแม่ข่าจัดอยู่ในเกณฑ์ที่คุณภาพน้ำมีความเสื่อมโทรมมาก ผลจากการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างน้ำในห้องปฏิบัติการแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลคุณภาพน้ำในคลองแม่ข่า เปรียบเทียบกับมาตรฐานน้ำผิวดิน

จุดเก็บตัวอย่างน้ำ	พารามิเตอร์					คุณภาพน้ำที่เป็นปัญหา
	DO (mg/l)	BOD (mg/l)	TCB (MPN/100ml.)	FCB (MPN/100ml.)	NH3 (mg/l)	
คลองแม่ข่า						
จุดที่ 1: KMK1	3.10	2.48	92,000	3,400	11.34	TCB, NH3
จุดที่ 2: KMK2	0.57	29.92	>160,000	>160,000	15.17	DO, BOD, TCB, FCB, NH3
จุดที่ 3: KMK3	1.10	13.26	>160,000	>160,000	7.12	DO, BOD, TCB, FCB, NH3
จุดที่ 4: KMK4	0.64	16.64	>160,000	>160,000	11.68	DO, BOD, TCB, FCB, NH3
จุดที่ 5: KMK5	1.50	10.96	>160,000	>160,000	11.68	DO, BOD, TCB, FCB, NH3
จุดที่ 6: KMK6	1.51	5.54	>16,000	5,400	11.16	DO, BOD, FCB, NH3
จุดที่ 7: KMK7	5.10	6.54	9,200	470	8.42	BOD, NH3
มาตรฐานน้ำผิวดิน						
ประเภทที่ 2	≥6.00	≤1.50	≤5,000	≤1,000	≤0.5	มาตรฐานคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำผิวดินตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ.2537)
ประเภทที่ 3	≥4.00	≤2.00	≤20,000	≤4,000	≤0.5	
ประเภทที่ 4	≥2.00	≤4.00	-	-	<0.5	

ที่มา: สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 1 ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2561

คณะกรรมาธิการการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีการพิจารณาศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาวิกฤตน้ำเสียในคลองแม่ข่าจังหวัดเชียงใหม่เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ.2560 จากการเสวนา คณะกรรมาธิการมีความเห็นในการแก้ไขปัญหาน้ำเสียในคลองแม่ข่าประกอบด้วย การฟื้นฟูสภาพคลองแม่ข่า การศึกษาระบบบำบัดน้ำเสียเดิมและแบ่ง cluster และความเหมาะสมของระบบบำบัดน้ำเสียในพื้นที่การใช้ประโยชน์จากน้ำที่ผ่านการบำบัด การศึกษาปริมาณน้ำเสียโดยประมาณการจากปริมาณ

น้ำประปาและน้ำบาดาล และการจัดทำระบบรายงานแหล่งกำเนิด คุณภาพ การบำบัด และคุณภาพน้ำหลังการบำบัด (แนวทางการแก้ไขปัญหาวิกฤตน้ำเสียในคลองแม่ข่า จังหวัดเชียงใหม่, 2560) นอกจากนี้ยังมีการถอดบทเรียนจากกิจกรรมเชิงปฏิบัติการในพื้นที่โดยมีกระบวนการทำงานร่วมกันในทุกภาคส่วน เพื่อฟื้นฟูและปรับภูมิทัศน์โดยรอบจากการติดตามสถานการณ์การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในประเด็นน้ำเสียในเขตเมืองเชียงใหม่และประเด็นเรื่องความต้องการใช้การใช้น้ำทั้งส่วนที่ใช้เพื่อกิจกรรมของเมืองเชียงใหม่ ในภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม รวมไปถึงการใช้น้ำเพื่อรักษาระบบนิเวศ สิ่งเหล่านี้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาน้ำเสียในอนาคต แต่ปัญหาเรื่องแหล่งกำเนิดน้ำเสียที่ปล่อยน้ำเสียลงสู่คลองแม่ข่ายังคงอยู่และควรเร่งดำเนินการแก้ไข

การแก้ปัญหาน้ำเสียในคลองแม่ข่าตามแผนแม่บทที่เกิดขึ้นได้มีการศึกษาสำรวจและสามารถเข้าถึงสาเหตุของปัญหาน้ำเสียในคลองแม่ข่า จึงได้มีการวางแผนในการแก้ไขปัญหาตามสาเหตุที่เกิดขึ้น วิธีที่ 1 ใช้กระบวนการขับเคลื่อนของภาครัฐดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยใช้ข้อกฎหมายที่มีอยู่ในการบังคับให้สถานประกอบการซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษลงทุนติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียเพื่อควบคุมปริมาณและคุณภาพน้ำเสียที่ปล่อยคืนสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ วิธีที่ 2 เกี่ยวข้องกับการลงทุนของภาครัฐในการปรับปรุงและขยายระบบรวบรวมน้ำเสียของโรงบำบัดน้ำเสียเทศบาลนครเชียงใหม่ให้กลับมาดำเนินการได้เต็มประสิทธิภาพวิธีที่ 3 การเพิ่มน้ำต้นทุนเข้าสู่คลองแม่ข่า ได้แก่ การขุดลอกและกำจัดสิ่งกีดขวางทางน้ำ การปรับทัศนียภาพโดยรอบคลองแม่ข่า การผันน้ำจากคลองชลประทานแม่แตงเพื่อเจือจางน้ำเสียในคลองแม่ข่า แต่กระบวนการผันน้ำเพื่อเจือจางน้ำเสียกลับส่งผลกระทบต่อเกษตรกรที่จำเป็นต้องใช้น้ำจากคลองส่งน้ำในการเพาะปลูกข้าวนาปรังเสียโอกาสในการเพาะปลูก กระทบต่อการผลิตประปาของการประปาอุโมงค์มีต้นทุนในการจัดหาน้ำเพิ่มมากขึ้น การแก้ไขปัญหาน้ำเสียในพื้นที่คลองแม่ข่าที่งบประมาณจำนวนมากในการดำเนินการทั้งจากการลงทุนในภาครัฐและภาคเอกชน แต่ที่ผ่านมาการลงทุนแก้ไขปัญหาน้ำเสียในพื้นที่คลองแม่ข่ากลับไม่ก่อให้เกิดความคุ้มค่ากับต้นทุนที่เสียไปการนำแนวคิด Cost Effectiveness Analysis ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางที่ทำให้สังคมได้รับประโยชน์ในขณะที่ผู้ลงทุนใช้ต้นทุนต่ำที่สุด (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2547) เข้ามาวิเคราะห์ความคุ้มค่าจากการแก้ไขปัญหาจะสามารถสร้างทางเลือกในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำเสียได้อย่างถูกต้องและผลกระทบกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องน้อยที่สุด ด้วยวิธีการดังกล่าวมีความเหมาะสม และตอบโจทย์เกี่ยวกับการฟื้นฟูคลองแม่ข่า ในท้ายที่สุดผลการศึกษาควรถูกนำไปประยุกต์ใช้กับรูปแบบการแก้ไขปัญหาน้ำเสียจากคลองแม่ข่าและประยุกต์ใช้กับปัญหาน้ำเสียในเขตเมืองเชียงใหม่เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองโดยไม่ทำลายระบบนิเวศสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์จากวิธีการแก้ไขปัญหาน้ำเสียในพื้นที่คลองแม่ข่าจังหวัดเชียงใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

การประเมินมูลค่าทรัพยากรน้ำ

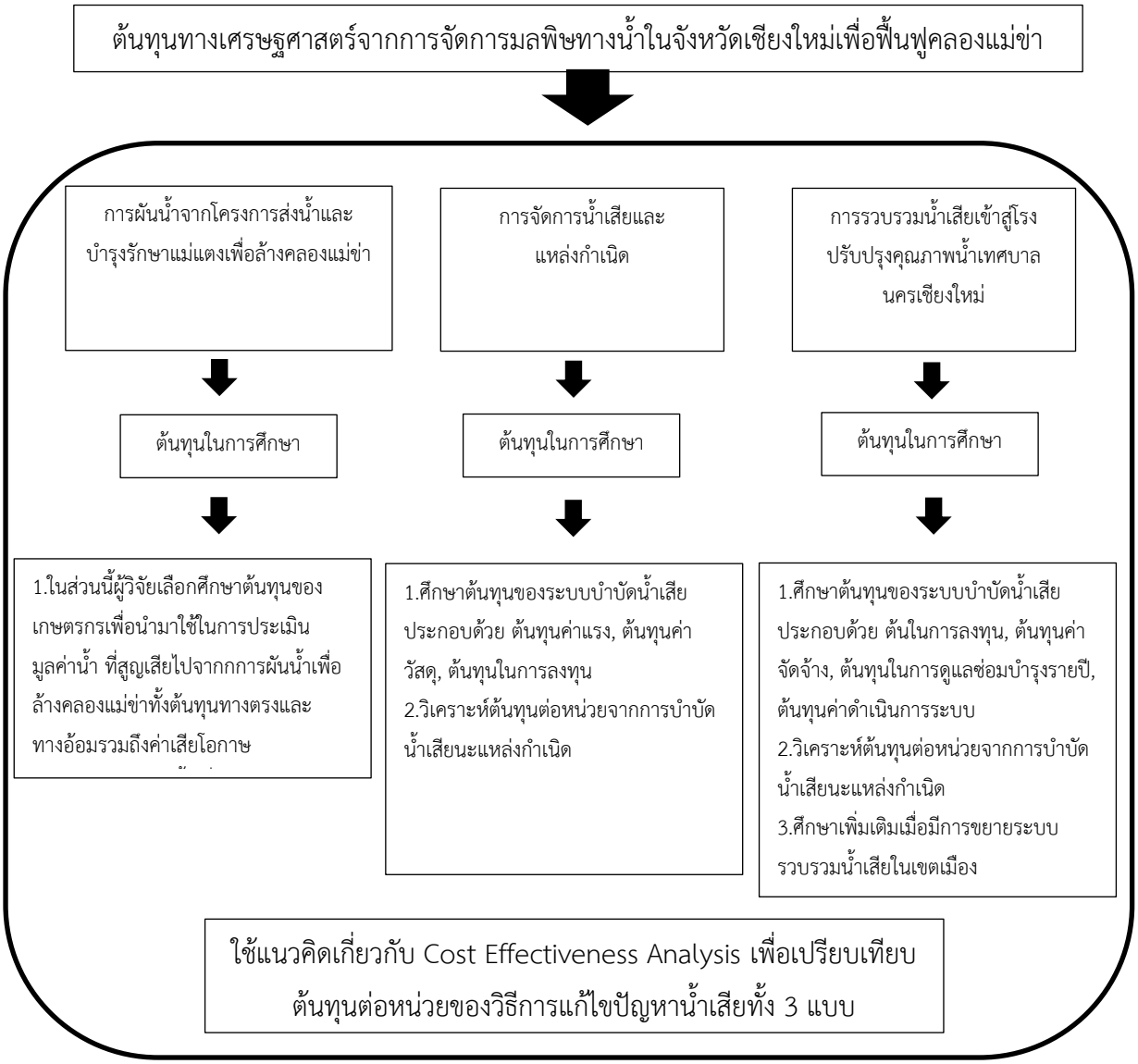
Robert A. Young (1996) ได้กล่าวถึง การประเมินมูลค่าทรัพยากรน้ำที่ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้น้ำในกิจกรรมที่มีรูปแบบแตกต่างกับออกไป ซึ่งส่งผลให้ผู้ดูแลจัดหาน้ำชลประทานสามารถกำหนดราคาค่าน้ำที่คงที่ได้นอกจากนั้นยังสามารถตั้งราคาค่าน้ำจากการปรับปรุงคุณภาพน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภคได้ การประเมินมูลค่าทรัพยากรน้ำแม้จะมีความท้าทาย แต่เนื่องจากมูลค่าของทรัพยากรน้ำขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้ในแต่ละพื้นที่ ซึ่งต้องเผชิญกับปัญหาที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่ต่างกันไปทำให้การวัดค่าน้ำอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องการทักษะและความเข้มงวดในการใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์การประเมินมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับทรัพยากรน้ำนั้น จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการในการใช้น้ำ รวมไปถึงการตัดส่วนใจในการจัดการทรัพยากรน้ำควบคู่ไปกับความรู้ทางด้านวิศวกรรม และอุทกวิทยา ได้มีการขยายผลของงานดังกล่าวโดย ทิพาภรณ์ หอมดี และกชกร เดชะคำภู (2559) ได้ทำการประเมินมูลค่าอัตราค่าน้ำชลประทานที่สะท้อนต้นทุนในการจัดหาของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาพัฒนาลุ่มน้ำก่ำอันเนื่องมาจากพระราชดำริจังหวัดนครพนมการประเมินมูลค่าอัตราน้ำชลประทานจึงคิดต้นทุนในการจัดหาได้ในหลายวิธี โดยแบ่งเป็น 3 กรณีคือกรณีที่ 1 คิดมูลค่าน้ำชลประทานจากต้นทุนการจัดหาทั้งหมดมูลค่าน้ำต้นทุนเฉลี่ยกรณีที่ 2 คิดมูลค่าน้ำชลประทานจากต้นทุนค่าก่อสร้างระบบส่งน้ำและค่าบริหารจัดการมูลค่าน้ำต้นทุนเฉลี่ยกรณีที่ 3 คิดมูลค่าน้ำชลประทานเฉพาะค่าบริหารจัดการมูลค่าน้ำต้นทุนเฉลี่ยในการศึกษานี้พิจารณาต้นทุนค่าน้ำชลประทานเฉพาะด้านของผู้จัดหาน้ำคือรัฐบาลหรือผู้ที่ลงทุนในการก่อสร้างโครงการชลประทานจึงควรมีการพิจารณาในมุมมองของผู้ใช้น้ำชลประทานคือเกษตรกรผู้ใช้น้ำด้วยทั้งนี้เพื่อการกำหนดค่าน้ำชลประทานเป็นไปในแนวทางที่เหมาะสมก่อให้เกิดการบริหารจัดการน้ำชลประทานให้มีความมั่นคงและยั่งยืนนอกจากนั้นยังเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้ใช้น้ำและชุมชนผู้ใช้น้ำให้ได้รับน้ำอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และมีความเห็นของ สุจริต คูณธนกุลวงศ์ และคณะ. (2556) ได้สรุปในท้ายรายงานวิจัยเรื่อง แนวคิดความมั่นคงด้านทรัพยากรน้ำประเทศไทยกับนานาชาติ กล่าวว่าประเทศไทยมีน้ำดิบเหลือไม่มาก สัดส่วนการใช้น้ำในภาคการเกษตรของประเทศไทยยังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโลกมาก แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการใช้น้ำในภาคการเกษตรที่ต่ำซึ่งจะส่งผลต่อการผลิตสินค้าเกษตรในอนาคต ภาคเกษตรกรรมเป็นภาคส่วนที่ใช้น้ำมากที่สุดของประเทศ ถ้าความต้องการใช้น้ำในภาคส่วนอื่นมีมากขึ้น จำต้องมีมาตรการปรับตัว เพื่อให้ใช้น้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อควบคุมหรือลดการใช้น้ำลง และปรับโครงสร้างการใช้น้ำให้สอดคล้องกับการเติบโตด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และลดปัญหาความขัดแย้งในการแย่งชิงทรัพยากรน้ำในอนาคต

แนวคิดการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผล (Cost Effectiveness Analysis: CEA)

Phillips (2009) ได้กล่าวถึงแนวคิดดังกล่าวว่า เป็นการเปรียบเทียบต้นทุนโดยพิจารณาจากการใช้งบประมาณ และบริหารทรัพยากรที่มีจำให้ให้เกิดความคุ้มค่า โดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างการแทรกแซงอย่างอิสระ (Independent Interventions) ของสัดส่วนต้นทุนประสิทธิผลเฉลี่ย โดยสัดส่วน

ต้นทุนประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับงบประมาณ โดยต้องคำนึงถึงจำนวนเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด และพิจารณาถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการจ้างงาน ความต้องการใช้ทรัพยากร และความเท่าเทียม โดยจัดลำดับความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอีกด้วย ขณะที่ Drumond and Jefferson (1996) มีมุมมองเกี่ยวกับการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผลว่าเป็นเทคนิคของกระบวนการตัดสินใจที่แสดงให้เห็นถึงทางเลือกที่ดีที่สุดและใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า โดยคำนึงถึงความเป็นปัจจุบันและจะประสบผลสำเร็จเมื่อสามารถประหยัดทรัพยากรนั้น ๆ ได้ นอกจากนั้นต้นทุนประสิทธิผลยังส่งผลต่ออัตราการจ้างงาน ความยุติธรรม และความต้องการในทรัพยากรนั้น ๆ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญโดยยึดหลักความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรกับควาเสียโอกาส (Opportunity Cost) เพื่อปรับใช้กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 2 กลุ่มประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 เกษตรกรนาแปลงใหญ่ใช้แบบสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 15 ชุดเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอลหรือแบบลูกโซ่ (Snow ball or Chain Sampling) ในการสุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษในพื้นที่คลองแม่ข่าใช้แบบสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 10 ชุด

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวมรวมจากแหล่งข้อมูลพื้นฐาน เช่น งานวิจัยที่ที่เกี่ยวข้อง เอกสารค้นคว้า บทความทางวิชาการจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ (1) รายงานการศึกษาโดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร่วมกับกรมควบคุมมลพิษที่มีการศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาน้ำเสีย ณ แหล่งกำเนิดในพื้นที่คลองแม่ข่า เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนรวมจากการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำ ต้นทุนจากการบำบัดน้ำเสียต่อหน่วย ต้นทุนในการบำรุงรักษา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (2) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตัวแทนโรงบำบัดน้ำเสียเทศบาลนครเชียงใหม่โดยสัมภาษณ์ถึงข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนในการดูและและซ่อมแซมฟื้นฟูระบบ ต้นทุนในการขยายระบบรวบรวมน้ำเสียต้นทุนในการดำเนินการบำบัดน้ำเสียรวมไปถึงต้นทุนค่าจ้างแรงงาน และต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อเดือน (3) ข้อมูลจากสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 1 เกี่ยวกับน้ำเสียในในจังหวัดเชียงใหม่ (4) ข้อมูลภาพรวมของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่แตงที่เคยได้มีการศึกษาไว้โดยบริษัทที่ปรึกษา ข้อมูลส่วนนี้จะถูกนำมาศึกษาศักยภาพของโครงการ รูปแบบและวัฒนาธรรม รวมไปถึงรูปแบบการใช้น้ำของเมืองเชียงใหม่ (5) รายงานการศึกษาแผนแม่บทคลองแม่ข่า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จะถูกนำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 เกษตรกรนาแปลงใหญ่ มีข้อคำถาม 8 ส่วนประกอบไปด้วย (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ (2) ข้อมูลในการปลูกข้าวนาปรัง (3) ข้อมูลต้นทุนในการเพาะปลูกข้าวนาปรัง (4) พฤติกรรมการใช้นำเพื่อการเพาะปลูก (5) สถานการณ์ปัญหาและทางเลือกในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม (6) การรวมกลุ่มและกระบวนการพัฒนากลุ่มเกษตรกรนาแปลงใหญ่ในพื้นที่ (7) วิธีการลดต้นทุนการเพาะปลูกข้าวและการใช้นำเพื่อการเกษตรในอนาคต (8) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

กลุ่มที่ 2 มีข้อคำถาม 6 ส่วนประกอบด้วย (1) ข้อมูลทั่วไปของระบบรวบรวมน้ำเสีย (2) ข้อมูลต้นทุนเกี่ยวกับการติดตั้ง การดำเนินการ และการดูแลรักษาระบบบำบัดน้ำเสีย (3) ต้นทุนการบำบัดน้ำเสียต่อหน่วย (4) ปัญหาและการปรับปรุงคุณภาพน้ำ (5) การรับมือปัญหาน้ำเสียในอนาคต (6) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งเป็นโปรแกรมทางสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อบรรยาย และสรุปข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมคำตอบของกลุ่มตัวอย่างผ่านการใช้แบบสอบถามในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ออกมาในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ที่เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-End Question) ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยจะทำการเรียบเรียงและจำแนกข้อมูลตามประเด็นที่มีความน่าสนใจและถูกกล่าวถึงในการสัมภาษณ์ ก่อนนำมาตีความหมายและเชื่อมโยงกับประเด็นประหาที่ได้จากการข้อมูลอื่น ๆ ก่อนจัดทำเป็นข้อสรุปเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากที่สุด เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ ก่อนนำมาผนวกกับข้อมูลที่ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารการศึกษา งานวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมไปถึงการให้ข้อมูลที่เกิดจากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการจากผู้เกี่ยวข้อง นักวิชาการ และคณาจารย์ จากนั้นนำแนวคิดเกี่ยวกับ Cost Effectiveness Analysis ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางที่ทำให้สังคมได้รับประโยชน์ในขณะที่ผู้ลงทุนใช้ต้นทุนต่ำที่สุดมาประยุกต์ใช้เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุนในการจัดการน้ำเสียในพื้นที่คลองแม่ข่าโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุดหรือมีผลกระทบต่อผู้มีส่านเกี่ยวข้องน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์เกษตรกรนาแปลงใหญ่ที่มีการเพาะปลูกข้าวนาปรังในพื้นที่ท้ายน้ำเขตอำเภอหางดง ซึ่งเป็นพื้นที่ได้รับผลกระทบเมื่อน้ำจากคลองส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่แตงถูกนำไปใช้เพื่อล้างคลองแม่ข่าทำให้ประสบปัญหาน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการในการปลูกพืชนั้น จากการสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปพบว่าเกษตรกรจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 80 เป็นเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.33 ของผู้ให้สัมภาษณ์ เมื่อสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพในครัวเรือนยังทราบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีสถานะเป็นหัวหน้าครัวเรือนจำนวน 10 รายคิดเป็นร้อยละ 66.67 มีเกษตรกรจำนวน 7 รายที่สำเร็จการศึกษาในชั้นประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 46.67 และ 6 รายสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ40.00 เมื่อสอบถามเกี่ยวกับรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนพบว่า 8 รายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.33 และ 6 รายที่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลักเป็นเกษตร 9 รายคิดเป็นร้อยละ 60.00 นอกจากนี้ยังพบว่ามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 4 รายและข้าราชการ 2 รายคิดเป็นร้อยละ 26.67, 13.33 ตามลำดับ ในขณะที่อาชีพรองนั้นพบว่า 9 ราย มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ 6 รายเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60.00, 40.00 ตามลำดับ เมื่อผู้วิจัยสอบถามเกี่ยวกับหนี้สินในครัวเรือนพบว่าเกษตรกรทั้ง 15 รายนั้นมีหนี้สินในครัวเรือนทั้ง 15 ราย

เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งมหด 15 รายมีพื้นที่ทำการเพาะปลูกอยู่ในเขตชลประทานทั้งหมดโดยมีพื้นที่เพาะปลูกข้าวนาปรังรวม 3,045 ไร่ สามารถปลูกได้จริง 1,005 ไร่ โดยเฉลี่ย เกษตรกรแต่ละรายมีพื้นที่

เพาะปลูกข้าวนาปรังอยู่ที่ 5 ไร่ โดยจะใช้แหล่งน้ำหลักจากคลองส่งน้ำและการใช้น้ำบาดาลเป็นหลัก นอกจากนั้นยังพบว่า พื้นที่เพาะปลูกของเกษตรกรนั้นเป็นพื้นที่เช่าทำการเพาะปลูกร้อยละ 66.67 ของพื้นที่ทั้งหมดสำหรับการปลูกข้าวนาปรังนั้นจะมีระยะเวลาปลูกประมาณ 120 วัน ใช้วิธีการให้น้ำ 16 ครั้ง ปริมาณน้ำรวม 1,221.92 ลูกบาศก์เมตรต่อไร่ โดยค่าเฉลี่ยนผลผลิตข้าวนาปรังต่อไร่เฉลี่ย 850 กิโลกรัมต่อไร่ (ความชื้นร้อยละ 15) โดยมีราคาข้าวเปลือกอยู่ที่ 11,800 – 12,800 บาทต่อตันคิดเป็นกิโลกรัมละ 11.8-12.8 บาทต่อกิโลกรัมดังนั้นใน 1 ไร่ เกษตรกรจะมีรายรับอยู่ที่ 10,455 บาทต่อไร่

ในขณะที่ต้นทุนในการปลูกข้าวนาปรังต่อ 1 ไร่ของเกษตรกรมาจากต้นทุนคงที่ทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินได้แก่ค่าเช่าที่ดิน และที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินได้แก่ ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์, ค่าเสียโอกาสลงทุนระยะยาว รวมกับต้นทุนผันแปร ทั้งอยู่ในรูปตัวเงิน ได้แก่ ค่าจ้างแรงงาน ค่าวัสดุปัจจัยการผลิต และไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินได้แก่ แรงงานในครัวเรือน ค่าเสียโอกาสระยะสั้น โดยเกษตรกรจะมีต้นทุนการปลูกข้าวนาปรังเฉลี่ยอยู่ที่ 4,858.74 บาทต่อไร่ ดังนั้นเกษตรกรจะมีรายรับหลังหักต้นทุนจากการเพาะปลูกอยู่ที่ 5,596.26 บาทต่อไร่ กล่าวได้ว่า ปริมาณน้ำรวม 1,221.92 ลูกบาศก์เมตรสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกร 5,596.26 บาทต่อไร่ เป็นมูลค่าของทรัพยากรน้ำ 4.58 บาทต่อลูกบาศก์เมตร จากข้อมูลของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่แตงพบว่าโครงการได้สนับสนุนน้ำเพื่อล้างคลองแม่ข่าตั้งแต่วันที่ 14 พ.ย. 2565 – 14 ก.พ. 2566 ปริมาณ 15,763,067 ลูกบาศก์เมตร คิดเป็นมูลค่าทรัพยากรน้ำที่สูญเสียไปกว่า 72,194,846.58 บาท

สำหรับพื้นที่คลองแม่ข่านั้นผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแหล่งกำเนิดมลพิษและศึกษารูปแบบวิธีการจัดการน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำซึ่งปัจจุบันมีการบังคับใช้กฎหมาย และเทศบัญญัติ รวมถึงมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งอย่างเข้มงวด โดยในพื้นที่คลองแม่ข่าพบว่ารูปแบบการบำบัดน้ำเสียขึ้นอยู่กับปริมาณน้ำเสียค่า BOD, COD จะมีวิธีในการบำบัดน้ำเสียแตกต่างกันโดยอัตราการใช้น้ำของประชากรเฉลี่ยเท่ากับ 0.2 ลูกบาศก์เมตรต่อคนต่อวัน จะเกิดน้ำเสียร้อยละ 80 ของน้ำใช้คิดเป็น 0.2 ลูกบาศก์เมตรหรือ 200 ลิตรต่อคนต่อวันสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. บ้านเรือนที่อาศัย ร้านอาหารขนาดเล็ก ส่วนใหญ่พบในรูปแบบการบำบัดด้วย บ่อเกรอะ ถังดักไขมัน และถังบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูประยะเวลาใช้งาน 30 ปี ปริมาณน้ำเสียเฉลี่ยเท่ากับ 6835.20 ลูกบาศก์เมตร มีต้นทุนระบบบำบัดเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 12,200 บาท ดังนั้นต้นทุนบำบัดต่อหน่วยเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 บาทต่อลูกบาศก์เมตร

2. อาคารชุดได้แก่ หอพัก ตลาด ปั๊มน้ำมัน สถานบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มอาคารนี้จะมีปริมาณน้ำเสียเพิ่มมากขึ้นขึ้นอยู่กับพื้นที่ให้บริการ ผู้เข้าใช้บริการ ระบบบำบัดน้ำเสียที่พบคือการใช้ถังบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูปโดยขึ้นอยู่กับปราณน้ำเสียที่เกิดขึ้นและพื้นที่ในการติดตั้งระยะเวลาใช้งาน 30 ปี สำหรับแหล่งกำเนิดที่มีปริมาณน้ำเสียรวมไม่เกิน 65,700 ลูกบาศก์เมตร จะมีต้นทุนเริ่มต้นของระบบบำบัดน้ำเสียพร้อมติดตั้งเฉลี่ย 87,000 บาท จะมีค่าบำบัดต่อหน่วยเท่ากับ 1.32 บาทต่อลูกบาศก์เมตร ในส่วนของแหล่งกำเนิดที่มีปริมาณน้ำเสียรวมตั้งแต่ 109,500 ลูกบาศก์เมตร จะมีต้นทุนของระบบบำบัดเฉลี่ย 205,000 บาท ต้นทุนบำบัดต่อหน่วยเท่ากับ 1.87 บาทต่อลูกบาศก์เมตร

3. สถาบันการศึกษา อาคารของราชการ ศูนย์การค้าห้างสรรพสินค้า โรงแรม และโรงพยาบาล ส่วนใหญ่พบว่าสถานที่ดังกล่าวพบว่ามีการเลือกใช้ระบบแอ็กทิเวเต็ดสลัดจ์ (Activated Sludge Process: AS) และบ่อปรับเสถียร (Stabilization Pond: SP) ในการบำบัดน้ำเสีย ยกตัวอย่างระบบบำบัดน้ำเสียของโรงกำจัดน้ำเสียมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นระบบบำบัดน้ำเสียแห่งแรกของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่รวบรวมน้ำเสียในฝั่งของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทย์ศาสตร์ ทันตแพทย์ เทคนิคการแพย์ และคณะพยาบาล มีต้นทุนของระบบบำบัดน้ำเสีย 38,800 บาทต่อวัน ปริมาณน้ำเสียเข้าสู่ระบบ 9,325.54 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน คำนวณต้นทุนการบำบัดต่อหน่วยเท่ากับ 4.16 บาทต่อลูกบาศก์เมตร

4. โรงปรับปรุงคุณภาพน้ำเทศบาลนครเชียงใหม่ ระบบสระเติมอากาศ (Aerated Lagoon: AL) สำหรับตัวอย่างระบบบำบัดน้ำเสียระบบสระเติมอากาศที่ผู้วิจัยให้ความสนใจศึกษาในครั้งนี้คือ โรงปรับปรุงคุณภาพน้ำ เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงบำบัดน้ำเสียระบบสระเติมอากาศ (Aerated Lagoon) ขนาดใหญ่ตั้งอยู่บนพื้นที่ 100 ไร่บริเวณเทศบาลตำบลป่าแดด โครงการดังกล่าวก่อนสร้างโดยการทำ MOA ระหว่างเทศบาลนครเชียงใหม่ร่วมกับองค์การจัดการน้ำเสีย ระยะเวลา 15 ปี ก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดดำเนินการตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปัจจุบันระยะเวลา 26 ปี ปัจจุบันคือระบบรวบรวมน้ำเสียสามารถรวบรวมน้ำเสียตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการ 284,700,000 ลูกบาศก์เมตร ค่าใช้จ่ายตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการ 504,486,765 บาท อัตราคิดลดร้อยละ 9 มีต้นทุนการบำบัดน้ำเสียต่อหน่วยเฉลี่ย 1.77 บาทต่อลูกบาศก์เมตร

สรุปผลการศึกษา

เมื่อทำการเปรียบเทียบต้นทุนต่อหน่วยด้วยแนวคิดของการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผล (Cost Effectiveness Analysis) พบว่าต้นทุนในการบำบัดน้ำเสีย ณ แหล่งกำเนิดเป็นวิธีที่ดีที่สุดโดยมีค่าบำบัดต่อหน่วยเฉลี่ยอยู่ที่ระหว่าง 1.32 – 1.78 บาทต่อลูกบาศก์เมตร รองลงมาคือการบำบัดน้ำเสียแบบรวมศูนย์นั่นคือการรวบรวมน้ำเสียเข้าสู่โรงบำบัดน้ำเสียเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีต้นทุนต่อหน่วยเฉลี่ยเท่ากับ 1.77 บาทต่อลูกบาศก์เมตร ในขณะเดียวกันสำหรับแหล่งกำเนิดขนาดใหญ่ในกลุ่มของโรงแรม โรงพยาบาล พบว่ามีค่าบำบัดน้ำเสียต่อหน่วยเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 บาทต่อลูกบาศก์เมตร เมื่อเทียบกับวิธีการผันน้ำจากคลองส่งน้ำเพื่อล้างคลองแม่ข่าที่ประเมินต้นทุนทรัพยากรน้ำจากประโยชน์ที่ได้รับเมื่อใช้น้ำเพื่อการเพาะปลูกพบว่ามูลค่าทรัพยากรน้ำต่อหน่วยที่เกษตรกรใช้น้ำเพื่อปลูกข้าวนาปรังมีค่าเฉลี่ยต่อหน่วยเท่ากับ 4.58 บาทต่อลูกบาศก์เมตร ซึ่งเป็นมูลค่าที่สูงกว่าและใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่ามากกว่าการใช้น้ำเพื่อล้างคลอง ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าวิธีการใช้น้ำที่มีคุณภาพดีเจือจางน้ำเสียในคลองแม่ข่าอาจเป็นวิธีการแก้ปัญหาในเบื้องต้นในระยะยาวการแก้ปัญหาน้ำเสีย ณ แหล่งกำเนิดอาจเป็นวิธีที่เหมาะสมมากกว่า รวมไปถึงการทำระบบรวบรวมน้ำเสียเข้าสู่โรงบำบัดอาจช่วยลดปัญหาน้ำเสียในภาคเมืองได้

บรรณานุกรม

คณะกรรมาธิการการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). *รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาวิกฤตน้ำเสียในคลองแม่ข่า จังหวัดเชียงใหม่.* สำนักการพิมพ์: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ทิพาภรณ์ หอมดี และกชกร เดชะคำภู. (2559). กระประเมินมูลค่าน้ำชลประทาน โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาพัฒนาลุ่มน้ำก่ำอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดนครพนม. *วารสารวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรจน์*, 11(2), หน้า 39-47.

สุจริต คูณธนกุลวงศ์ และคณะ. (2556). *รายงานวิจัยแนวติดความมั่นคงด้านทรัพยากรน้ำประเทศไทยกับนานาชาติ.* คณะวิศวกรรมศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จังหวัดเชียงใหม่. (2561). *แผนแม่บทคลองแม่ข่า (พ.ศ.2561 - 2565).* ม.ป.ท.

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2560). *แนวทางการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการหรือกิจการด้านอาคาร การจัดสรรที่ดิน และบริการชุมชน.* กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

Drummond, M.F. and Jefferson, T.O. (1996). “Guidelines for Authors and Peer Reviewers of Economic Submissions to the BMJ. The BMJ Economic Evaluation Working Party. *BMJ* 313(7052), pp. 275-283.

Phillips, Ceri. (2009). *What is Cost Effectiveness*. London: Hayward Medical Communications.

Robert A. Young. (1996). *Measuring Economic Benefits for Water Investments and Policies*. World Bank Technical Paper, ISSN 0253-7494; no. 338, The International Bank for Reconstruction and Development/THE WORLD BANK Washington, D.C.

การศึกษาคุณสมบัติของวัสดุเทียมธรรมชาติสำหรับพัฒนากล่องเลี้ยงชันโรงแบบขยายชั้น

Study of the Properties of Natural Artificial Materials for the Development of Stingless Breeding Boxes Floor Expansion

วรธน พลิพันธ์[1] และพลากร พรหมเมศร์[2]

Worathon Plipan[1] and Palakorn Prommet[2]

สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

E-mail: toprusoza@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อทดสอบวัสดุเทียมธรรมชาติเมื่อสัมผัสกับความชื้น และ (2) เพื่อหาอัตราการขยายตัวหลังสัมผัสกับความชื้นของวัสดุเทียมธรรมชาติ โดยออกแบบกล่องเลี้ยงชันโรงที่ใช้ในการทดลองให้มีลักษณะใกล้เคียงกับกล่องเลี้ยงชันโรงที่เกษตรกรที่ใช้งานอยู่ และทำการทดสอบวัสดุเทียมธรรมชาติ 5 ชนิด ดังนี้ 1. แผ่นใยไม้อัด (MDF) 2. แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) 3. แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) 4. ไม้อัด (Plywood) 5. อะคริลิค (Acrylic) โดยให้วัสดุเทียมธรรมชาติสัมผัสกับความชื้น 1 ชั่วโมง แล้วทำการวัดค่าขนาดกับความชื้นในวัสดุ และกำหนดเวลาวัดค่า 3 ครั้ง คือ ชั่วโมงที่ 1 ชั่วโมงที่ 3 และชั่วโมงที่ 5 ตามลำดับผลจากการทดลองพบว่า (1) เมื่อวัสดุสัมผัสกับความชื้นเป็นเวลา 1 ชั่วโมง วัสดุที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ แผ่นใยไม้อัด (MDF) แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) ไม้อัด (Plywood) และ อะคริลิค (Acrylic) ตามลำดับ (2) วัสดุที่มีการขยายตัวหลังจากสัมผัสความชื้นเป็นเวลา 5 ชั่วโมง คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ วัสดุที่มีการขยายตัวมากที่สุด คือ ไม้อัด (Plywood) 20% แผ่นใยไม้อัด (MDF) 18% แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) 4% แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) 4% และอะคริลิค (Acrylic) 0% ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความชื้น ชันโรง วัสดุเทียมธรรมชาติ

Abstract

The objectives of this research are (1) to test natural artificial materials when exposed to moisture, and (2) to determine the rate of expansion after exposure to moisture of natural artificial materials. By designing the plant feed box used in the experiment to be similar to the factory feed box used by the farmers and testing 5 types of natural artificial materials as follows: 1. Medium Density Fiber Board (MDF), 2. Oriented Strand Board (OSB), 3. High Moisture Resistance board (HMR), 4.Plywood, 5. Acrylic The results of the experiment showed that (1) when the material was exposed to moisture for 1 hour, the heaviest materials were Medium

Density Fiber Board (MDF), Oriented Strand Board (OSB), High Moisture Resistance board (HMR), Alywood and Acrylic, respectively, (2) materials that expanded after 5 hours of moisture exposure, representing a percentage. The most expanded materials are Plywood (20%), Medium Density Fiber Board (MDF)18%, High Moisture Resistance board (HMR) 4%, Oriented Strand Board (OSB) 4%, and Acrylic 0%, respectively.

Keywords: Moisture, stingless bee, natural artificial material

บทนำ

ชันโรงเป็นแมลงขนาดเล็กที่มีลักษณะที่ต่างจากผึ้ง โดยที่มีขนาดเล็กกว่าและไม่มีเหล็กในเหมือนกับผึ้ง แต่มีกรามที่แข็งแรงใช้กัดศัตรูเพื่อป้องกันรัง แพร่กระจายอยู่ในเขตร้อนพบทั่วโลกมีประมาณ 50 สกุล 400 ชนิด (Rasmussen., C. and Cameron., S.A., 2010) ซึ่งปัจจุบันใน ประเทศไทยพบ 32 ชนิด ชนชั้นวรรณะของชันโรงนั้น ประกอบด้วย นางพญา ชันโรงเพศผู้ และชันโรงแรงงาน เช่นเดียวกับผึ้ง ชันโรงจะสร้างรังในบริเวณที่มีลักษณะเป็นโพรง สามารถพบได้ตามโพรงไม้หรือโพรงของสิ่งปลูกสร้าง ชันโรงวรรณะงานจะเก็บ เกสรดอกไม้ เก็บน้ำหวานจากพืชเป็นอาหาร และเก็บยางไม้ เพื่อสร้างส่วนประกอบต่าง ๆ ภายในรังซึ่งเป็นพฤติกรรมพิเศษที่ต่างจากผึ้ง โดยเก็บยางไม้จากส่วนต่าง ๆ ของพืช เนื่องจากรังถูกสร้างขึ้นจากส่วนผสมของไขที่สังเคราะห์จากต่อมไขในร่างกายของชันโรงและยางไม้ เรียกส่วนผสมนี้ว่า ซีรูเมน (Cerumen) (จิตเกษม หลำสะอาด, 2560) การเลี้ยงชันโรงของเกษตรกรไทย จะนิยมเลี้ยงในกล่อง ที่มีรูปทรงสี่เหลี่ยมขนาดเล็ก โดยนำกล่องเลี้ยงไปวางไว้ในบริเวณพื้นที่สวนของเกษตรกร ลักษณะของรังชันโรงแบบที่อยู่ในธรรมชาตินั้นจะอยู่ภายในโพรงไม้ ซึ่งบริเวณทางเข้าของรังตามธรรมชาติจะมีส่วนประกอบของ ไขผึ้งผสมยางไม้ รวมทั้งมี กรวด หรือดิน เป็นส่วนผสมและมีลักษณะรูปร่างที่แตกต่างกันไป เช่น เป็นรูปท่อ รูปแตร ซึ่งในบางครั้งสามารถใช้ลักษณะของปากทางเข้ารังในการจำแนกกลุ่มหรือประเภทของชันโรงได้ (อัญชลี สวาสดิ์ธรรม, 2556)

วัสดุที่นิยมนำมาใช้ทำกล่องเลี้ยงชันโรงจะเป็นไม้ เนื่องจากสามารถหาได้ง่ายแต่เมื่อนำไม่ใช้งานโดยวางกล่องเลี้ยงชันโรงไว้ในพื้นที่เพาะเลี้ยง กล่องเลี้ยงชันโรงดังกล่าวจะมีการสัมผัสกับความชื้นจึงทำให้ไม้จะเกิดการขยายตัวขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดรอยต่อระหว่างกล่องกว้างขึ้น โดยอาจเป็นสาเหตุทำให้แมลงวันผลไม้ที่หากินอยู่ในพื้นที่สวนนั้น สามารถเข้าไปวางไข่ภายในกล่องเลี้ยงชันโรงได้ โดยตัวอ่อนของแมลงวันผลไม้นั้นจะกินไข่ตัวอ่อนของชันโรงและดูดกินน้ำหวาน เป็นผลทำให้เกิดความเสียหายต่อผลผลิต และอัตราการเกิดของชันโรงนั้นลดลงซึ่งจะนำมาสู่สภาวะรังล้มได้ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุที่ ศัตรูของชันโรง เช่น แมลงวันทอง มด หรือปลวก เข้าไปภายในรังของชันโรงได้

จากปัญหาข้างต้นที่กล่าว เกษตรกรผู้เลี้ยงชันโรงพบเจอกับการขยายตัวของกล่องเลี้ยงชันโรง เกษตรกรได้ทำการแก้ไขปัญหาโดยการนำกาวซิลิโคนมาอุดตามรอยต่อของกล่องเลี้ยงชันโรง เพื่อไม่ให้ศัตรูของ

ชันโรง สามารถเข้ามาทำลายไข่ตัวอ่อน และถ้วยเก็บน้ำหวานของชันโรง ผ่านทางรอยต่อของกล่องเลี้ยงชันโรงได้อีก ซึ่งทำให้เกษตรกรผู้เลี้ยงชันโรง ต้องออกไปตรวจสอบกล่องเลี้ยงชันโรงอยู่บ่อยครั้ง เพื่อไม่ให้ศัตรูของชันโรงนั้นเข้าภายในกล่องเลี้ยงชันโรงได้

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าว จึงมีแนวคิดที่จะแก้ไขปัญหาจากการหาวัสดุมาทดแทนวัสดุแบบเก่าที่เกษตรกรใช้ในการทำกล่องเลี้ยงชันโรง เมื่อสัมผัสกับความชื้นแล้วเกิดการขยายตัว ส่งผลให้เกิดช่องว่างขึ้นตรงรอยต่อของกล่อง โดยผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทดสอบวัสดุเทียมธรรม เมื่อสัมผัสกับความชื้นแล้วมีการขยายตัวน้อยที่สุด ผู้วิจัยได้เลือกวัสดุเทียมธรรมที่จะใช้ในการทดสอบมา 5 ชนิด คือ ไม้อัด (Plywood) อะคริลิค (Acrylic) แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR : High Moisture Resistance board) แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB : Oriented Strand Board)และแผ่นใยไม้อัด (MDF : Medium Density Fiber Board)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทดสอบวัสดุเมื่อสัมผัสกับความชื้นของวัสดุเทียมธรรมชาติ
2. เพื่อหาอัตราการขยายตัวหลังสัมผัสความชื้นของวัสดุเทียมธรรมชาติ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การเลี้ยงชันโรงของเกษตรกรส่วนใหญ่จะนิยมเลี้ยงไว้ในกล่องสี่เหลี่ยมที่มีขนาด 20 x 30 x 10 เซนติเมตร ซึ่งเป็นขนาดมาตรฐานที่พบเห็นได้บ่อยที่สุด ดังภาพที่ 1 โดยการเลี้ยงชันโรงนั้นมีการจัดวางกล่องเลี้ยงอยู่ 2 ลักษณะ คือ การวางกล่องในที่แจ้ง และการวางกล่องบนชั้นวาง โดยการวางกล่องทั้ง 2 แบบจะให้ผลในการเลี้ยงใกล้เคียงกัน โดยขึ้นอยู่กับภูมิประเทศของเกษตรกรที่ต้องการเลี้ยงชันโรง การวางกล่องในที่แจ้งนั้นเกษตรกรจะนิยม วางกล่องไว้ในส่วนของเกษตรกร เช่น ส่วนผลไม้ ส่วนปาล์มหรือส่วนมะพร้าว (จิตเกษม หลำสะอาด, 2560) และการวางกล่องในชั้นวางนั้น จะวางไว้ในอาคาร เพื่อให้ชันโรงสามารถออกหาอาหารได้อย่างสะดวก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลี้ยงชั้นโรง คือ อุณหภูมิ และความชื้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อพฤติกรรม การออกหาอาหารของโรง (ธัชคณิน จงจิตวิมล, 2547) เป็นเหตุผลที่ว่าทำไมปริมาณน้ำหวานในแต่ละฤดูกาลถึงมีปริมาณที่ไม่เท่ากัน

รูปที่ 1 กล่องเลี้ยงชันโรงแบบมาตรฐานขนาด 20 x 30 x 10 เซนติเมตร

จากภรูปที่ 1 กล่องเลี้ยงชันโรงนั้นมีขนาด กว้าง 20 เซนติเมตร ยาว 20 เซนติเมตรและสูง 10 เซนติเมตร

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกวัสดุที่ใช้ในการทดลองมา 5 ชนิด คือ ไม้อัด (Plywood) อะคริลิค (Acrylic) แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) และแผ่นใยไม้อัด (MDF)โดยคุณสมบัติของวัสดุมีดังนี้

1.ไม้อัด (Plywood) หรือที่เรียกกันว่าไม้อัด เป็นวัสดุที่ทำมาจากการนำเอาไม้แผ่นบางหรือวีเนียร์ (Veneer) โดยการตัดท่อนซุงให้มีความยาวตามที่ต้องการ แล้วกลึงปอกท่อนซุงหรือ ผ่าให้ได้แผ่นไม้เป็นแผ่นบางๆ หลายแผ่นมาอัดเข้าด้วยกัน โดยใช้กาวเป็นวัสดุยึดตรึง แผ่นไม้ที่นำมาอัดเข้าด้วยกันจะต้องวางในลักษณะที่แนวเสี้ยนขวางตั้งฉากซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มคุณสมบัติในด้านความแข็งแรง ทั้งยังช่วยลดการขยาย และหดตัว โดยคุณสมบัติของไม้ Plywood คือ มีความแข็งแรง คงทนและผ่านมาตรฐาน มอก.178-2549 (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2550)

2. อะคริลิค (Acrylic) เป็นวัสดุที่ทำมาจาก กระบวนการหล่อแบบต่อเนื่องหรือ กระบวนการหล่อแบบไม่ต่อเนื่องโดย กระบวนการผลิตอะคริลิค (Acrylic) พลาสติกทั้ง 2 วิธีนี้ จะมีความแตกต่างกัน คือ การหล่อแบบต่อเนื่องจะทำขึ้นโดยการลำเลียงของสายพานสองเส้นที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา และการหล่อแบบไม่ต่อเนื่อง ก็จะทำขึ้นในเบ้าหล่อหรือแม่พิมพ์ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ก็จะมีความแตกต่างกัน คุณสมบัติที่สำคัญของอะคริลิค (Acrylic) คือ ทนทานต่อแรงกระแทกได้มากกว่ากระจก และมีความยืดหยุ่นนำมาผลิตชิ้นงานได้อย่างหลากหลาย เช่น ชั้นวางสินค้า ป้ายโฆษณา และวัสดุได้ผ่านมาตรฐามอก. 2685-2558 (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2558)

3. แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) เป็นวัสดุที่ทำมาจากการนำชิ้นไม้ยูคาลิปตัสจากป่าปลูกมาสับและบดจนเป็นเส้นใยละเอียดแล้วอัดประสานด้วยกาวชนิดพิเศษจึงสามารถช่วยเพิ่มแรงต้านการขยายตัวและการบิดโก่งของไม้ได้ สำหรับสีเขียวในไม้ HMR เป็น pigment สีที่เพิ่มเข้าไปในกระบวนการผลิตซึ่งสีอาจจาง

และเปลี่ยนไปเมื่อถูกแดดหรือโดนความร้อน แต่จะไม่มีผลคุณภาพ ความคงทน และความสามารถในการทนชื้นของเนื้อไม้ และวัสดุได้ผ่านมาตรฐาน V313 (REFERENCE BY EN 622-5 :2006) (Panel Plus, ม.ป.ป.)

4. แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) เป็นวัสดุที่ทำมาจากการนำชิ้นไม้ขนาดเล็ก (Strand) มาอัดรวมกันด้วยความร้อนและแรงดัน โดยใช้กาวชนิดต้านทานความชื้นเป็นตัวประสาน ด้วยลักษณะการเรียงตัวชิ้นไม้แบบไขว้คล้ายกับการสานทำให้แผ่นไม้มีความเหนียว ยืดหยุ่นสูง คงทนแข็งแรง นิยมใช้ในงานก่อสร้าง และวัสดุได้ผ่านมาตรฐาน APA Rate Certification (APA ; The Engineered wood association) (Engineered Wood Construction Guide APA, 2016)

5. แผ่นใยไม้อัด (MDF) เป็นวัสดุไฟเบอร์บอร์ดที่ทำจาก ไม้ยูคาลิปตัสหรือไม้ยางพารา บดให้เป็นเยื่อ (Fiber) และอบให้แห้ง แล้วนำไปผสมกับกาวแล้วอัดให้เป็นแผ่นด้วยแท่นอัดร้อน โดยคุณสมบัติของแผ่นใยไม้อัด (MDF) คือ ผิวละเอียด เรียบเนียน สม่ำเสมอ ตลอดทั้งแผ่น มีความแข็งแรง รับน้ำหนักได้มากกว่า และวัสดุได้ผ่านมาตรฐาน European Standard BS EN 622-5 : E2 / E1 / E0 / SE0 (British Standard, 2009) ASTM ANSI A208.2: Phase 1 / Phase 2 (American National Standard, 2002) และ TIS.192-2549 (มอก.192-2549) (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2549)

เมื่อวัสดุจำพวกสัมผัสกับความชื้นวัสดุจะดูดซับความชื้นทำให้วัสดุนั้นเกิดการขยายตัวขึ้น (สารีน่า ใบโสะดำ, 2546) วัสดุจำพวกไม้จะมีการปรับความชื้นในให้ในสมดุลกับความชื้นในบรรยากาศให้สอดคล้องกับสภาวะอากาศอยู่ตลอดเวลา โดยปริมาณความชื้นที่สมดุลกับสภาวะอากาศนี้จะเรียกว่าความชื้นสมดุล ความชื้นสมดุลจะแปรผันไปตามความชื้นสัมพันธ์และอุณหภูมิของบรรยากาศ ซึ่งความชื้นสัมพันธ์ของบรรยากาศแต่ละที่ก็มีความแตกต่างกันจึงต้องมีการปรับความชื้นของไม้ให้สมดุลกับความชื้นสัมพันธ์ในแต่ละสถานที่ที่มีสภาวะอากาศต่างกันเพื่อนำไม้มาใช้งานโดยไม่ให้คุณสมบัติของไม้นั้นด้อยลงไป โดยเมื่อวัสดุจำพวกไม้สัมผัสกับความชื้นจะเกิดการขยายตัว ซึ่งอัตราการขยายตัวตามความหนาของวัสดุจำพวกไม้สามารถคำนวณได้จากสมการดังต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละการขยายตัวตามความหนา} = \frac{T_2 - T_1}{T_1} \times 100 \quad (1)$$

เมื่อ t1 คือ ความหนาของชิ้นทดสอบก่อนแช่น้ำ เป็น มิลลิเมตร

เมื่อ t2 คือ ความหนาของชิ้นทดสอบหลังแช่น้ำ เป็น มิลลิเมตร

การทดสอบความชื้นของวัสดุ โดยการชั่งน้ำหนักของวัสดุที่ใช้ในการทดสอบก่อนสัมผัสกับความชื้นบันทึกค่าที่อ่านได้จากเครื่องชั่ง และเมื่อวัสดุสัมผัสกับความชื้นเมื่อเวลาผ่านไปตามที่กำหนด นำวัสดุมาชั่งน้ำหนักจนกระทั่งได้น้ำหนักคงที่ โดยสามารถคำนวณน้ำหนักที่สูญหายไปได้จาก สมการดังต่อไปนี้

$$\text{ค่าความชื้นของวัสดุ (เปอร์เซ็นต์)} = \frac{(T_1 - T_2) \times 100}{T_2} \quad (2)$$

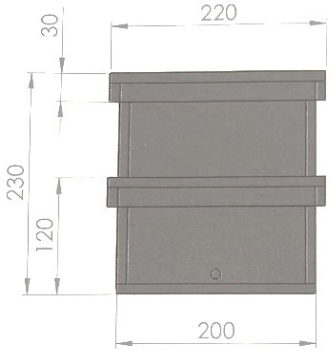
เมื่อ t1 คือ มวลของวัสดุก่อนสัมผัสความชื้น เป็น เปอร์เซ็น

เมื่อ t2 คือ มวลของวัสดุหลังสัมผัสความชื้น เป็น เปอร์เซ็น

การออกแบบกล่องเลี้ยงชันโรง

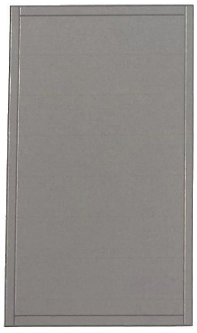
ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบกล่องเลี้ยงชันโรงที่ใช้ในการทดลอง โดยออกแบบให้ใกล้เคียงกับแบบเดิมที่เกษตรกรใช้อยู่แล้วจากฟาร์มเลี้ยงชันโรง ณ ชันโรงบ้านไพรวัน 213 หมู่ 6 ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ชันโรงบ้านโคกโก 27 หมู่ 4 ตำบลลำภู อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส และแปลงใหญ่วิสาหกิจชุมชนกลุ่มชันโรงมะนารอบ้านรักษ์ผึ้ง ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยกลุ่มเลี้ยงชันโรงแต่ละที่จะเลี้ยงชันโรงในกล่องที่มี ลักษณะแต่ต่างกับออกไป ซึ่งจากการสอบถามเกษตรกรผู้เลี้ยงชันโรง ทั้ง 3 ที่ได้ว่ากล่องเลี้ยงชันโรงที่เกษตรกรใช้มีการวางอยู่ 2 แบบ คือ แบบวางบนชั้นวางและแบบที่วางภายนอกอาคาร

เพื่อหาอัตราการดูดซับน้ำของวัสดุและการขยายวัสของวัสดุ ที่ใช้ในการทดลอง โดยกล่องเลี้ยงชันโรงที่ผู้วิจัยได้ออกแบบมีขนาดดัง รูปที่ 2

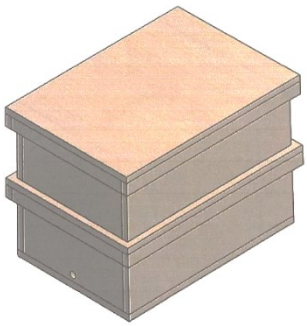


(ก) ภาพด้านหน้าของกล่อง

(ข) ภาพด้านข้างของกล่อง



(ค) ภาพด้านบนของกล่อง

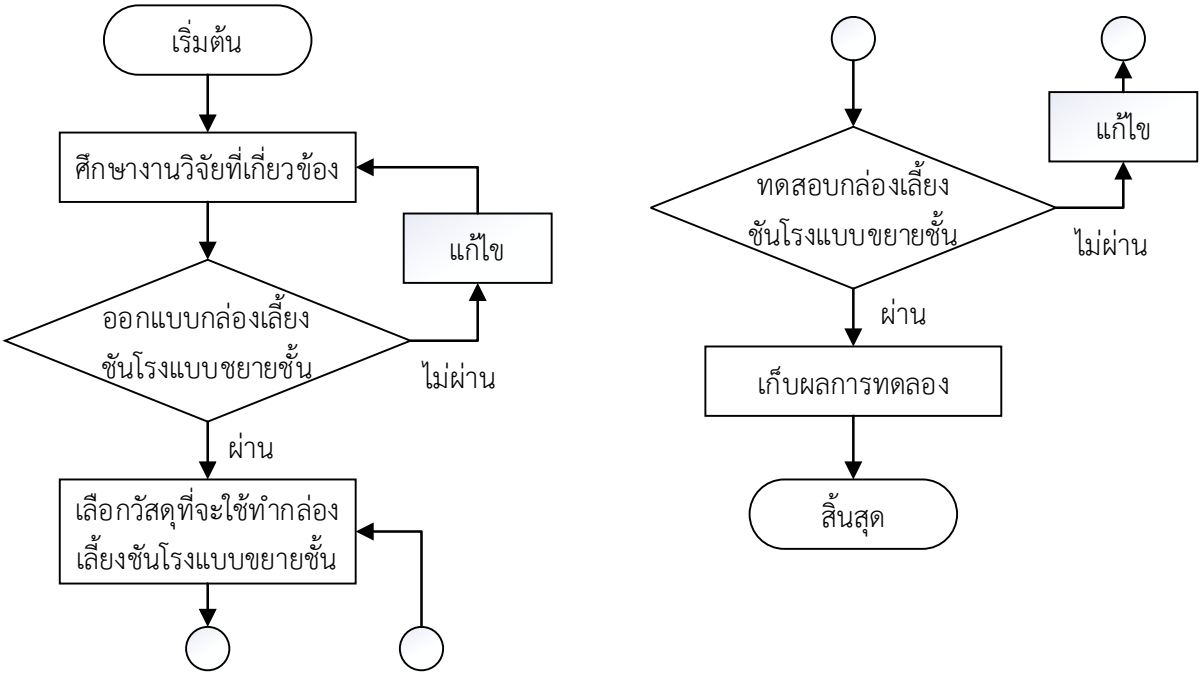


(ง) ภาพสามมิติของกล่อง

รูปที่ 2 กล่องเลี้ยงชันโรงแบบขยายชั้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้ออกแบบการทดลองและขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้



รูปที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบและสร้างกล่องเลี้ยงชันโรง ซึ่งทำจากวัสดุที่แตกกัน 5 ชนิดจะประกอบไปด้วย อะคริลิค (Acrylic) ไม้อัด(Plywood) แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) และแผ่นใยไม้อัด (MDF) โดยความหนาของวัสดุจะอยู่ที่ 10 มิลลิเมตร ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดลองวัดขนาดกล่องเลี้ยงชันโรงทั้ง 5 แบบ ทั้งก่อนและหลังโดนความชื้นทันทีโดยนำวัสดุทั้ง 5 ชนิดไปแช่ในอ่างน้ำขนาด 60x60 เซนติเมตร โดยใช้สปริงเกอร์ในการให้ความชื้นในรูปแบบของละอองน้ำ ซึ่งสปริงเกอร์จะปล่อยละอองน้ำทุก 5 นาที เป็นเวลา 1 ชั่วโมง หลังจากเวลาผ่านไป 1 ชั่วโมง นำวัสดุขึ้นจากน้ำแล้วจึงทำการวัดขนาดด้วยเวอร์เนียร์คาลิปเปอร์และวัดน้ำหนักของวัสดุด้วยเครื่องชั่งน้ำหนักรุ่น 5kg/1g KD-811 Tanita จากนั้นวัดความชื้นของวัสดุด้วยเครื่องวัดความชื้นรุ่น BENETECH รุ่น GM605 จากนั้นปล่อยวัสดุทิ้งไว้และทำการวัดค่าความชื้นทุกๆ 1 3และ5 ชั่วโมง เพื่อหาอัตราการคายความชื้นของวัสดุ ทั้ง 5 ชนิด

ผลการทดลอง

ตารางที่ 1 น้ำหนักของกล่องเลี้ยงชันโรงก่อนและหลังโดนความชื้น

วัสดุกล่อง	น้ำของกล่องเลี้ยงชันโรง (กิโลกรัม)		
	ก่อนโดนความชื้น	หลังโดนความชื้น	แตกต่าง
1.อะคริลิค (Acrylic)	1.15	1.15	0
2.ไม้อัด (Plywood)	1.15	1.20	0.05
3.แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR)	1.20	1.30	0.10
4.แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB)	1.05	1.15	0.10
5.แผ่นใยไม้อัด (MDF)	1.00	1.25	0.25

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าน้ำหนักของวัสดุที่ใช้ในการทดสอบมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อสัมผัสกับความชื้น โดยวัสดุที่มีการเปลี่ยนแปลงมาที่สุดคือ แผ่นใยไม้อัด (MDF) ที่มีน้ำหนักเพิ่มขึ้น 0.25 กิโลกรัม แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) และแผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) มีน้ำหนักที่เพิ่มขึ้น 0.10 กิโลกรัม ไม้อัด (Plywood) มีน้ำหนักที่เพิ่มขึ้น 0.05 กิโลกรัม และอะคริลิค (Acrylic) ไม่มีความแตกต่างจากเดิม

ตารางที่ 2 ขนาดของกล่องเลี้ยงชันโรงก่อนและหลังโดนความชื้น

วัสดุกล่อง	ขนาดของกล่องเลี้ยงชันโรง (มิลลิเมตร)		
	ก่อนโดนความชื้น	หลังโดนความชื้น	แตกต่าง
1.อะคริลิค (Acrylic) (Acrylic)	10	10	0
2.ไม้อัด (Plywood)	10	10.8	0.8
3.แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR)	10	10.2	0.2
4.แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB)	10	10.1	0.1
5.แผ่นใยไม้อัด (MDF)	10	10.5	0.5

จากตารางที่ 2 จากการทดลอง จะเห็นได้ว่าวัสดุ 4 ชนิดจาก 5 นั้นมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อสัมผัสกับความชื้น โดยวัสดุที่มีการเปลี่ยนแปลงมาที่สุดคือ ไม้ Plywood ที่มีการขยายตัวถึง 0.80 มิลลิเมตร แผ่นใยไม้อัด (MDF) ขยายตัวถึง 0.50 มิลลิเมตร แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) ขยายตัวถึง 0.20 มิลลิเมตร แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) ขยายตัวถึง 0.10 มิลลิเมตร และอะคริลิค (Acrylic)ไม่มีการขยายตัวหลังจากสัมผัสกับความชื้น

ตารางที่ 3 ขนาดของกล่องเลี้ยงชันโรงหลังโดนความชื้นเมื่อเวลาผ่านไป 1 3 และ5 ชั่วโมง

วัสดุกล่อง	ขนาดของกล่องเลี้ยงชันโรง (มิลลิเมตร)		
	หลังโดนความชื้น 1 ชั่วโมง	หลังโดนความชื้น 3 ชั่วโมง	หลังโดนความชื้น 5 ชั่วโมง
1.อะคริลิค (Acrylic)	10	10	10
2.ไม้อัด (Plywood)	11.6	11.8	12.00
3.แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR)	10.3	10.4	10.4
4.แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB)	10.2	10.3	10.4
5.แผ่นใยไม้อัด (MDF)	10.5	11.7	11.8

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าวัสดุที่ใช้ในการทดสอบมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อสัมผัสกับความชื้น

หลังจากผ่านไป 1 ชั่วโมง วัสดุ 4 ชนิด จาก 5 นั้นมีการเปลี่ยนแปลง วัสดุที่มีการขยายตัวมากที่สุดคือ ไม้อัด (Plywood) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 1.60 มิลลิเมตร แผ่นใยไม้อัด (MDF) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 0.50 มิลลิเมตร แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 0.30 มิลลิเมตร แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 0.20 มิลลิเมตร และอะคริลิค (Acrylic)ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

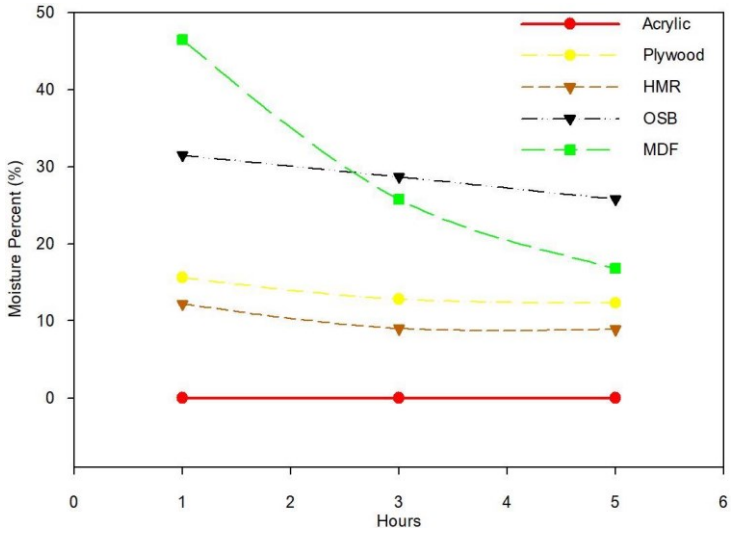
หลังจากผ่านไป 3 ชั่วโมง วัสดุ 4 ชนิด จาก 5 นั้นมีการเปลี่ยนแปลง วัสดุที่มีการขยายตัวมากที่สุดคือ ไม้อัด (Plywood) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 1.80 มิลลิเมตร แผ่นใยไม้อัด (MDF) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 1.70 มิลลิเมตร แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 0.40 มิลลิเมตร แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 0.30 มิลลิเมตร และอะคริลิค (Acrylic)ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

หลังจากผ่านไป 5 ชั่วโมง วัสดุ 4 ชนิด จาก 5 นั้นมีการเปลี่ยนแปลง วัสดุที่มีการขยายตัวมากที่สุดคือ ไม้อัด (Plywood) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 2 มิลลิเมตร แผ่นใยไม้อัด (MDF) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 1.80 มิลลิเมตร แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 0.40 มิลลิเมตร แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) ที่มีขนาดเพิ่มขึ้น 0.40 มิลลิเมตร และอะคริลิค (Acrylic)ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 4 ความชื้นภายในวัสดุหลังโดนความชื้นเมื่อเวลาผ่านไป 1 3 และ 5 ชั่วโมง

วัสดุกล่อง	ความชื้นของกล่องเลี้ยงชันโรง % (เปอร์เซนต์)		
	ความชื้นในวัสดุ 1 ชั่วโมง	ความชื้นในวัสดุ 3 ชั่วโมง	ความชื้นในวัสดุ 5 ชั่วโมง
1.อะคริลิค (Acrylic)	0.00%	0.00%	0.00%
2.ไม้อัด (Plywood)	15.60%	12.80%	12.30%
3.แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR)	12.20%	9.00%	8.90%
4.แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB)	31.50%	28.70%	25.80%
5.แผ่นใยไม้อัด (MDF)	46.50%	25.80%	16.80%

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่าวัสดุที่ใช้ในการทดสอบมีการดูดซับความชื้นและปล่อยออกมาเมื่อเวลาผ่านไปดังนี้



รูปที่ 4 กราฟ การเปลี่ยนแปลงความชื้นภายในของวัสดุเมื่อวัสดุสัมผัสกับความชื้นเป็นเวลา 1 3 และ 5 ชั่วโมง

หลังจากผ่านไป 1 ชั่วโมง วัสดุ 4 ชนิด จาก 5 นั้น วัสดุที่มีความชื้นสะสมมากที่สุดคือไม้อัด (Plywood) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 15.6% แผ่นใยไม้อัด (MDF) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 46.5% แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 12.2% แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) ที่มี ความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 31.5% และอะคริลิค (Acrylic)ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

หลังจากผ่านไป 3 ชั่วโมง วัสดุ 4 ชนิด จาก 5 นั้น วัสดุที่มีความชื้นสะสมมากที่สุดคือไม้อัด (Plywood) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 12.8% แผ่นใยไม้อัด (MDF) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 25.8% แผ่นใยไม้

อัดทนความชื้น (HMR) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 9.0% แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 28.7% และอะคริลิค (Acrylic)ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

หลังจากผ่านไป 5 ชั่วโมง วัสดุ 4 ชนิด จาก 5 นั้น วัสดุที่มีความชื้นสะสมมากที่สุดคือไม้อัด (Plywood) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 12.3% แผ่นใยไม้อัด (MDF) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 16.8% แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 8.9% แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) ที่มีความชื้นในวัสดุอยู่ที่ 25.8% และอะคริลิค (Acrylic)ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

หลังจากทำการทดลองวัสดุเทียมธรรมชาติ ทั้ง 5 ชนิด เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ วัสดุเดิมที่เกษตรใช้อยู่ โดยวัสดุเดิมที่ใช้มี น้ำหนักอยู่ที่ 1.05 กิโลกรัม ขนาด 12 มิลิเมตร ความชื้นภายในวัสดุ 10.40 % ซึ่งวัสดุเทียมธรรมชาติ ที่นำมาทดลอง และมีความใกล้เคียงที่สุดคือ แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR : High Moisture Resistance board)

สรุป

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาการขยายตัวและดูดซับวัสดุทั้ง 5 แบบ ภายใต้สภาวะเมื่อสัมผัสกับความชื้นและเวลาผ่านไป 1 ชั่วโมง 3 ชั่วโมงและ5 ชั่วโมง โดยทำการออกแบบกล่องเลี้ยงชันโรง ที่อ้างอิงจากกล่องแบบเดิมที่เกษตรกร ใช้อยู่เดิมแล้ว ผลที่ได้จากการทดลองพบว่า น้ำหนักของวัสดุทั้ง 4 จาก 5 นั้นมีน้ำหนักที่เพิ่มมากขึ้นหลังจากสัมผัสกับความชื้น โดยจัดลำดับจากมากไปหาน้อย แผ่นใยไม้อัด (MDF) แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) และไม้อัด (Plywood) ส่วนอะคริลิค (Acrylic) นั้นไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านน้ำหนักขนาดของวัสดุทั้ง 4 จาก 5 ชนิด มีการเปลี่ยนแปลงโดยวัสดุที่เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาดมากที่สุด คือ ไม้อัด (Plywood) แผ่นใยไม้อัด (MDF) แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR)และแผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) ตามลำดับแต่ อะคริลิค (Acrylic) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านขนาดและหลังจากวัสดุสัมผัสความชื้นเมื่อเวลาผ่านไป 1 ชั่วโมง 3 ชั่วโมงและ 5 ชั่วโมง พบว่า วัสดุที่ 4 จาก 5 ชนิดนั้นมีการดูดซับน้ำเข้าไปและคายน้ำไม่เท่ากันโดยหลังจากผ่านไป 5 ชั่วโมง วัสดุมีการคายน้ำดังนี้ ไม้อัด (Plywood) คายน้ำเฉลี่ย 4.52% แผ่นใยไม้อัดทนความชื้น (HMR) คายน้ำเฉลี่ย 3.34% แผ่นไม้อัดแบบเกล็ดไม้ (OSB) คายน้ำเฉลี่ย 9.55% แผ่นใยไม้อัด (MDF) คายน้ำเฉลี่ย 9.9% และอะคริลิค (Acrylic) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเพราะไม่มีการดูดซับความชื้นจากการทดลอง หลังจากที่ทำการทดลองกับ วัสดุเทียมธรรมชาติทั้ง 5 ชนิดและได้ผลการทดลองแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำกล่องเลี้ยงชันโรงแบบขยายชั้นที่ทำจากวัสดุเทียมธรรมชาติทั้ง 5 ชนิด ไปทดลองเลี้ยงชันโรงในฟาร์มของเกษตรกร เพื่อดูว่าชันโรงนั้นจะเข้าไปทำรังอยู่ในกล่องเลี้ยงชันโรงแบบขยายชั้นที่ทำจากวัสดุ ชนิดใดหรือไม่อยู่ในวัสดุชนิดใดบ้าง

บรรณานุกรม

จิตเกษม หล้าสะอาด,พรพรหม พรหมเมศร์ และวสันต์ สุทธโส. (2560). การเลี้ยงชันโรงในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *วารสารเกษตรพระวรุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 14(1), หน้า 1-9.

อัญชลี สวาสดิ์ธรรม. (2556). *มหัศจรรย์ชันโรง*. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ธัชคณิน จงจิตวิมล กมลภรณ์ บุญถาวร วันดี วัฒนชัยยิ่งเจริญ และสว่าง สีตะวัน. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการหาอาหารของชันโรง Trigona collina Smith. (Apidae, Meliponinae) ในป่าเบญจพรรณ*. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ นเรศวรวิจัยและนวัตกรรม ครั้งที่ 14. 1 – 2 พฤศจิกายน 2561. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สารีน่า ใบโสะดำ. (2546). *การพัฒนากระถางเพาะชำย่อยสลายได้ จากใยมะพร้าวและขี้เลื่อย*. งานประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเครือข่ายภาคใต้ ครั้งที่ 6. สงขลา: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2550). *แผ่นไม้อัด มอก. 178-2549*. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2549). *บานประตูแผ่นไม้ประกอบ มอก.192-2549*. สำนักงานมาตราฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2558). *หลักเกณฑ์เฉพาะในการตรวจสอบเพื่อการอนุญาตสำหรับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแผ่นอะคริลิกใช้งานทั่วไป: แผ่นหล่อต่อเนื่อง มอก. 2685-2558*. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.

Panel Plus. (ม.ป.ป.). *HMR คู่มือไม้กันชื้น (E1) พาเนล พลัส*. ม.ป.ท.

Rasmussen, C. and Cameron, S. A. (2010). Global stingless bee phylogeny supports Ancient divergence, vicariance, and long distance dispersal. *Biol. J. Linn. Soc*. 99, pp. 206–232.

American National Standard. (2002). *Medium Density Fiberboard (MDF) For interior Applications*. n.p.

British Standard. (2009). *Fibreboards. Specifications Requirements for dry process boards (MDF)*. Retrieved from: https://www.en-standard.eu/bs-en-622-5-2009-fibreboards-specifications-requirements-for-dry-process-boards-mdf/

Engineered Wood Construction Guide APA. (2016). *Manufacturing and Performance Standards*. n.p.

การเปรียบเทียบการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตรในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

The Comparison of Bio-oil Production from Agricultural Raw Materials in Circulating Fluidized Bed Reactor

สุพัจณี ชาดง[1] และรัชพล สันติวรากร[2]

Suphatjanee Chadong[1] and Ratchaphon Suntivarakorn[2]

สาขาวิศวกรรมพลังงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Energy Engineering Program, Faculty of Engineering, Khon Kaen University, 40002

E-mail: Suphatjanee.c@kkumail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปริมาณการผลิต และวิเคราะห์คุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้จากชีวมวล 3 ชนิด และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวล 3 ชนิด ซึ่งการทดลองนี้ใช้ชีวมวล 3 ชนิด ได้แก่ ขี้เลื่อยไม้ยางพารา ใบข้าวโพด และชานอ้อย โดยกำหนดอัตราการป้อนชีวมวล 36 kg/h ความเร็วลม 7 m/s และทำการทดลองที่อุณหภูมิ 440 °C, 460 °C, 480 °C, 500 °C และ 520 °C ตามลำดับ โดยใช้กระบวนการไพโรไลซิสในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน ซึ่งใช้ก๊าซ LPG เป็นเชื้อเพลิง และทรายเป็นตัวพาความร้อน เครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียนประกอบด้วย ห้องเผาไหม้, CFB Riser, ไซโคลนสองตัว, Pre-heater, Condenser, Cooling Tower และ Blower 2 ตัว โดยจะทำการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวลเพื่อศึกษาปริมาณของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้ของชีวมวลแต่ละชนิด และคุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผลิตได้ ผลการวิจัยพบว่า (1) ชานอ้อยสามารถผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพได้ปริมาณสูงที่สุด ซึ่งสูงกว่าใบข้าวโพด และขี้เลื่อยไม้ยางพารา ผลผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยเท่ากับ 67.43 %wt ในขณะที่ผลผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงจากใบข้าวโพด และขี้เลื่อยไม้ยางพาราเท่ากับ 66.93 %wt และ 62.53 %wt ตามลำดับ ค่าความร้อนของชานอ้อยเท่ากับ 17.43 MJ/kg ในขณะที่ค่าความร้อนของใบข้าวโพด และขี้เลื่อยไม้ยางพารา 16.73 MJ/kg และ 20.64 MJ/kg ตามลำดับ (2) แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบปริมาณ และคุณสมบัติค่าความร้อนของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้พบว่าขี้เลื่อยไม้ยางพาราดีที่สุดในการนำมาผลิตเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ

คำสำคัญ: เครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน ไพโรไลซิส น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ

Abstract

The purpose of this research was (1) to study the production quantity and to analyze the properties of bio-oil produced from three types of biomass and (2) to compare the

production of bio-oil from three types of biomass. In this experiment, three types of biomass were used rubber wood sawdust, corn leaves, and bagasse. The biomass feeding rate of 36 kg/h, wind speed 7 m/s and the experiments were carried out at temperatures of 440 ℃, 460 ℃, 480 ℃, 500 ℃ and 520 ℃ respectively. The pyrolysis process was carried out in a circulating fluidized bed reactor, which uses LPG as fuel and sand as a heat carrier. Circulating fluidized bed reactors consist of a combustion chamber, CFB Riser, two cyclones, pre-heater, condenser, cooling tower and two blowers. It will produce biofuel from biomass to study the amount of bio-oil produced by each type of biomass and the properties of the produced fuel. The findings revealed that (1) bagasse was the most favorable feedstock for bio-oil production, yielding higher amounts than corn leaves and rubber wood sawdust. Bagasse produced a bio-oil yield of 67.43 %wt, while corn leaves and rubber wood sawdust bio-oil yields of 66.93 %wt and 62.53 %wt, respectively. The calorific value of bagasse was 17.43 MJ/kg, while the calorific value of corn leaves and rubber wood sawdust were 16.73 MJ/kg and 20.64 MJ/kg, respectively. (2) However, when comparing the quantity and calorific properties of bio-oil produced, it was found that Rubber wood sawdust is the best for bio-oil production.

Keyword: Circulating fluidized bed reactors, Pyrolysis, Bio-Oil Production

บทนำ

ความสำคัญและที่มา

เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรมที่สำคัญ ทำให้มีผลผลิตทางการเกษตรเป็นจำนวนมาก เกษตรกร และประชาชนส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตรเหล่านี้ โดยการเผาไหม้ ซึ่งส่งผลให้เกิดมลพิษในอากาศ ฝุ่น ควัน และจากการศึกษาพบว่ามีการนำวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตรไปใช้ประโยชน์เพื่อลดปัญหาการเผาไหม้นี้หลายวิธี ได้แก่ การผลิตปุ๋ยชีวภาพ และการผลิตเชื้อเพลิงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การผลิตเป็นเชื้อเพลิงแข็งหรือเชื้อเพลิงอัดแท่ง เชื้อเพลิงแก๊ส และที่นิยมอีกชนิดก็คือเชื้อเพลิงเหลวหรือน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งการนำชีวมวลหรือวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตรเหล่านี้ไปผลิตเป็นเชื้อเพลิงนอกจากจะช่วยลดปัญหาการเผาไหม้ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการกำจัดชีวมวลเหลือทิ้งแล้ว การที่นำวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตรเหล่านี้มาผลิตเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพนั้นจะช่วยเพิ่มมูลค่าของวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตรให้มีการนำไปใช้ประโยชน์สูงสุด และสามารถนำเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้ไปประยุกต์ใช้แทนที่น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพในรูปของน้ำมันดิบที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศตลอดจนเป็นการส่งเสริมนโยบายการใช้พลังงานทดแทนเพื่อความมั่นคงทางด้านพลังงานในประเทศไทยต่อไป

ปัจจุบันมีการสนับสนุนเรื่องการใช้พลังงานทดแทนเป็นจำนวนมาก และชีวมวลก็เป็นแหล่งพลังงานทดแทนอีกรูปแบบหนึ่งที่มีศักยภาพค่อนข้างสูงในการนำมาผลิตเป็นเชื้อเพลิง ซึ่งการนำชีวมวลมาผลิตเป็นเชื้อเพลิงเหลวนั้นสามารถทำได้ 2 วิธี คือการสกัดด้วยตัวทำละลาย และกระบวนการไพโรไลซิส โดยกระบวนการไพโรไลซิสเป็นกระบวนการเคมีความร้อนคือการใช้ความร้อนในการสลายโครงสร้างโมเลกุลของวัตถุดิบ โดยใช้ความร้อนที่อุณหภูมิ 400-600 องศาเซลเซียส ในสภาวะที่ปราศจากออกซิเจนหรือควบคุมให้มีออกซิเจนน้อยที่สุดทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเหลว ประมาณร้อยละ 50-70 โดยน้ำหนัก นอกจากนี้ยังได้ผลิตภัณฑ์รองซึ่งได้แก่ ถ่านชาร์ ประมาณร้อยละ 10-15 โดยน้ำหนัก และก๊าซที่ไม่ควบแน่น ประมาณร้อยละ 10-20 โดยน้ำหนัก (ธราพงษ์ วัตนสุทธิ, รัชพล สันติวรากร และวศกร ตรีเดช, 2559)

งานวิจัยนี้จะทำการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ โดยเลือกใช้กระบวนการไพโรไลซิสในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน ซึ่งอาศัยหลักการสลายโมเลกุลของวัตถุดิบด้วยความร้อน โดยการเพิ่มอุณหภูมิให้เกิดการเผาไหม้อย่างรวดเร็วแก่ชีวมวลในสภาวะที่ไม่มีออกซิเจนหรือมีในปริมาณที่จำกัด และทำการกรองอนุภาคฝุ่นออกจากก๊าซที่ผ่านการเผาไหม้ จากนั้นทำการลดอุณหภูมิก๊าซร้อนอย่างรวดเร็วเพื่อให้ก๊าซที่ได้จากการเผาไหม้ชีวมวลกลั่นตัวเป็นของเหลว (ธราพงษ์ วัตนสุทธิ, รัชพล สันติวรากร และวศกร ตรีเดช, 2559) ผู้ทำการวิจัยได้นำชีวมวล 3 ชนิด ได้แก่ ขี้เลื่อยไม้ยางพารา ใบข้าวโพด และชานอ้อยมาผลิตเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ โดยทำการกำหนดอุณหภูมิที่ 440 °C, 460 °C, 480 °C, 500 °C และ 520°C โดยทำการศึกษาการปริมาณการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวลทั้ง 3 ชนิด และทำการวิเคราะห์คุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้จากกระบวนการ ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้คือได้น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตจากวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตร โดยใช้ชีวมวล 3 ชนิด และทราบปริมาณการผลิตและคุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผลิตได้ และคุณสมบัติต่าง ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ในการวิจัย เพื่อเป็นฐานข้อมูลพื้นฐานในการนำไปขยายผลและใช้ในการประเมินศักยภาพการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวล

วัตถุประสงค์

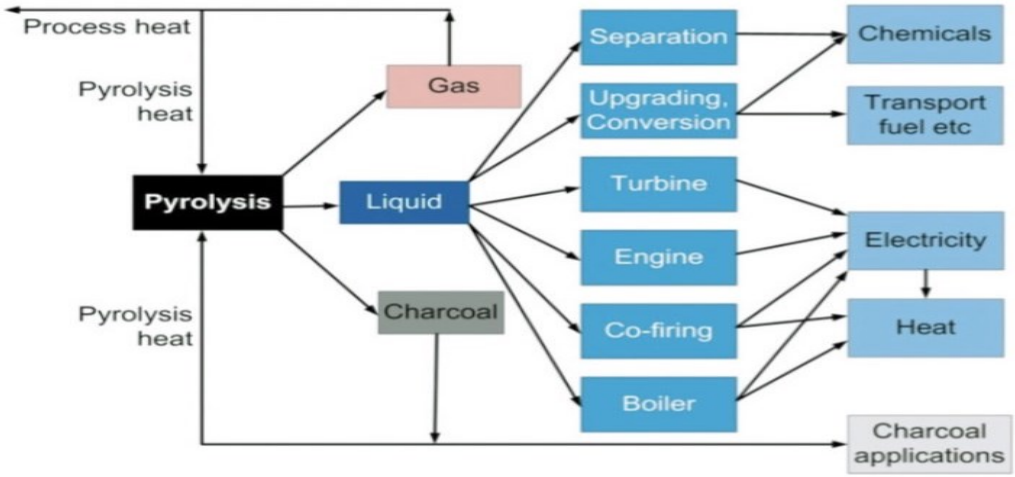
1. เพื่อทดสอบปริมาณการผลิต และวิเคราะห์คุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้จากชีวมวล 3 ชนิด ในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน
2. เพื่อเปรียบเทียบการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวล 3 ชนิด ในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. กระบวนการไพโรไลซิสแบบเร็วเป็นกระบวนการที่ได้น้ำมันเป็นผลิตภัณฑ์หลัก โดยทำปฏิกิริยาที่อุณหภูมิปานกลาง 400-650 องศาเซลเซียส มีอัตราการให้ความร้อนสูง (มากกว่า 1,000 องศาเซลเซียสต่อวินาที) เส้นผ่านศูนย์กลางของวัตถุดิบมีขนาดต่ำกว่า 2 มิลลิเมตร มีระยะเวลาของไอที่อยู่ในเครื่อง

ปฏิกรณ์สั้นมาก (น้อยกว่า 2 วินาที) เมื่อใช้วัตถุดิบประเภทชีวมวลจะได้สัดส่วนของผลิตภัณฑ์ในสถานะของเหลวเรียกว่า น้ำมันชีวภาพ ประมาณ 60-75 เปอร์เซ็นต์ ของแข็ง 15-25 เปอร์เซ็นต์ และก๊าซไม่กลั่นตัว 10-15 เปอร์เซ็นต์ และมีองค์ประกอบของน้ำในน้ำมันชีวภาพ 10-30 เปอร์เซ็นต์ ขึ้นอยู่กับปริมาณความชื้นที่มีในชีวมวลเริ่มต้นผลิตภัณฑ์และการนำไปใช้ประโยชน์ผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากกระบวนการไพโรไลซิส ได้แก่ ถ่าน น้ำมันและแก๊สไม่กลั่นตัวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย ผลิตภัณฑ์ในส่วนของน้ำมันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายรูปแบบเนื่องจากอยู่ในสถานะของเหลวที่มีข้อดีในด้านการจัดเก็บและการขนส่ง (กุลนันทน์ วีรณรงค์กร และอมรชัย อาภรณ์วิชานพ, 2558)



รูปที่ 1 ผลิตภัณฑ์จากกระบวนการไพโรไลซิสและการนำไปใช้ประโยชน์

ที่มา: กุลนันทน์ วีรณรงค์กร และอมรชัย อาภรณ์วิชานพ, https://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/tn241_p61-64.pdf

2. ธราพงษ์ วัตนสุทธิ, รัชพล สันติวรากร และวศกร ตรีเดช (2559) ได้ทำการศึกษาการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อย โดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน ซึ่งใช้ก๊าซ LPG เป็นเชื้อเพลิงและใช้ทรายเป็นตัวพาความร้อน ในการทดลองผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยได้กำหนดให้ทำการทดลองที่อัตราการไหลของทรายที่ 4.5 กิโลกรัมต่อวินาที ความเร็วของลมเริ่มต้น เท่ากับ 5, 6 และ 7 เมตรต่อวินาที และอุณหภูมิทรายที่ 440 °C ถึง 520 °C จากการทดสอบพบว่าเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียนสามารถผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยได้สัดส่วน สูงสุดที่ 68.93 wt% ที่อุณหภูมิทราย 480 °C และความเร็วของลม 7 เมตรต่อวินาที โดยสัดส่วนผลผลิตของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ได้มีค่าแปรผกผันกับอุณหภูมิทราย ซึ่งเมื่ออุณหภูมิของทรายสูงขึ้นจะทำให้สัดส่วนน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพมีค่าลดลง จากนั้นเมื่อนำน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ได้มาวิเคราะห์คุณสมบัติของเชื้อเพลิงพบว่ามีค่าความร้อน ค่าความหนืด ค่าความหนาแน่นและค่า pH เท่ากับ 18,389 $kJ.kg^{-1}$, 24.54 mm/s, 1,259 $kg.m^{-3}$ และ 2 ตามลำดับ และจากการ

วิเคราะห์ต้นทุนการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยพบว่ามีต้นทุนการผลิต 29.05 บาทต่อลิตร (ธราพงษ์ วัตนสุทธิ, รัชพล สันติวรากร และวศกร ตรีเดช, 2559)

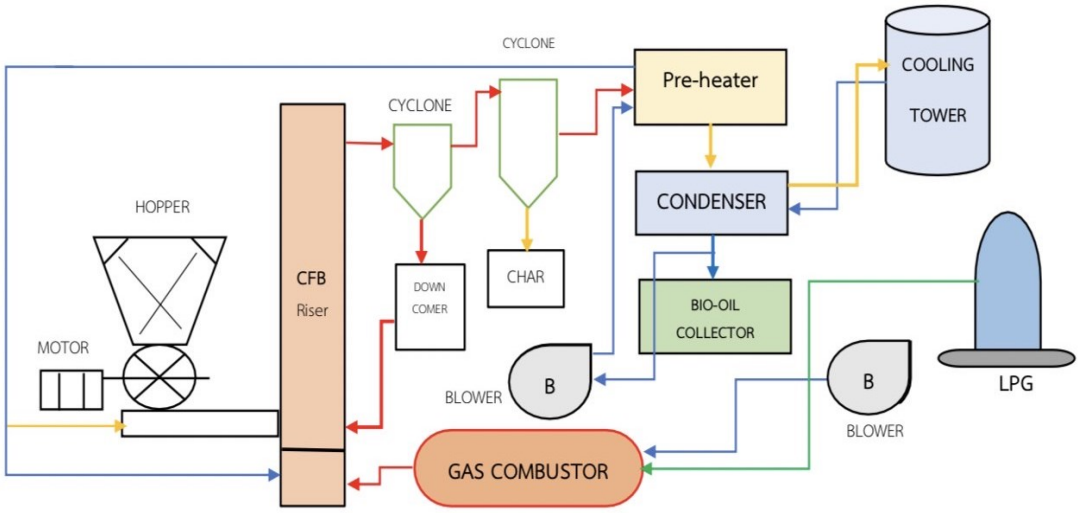
3. รัตนาภรณ์ ศรีประเสริฐ, ขนิษฐา คำวิลัยศักดิ์ และดวงกนก ธนังธีรพงษ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการไพโรไลซิสเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางเคมีโดยใช้ความร้อนสลายองค์ประกอบทางเคมีของ ชีวมวลเพื่อเพิ่มมูลค่าโดยเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์คือของแข็ง ของเหลว และก๊าซ งานวิจัยนี้ได้ใช้การไพโรไลซิสด้วยเครื่องปฏิกรณ์แบบแนวนอนเพื่อสลายองค์ประกอบทางเคมีของใบอ้อยด้วยความร้อนโดยเปลี่ยนของเสียจากการเกษตรให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น ปัจจัยที่ทำการศึกษาประกอบไปด้วยใบอ้อยหนัก 40 กรัม ที่อุณหภูมิในการ ไพโรไลซิส 450 500 550 และ 600 องศาเซลเซียส อัตราการไหลของแก๊สไนโตรเจน 10 ลิตรต่อนาที และอัตราการให้ความร้อน 20 องศาเซลเซียสต่อนาที ผลการทดลองพบว่าปริมาณของแข็งมีแนวโน้มลดลงเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้น เนื่องจากการสลายตัวเกิดขึ้นได้ง่ายในขณะที่ปริมาณแก๊สมีปริมาณทิศทางที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากปฏิกิริยาขั้นที่สองของไอไพโรไลซิสที่อุณหภูมิสูงขึ้นทำให้ก๊าซที่ไม่สามารถควบแน่นได้ก่อให้เกิดปริมาณก๊าซที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยที่ อุณหภูมิ 450 องศาเซลเซียส จะได้ปริมาณของเหลวมากที่สุดเท่ากับ 11 กรัม (pH 3) และปริมาณของแข็งคือ 13.82 กรัม ซึ่งของแข็งที่ได้จากการไพโรไลซิส คือ ถ่านชาร์ มีค่าความร้อนประมาณ 23-25 เมกะจูลต่อกิโลกรัม ทั้งของแข็งและของเหลวสามารถถูกนำไปใช้เป็นพลังงานทดแทนหรือเชื้อเพลิงชีวภาพ (รัตนาภรณ์ ศรีประเสริฐ, ขนิษฐา คำวิลัยศักดิ์ และดวงกนก ธนังธีรพงษ์, 2558)

4. Mufandi, I., Treede, W. and Suntivarakron, R. (2020) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบการผลิตไบโอออยล์จากชานอ้อย หญ้าเนเปียร์และต้นยางในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน การทดลองนี้เป็นการเปรียบเทียบการผลิตน้ำมันชีวภาพจากชานอ้อย หญ้าเนเปียร์และต้นยางพารา ใช้อัตราป้อนชีวมวลที่ 45, 60 และ75 กก./ชม. กำหนดอุณหภูมิตั้งแต่ 440 oC ถึง 520 oC และความเร็ว 7 เมตร/วินาที และทำการศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิ คุณสมบัติของน้ำมันชีวภาพ ประสิทธิภาพและการแปลงพลังงาน ผลการวิจัยพบว่าชานอ้อยเป็นสภาวะที่ดีที่สุดในการผลิตน้ำมันชีวภาพและสูงกว่าหญ้าเนเปียร์และต้นยางพารา ผลผลิตน้ำมันชีวภาพจากชานอ้อยเท่ากับ 49.47%โดยน้ำหนัก ในขณะที่ผลผลิตน้ำมันชีวภาพจากหญ้าเนเปียร์และต้นยางพาราอยู่ที่ 43.73% โดยน้ำหนักและ 26.33% โดยน้ำหนัก ตามลำดับ คุณสมบัติของไบโอออยล์ได้แก่ ออกซิเจน คาร์บอน ไฮโดรเจน และไนโตรเจน ซึ่งมีคุณสมบัติที่ดีที่สุด ได้แก่ ชานอ้อยร้อยละ 52.185% 37.573% 9.653% และ 0.589% ตามลำดับ ค่าความร้อน (HHV) ของชานอ้อยเท่ากับ 16.417 MJ/กก. ในขณะที่ค่าความร้อนสูง (HHV) ของหญ้าเนเปียร์และต้นยางคือ 11.088 MJ/kg และ 8.288 MJ/kg ตามลำดับ ชานอ้อยสามารถผลิตประสิทธิภาพเย็นและแปลงพลังงานได้ 33.33% และ 26.48% ตามลำดับ (Mufandi, I., Treede, W. and Suntivarakron, R., 2020)

อุปกรณ์และวิธีการทดลอง

ในการดำเนินการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตรในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน ผู้จัดทำได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ



รูปที่ 2 แผนผังเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

จากรูปที่ 2 การทำงานของเครื่องผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตร โดยใช้เครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน อาศัยหลักการสลายโมเลกุลด้วยความร้อนโดยการเพิ่มอุณหภูมิให้เกิดการเผาไหม้อย่างรวดเร็วแก่ชีวมวลที่สภาวะปราศจากออกซิเจน หรือมีการควบคุมให้มีออกซิเจนในปริมาณที่จำกัด และทำการกรองอนุภาคฝุ่นออกจากก๊าซร้อนที่ผ่านการเผาไหม้โดยไซโคลน จากนั้นทำการลดอุณหภูมิก๊าซร้อนอย่างรวดเร็วเพื่อให้ก๊าซที่ได้จากการเผาไหม้ชีวมวลกลั่นตัวเป็นของเหลวหรือน้ำมันเชื้อเพลิง โดยในการทดลองจะใช้ไอเสียที่ได้จากห้องเผาไหม้เชื้อเพลิงก๊าซมาเป็นก๊าซตัวพาความร้อนไปสู่เครื่องปฏิกรณ์เพื่อเพิ่มอุณหภูมิให้ได้ระดับที่ต้องการทำการทดลอง (ประมาณ 440 – 520 °C) โดยเมื่ออุณหภูมิได้ระดับที่จะทำการทดลองแล้วจะทำการป้อนชีวมวลเข้าสู่เครื่องปฏิกรณ์โดยใช้การขนถ่ายวัสดุด้วยลมโดยลมที่ใช้ในการป้อนชีวมวลนี้จะใช้ก๊าซที่ไม่กลั่นตัวที่ได้จากกระบวนการผลิตนี้กลับมาใช้อีกรอบนึง ซึ่งในขณะที่เริ่มทำการป้อนชีวมวลจนถึงการทดลองเสร็จสิ้นจะทำการควบคุมอุณหภูมิ และความเร็วลมให้มีค่าคงที่ที่กำหนดไว้ในตอนเริ่มแรก จากนั้นสังเกตก๊าซที่ไม่กลั่นตัว (มีลักษณะเป็นควันสีขาว) ถ้าไม่มีควันออกมาบริเวณทางออกแสดงว่าทำการเผาไหม้จนเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งสามารถเก็บผลการทดลองได้โดยผลผลิตที่ได้จากเครื่องผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตร โดยใช้เครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียนจะประกอบไปด้วย น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ ก๊าซที่ไม่กลั่นตัว และผงถ่านชาร์ (ธราพงธ์ วัตนสุทธิ และคณะ , 2559)

วิธีการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ

การทดลองการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพนี้ได้กำหนด 4 พารามิเตอร์ ได้แก่ ชนิดของชีวมวล อุณหภูมิที่ใช้ในการเผาไหม้ ความเร็วของก๊าซร้อน และอัตราการป้อนของชีวมวล ซึ่งการทดลองนี้ใช้ชีวมวลทั้งหมด 3 ชนิด โดยใช้กระบวนการไพโรไลซิสในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

1. ใช้ก๊าซ LPG เป็นเชื้อเพลิง และใช้ทรายเป็นตัวพาความร้อนในการทดลองผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ โดยใช้ชีวมวลทั้งหมด 3 ชนิด ได้แก่ ขี้เลื่อยไม้ยางพารา ใบข้าวโพด และชานอ้อย ได้กำหนดให้ทำการทดลองที่อัตราการไหลของทรายที่ 4.5 กิโลกรัมต่อนาที ความเร็วลม 7 m/s อัตราการป้อนชีวมวลที่ 36 kg/h และทำการทดลองโดยเปลี่ยนอุณหภูมิไพโรไลซิสที่ 440 °C, 460 °C, 480 °C, 500 °C และ 520 °C เมื่ออุณหภูมิไพโรไลซิสถึงอุณหภูมิที่ต้องการ

2. นำวัตถุดิบหรือชีวมวลที่ผ่านการปรับสภาพแล้วใส่เข้าไปในเครื่องปฏิกรณ์ในระบบป้อนวัตถุดิบที่ใช้ในเครื่องผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพในงานวิจัยนี้จะใช้หลักการขนถ่ายวัสดุด้วยลมโดยใช้โรตารี่วาล์วแบบ Blow-Through เป็นอุปกรณ์กำหนดอัตราการจ่ายวัตถุดิบ

3. ชีวมวลจะถูกขนถ่ายด้วยลมเข้าไปที่ CFB Riser โดยที่ชีวมวลที่ถูกป้อนเข้าไปจะถูกสัมผัสกับทรายร้อยที่มีอุณหภูมิสูงที่เราได้ทำการกำหนดอุณหภูมิไว้ตั้งแต่ต้นที่วิ่งวนอยู่ภายใน CFB Riser ทำให้ชีวมวลที่สัมผัสกับทรายร้อนถูกเผาไหม้อย่างรวดเร็วที่สภาวะปราศจากออกซิเจนหรือมีการควบคุมให้มีออกซิเจนในปริมาณที่จำกัด และทำการกรองอนุภาคฝุ่นออกจากก๊าซร้อนที่ผ่านการเผาไหม้โดยไซโคลน

4. ทำการลดอุณหภูมิก๊าซร้อนอย่างรวดเร็วด้วย Condenser ซึ่งได้รับการแลกเปลี่ยนน้ำด้วย Cooling Tower เพื่อให้ก๊าซที่ได้จากการเผาไหม้ชีวมวลกลั่นตัวเป็นของเหลวหรือน้ำมันเชื้อเพลิง

5. จากนั้นนำน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้จากกระบวนการไปทำการวิเคราะห์ปริมาณและคุณสมบัติ เพื่อที่จะไปทำการวิเคราะห์ผลต่อไป

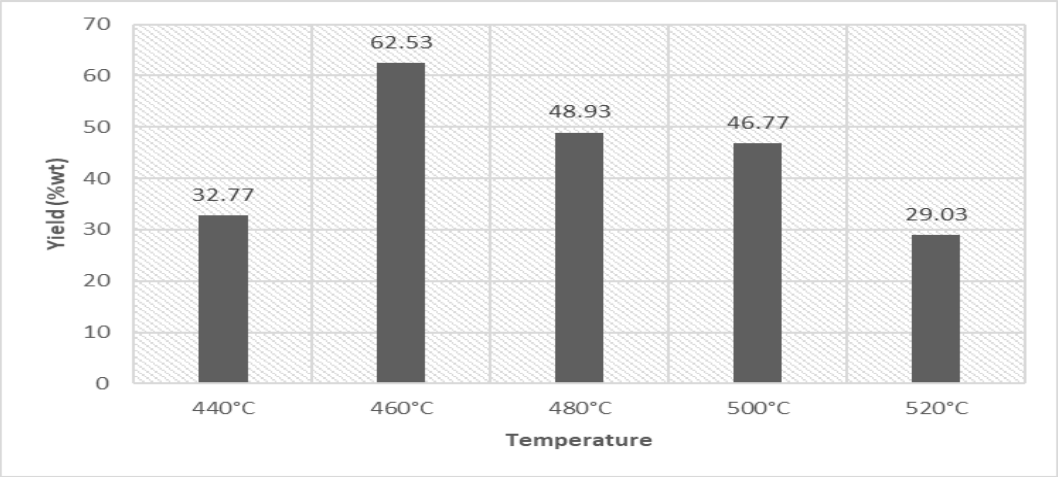
ผลการทดลองและอภิปรายผลการทดลอง

ผลการทดลองการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวล

จากการทดลองการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวล 3 ชนิด โดยใช้การไพโรไลซิสในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน ที่อุณหภูมิตั้งแต่ 440 °C ถึง 520 °C ความเร็วของก๊าซร้อนที่ 7 m/s และอัตราการป้อนชีวมวลที่ 36 กก./ชม. ทำให้ได้สัดส่วนของผลผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพดังตารางต่อไปนี้

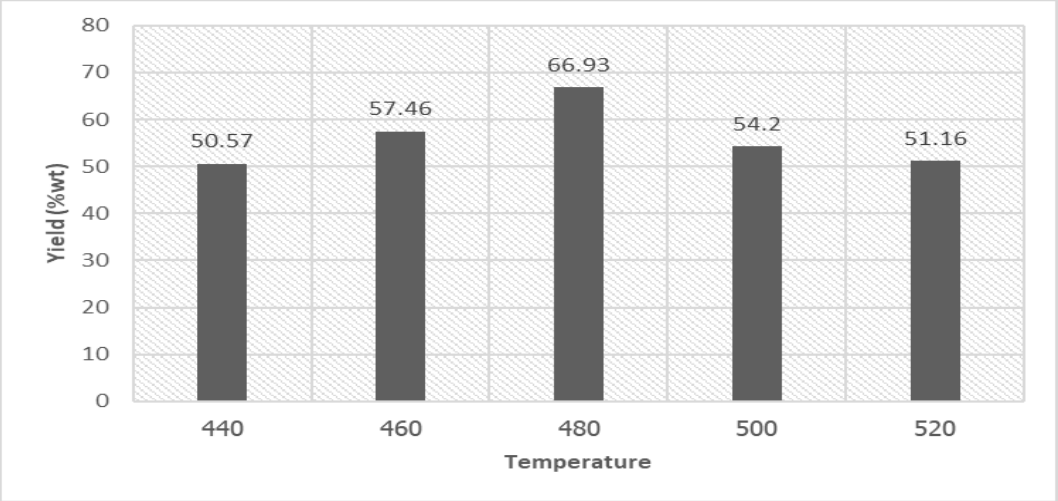
ตารางที่ 1 ผลการทดลองการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้จากชีวมวล 3 ชนิด

อุณหภูมิ (°C)	น้ำหนักชีวมวล (kg)	น้ำมันชีวภาพ ขี้เลื่อยไม้ยางพารา		น้ำมันชีวภาพ ใบข้าวโพด		น้ำมันชีวภาพ ชานอ้อย	
		kg	%wt	kg	%wt	kg	%wt
440	3.00	0.983	32.77	1.517	50.57	1.707	56.90
460	3.00	1.876	62.53	1.724	57.46	1.814	60.47
480	3.00	1.468	48.93	2.008	66.93	2.023	67.43
500	3.00	1.403	46.77	1.626	54.20	1.723	57.43
520	3.00	0.871	29.03	1.535	51.16	1.516	50.53



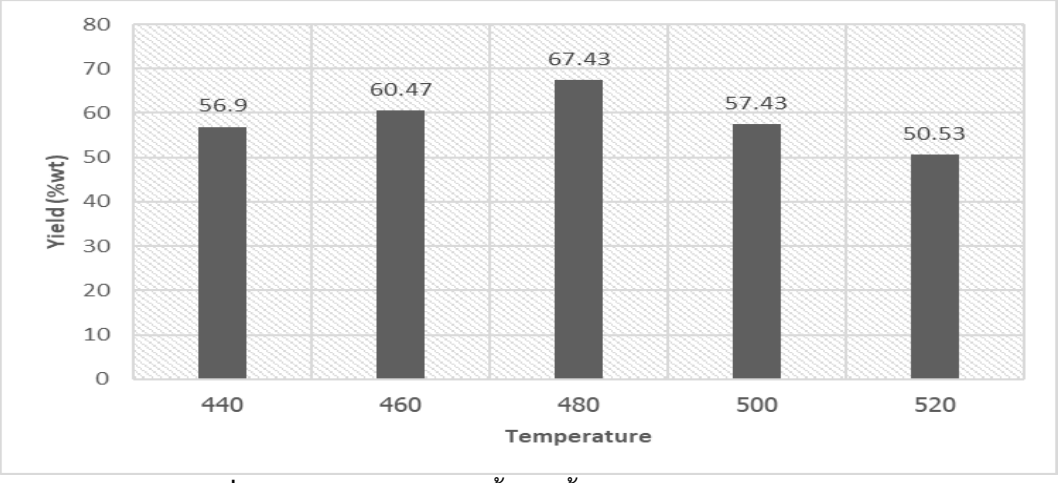
รูปที่ 3 ปริมาณผลผลิตของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากขี้เลื่อยไม้ยางพารา

จากตางรางที่ 1 และรูปที่ 2 พบว่าที่อุณหภูมิ 460 °C ขี้เลื่อยไม้ยางพาราสามารถผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพได้ปริมาณสูงสุดที่ 62.53 %wt (สัดส่วนโดยมวล) และจากการทดลองพบว่าเมื่ออุณหภูมิของเครื่องปฏิกรณ์มีค่ามากขึ้นจะทำให้ได้ปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้ลดลงตามลำดับเป็นผลมาจากอุณหภูมิที่สูงเกินไปจะส่งผลต่อการเกิดปฏิกิริยาการแตกตัวขั้นทุติยภูมิอย่างต่อเนื่องทันทีทำให้ปริมาณของถ่านชาร์มีการสลายตัวต่อไปได้ก๊าซที่ไม่กลั่นตัวได้เป็นผลทำให้มีสารระเหยที่เกิดการแตกตัวไปเป็นก๊าซมีปริมาณเพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้ปริมาณร้อยละผลได้ของผลิตภัณฑ์ของเหลงมีค่าลดลง



รูปที่ 4 ปริมาณผลผลิตของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากใบข้าวโพด

จากตางรางที่ 1 และรูปที่ 3 พบว่าที่อุณหภูมิ 480 ℃ ใบข้าวโพดสามารถผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพได้ปริมาณสูงสุดที่ 66.63 %wt (สัดส่วนโดยมวล) และจากการทดลองพบว่าเมื่ออุณหภูมิของเครื่องปฏิกรณ์มีค่าสูงขึ้นจนถึงค่าหนึ่งจะทำให้ได้ปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพสูงขึ้น และลดลงเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้นเรื่อย ๆ เป็นผลมาจากอุณหภูมิที่สูงเกินไปจะส่งผลต่อการเกิดปฏิกิริยาการแตกตัวขั้นทุติยภูมิอย่างต่อเนื่องทันทีทำให้ปริมาณของถ่านชาร์มีการสลายตัวต่อไปได้ก๊าซที่ไม่กลั่นตัวได้เป็นผลทำให้มีสารระเหยที่เกิดการแตกตัวไปเป็นก๊าซมีปริมาณเพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้ปริมาณร้อยละผลได้ของผลิตภัณฑ์ของเหลงมีค่าลดลง



รูปที่ 5 ปริมาณผลผลิตของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อย

จากตางรางที่ 1 และรูปที่ 4 พบว่าที่อุณหภูมิ 480 ℃ ชานอ้อยสามารถผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพได้ปริมาณสูงสุดที่ 67.43 %wt (สัดส่วนโดยมวล) และจากการทดลองพบว่าเมื่ออุณหภูมิของเครื่องปฏิกรณ์มีค่าสูงขึ้นจนถึงค่าหนึ่ง จะทำให้ได้ปริมาณก๊าซที่ไม่กลั่นตัวสูงขึ้น และลดลงเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้นเรื่อย ๆ เป็นผลมาจากอุณหภูมิที่สูงเกินไปจะส่งผลต่อการเกิดปฏิกิริยาการแตกตัวขั้นทุติยภูมิอย่างต่อเนื่องทันทีทำให้ปริมาณของ

ถ่านชาร์มีการสลายตัวต่อไปได้ก๊าซที่ไม่กลั่นตัวได้เป็นผลทำให้มีสารระเหยที่เกิดการแตกตัวไปเป็นก๊าซมีปริมาณเพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้ปริมาณร้อยละผลได้ของผลิตภัณฑ์ของเหลงมีค่าลดลง

คุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ

จากการทดสอบวิเคราะห์คุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้ด้วยวิธิวิเคราะห์ตามมาตรฐาน DIN51900 โดยใช้เครื่องวิเคราะห์ค่าปริมาณความร้อน (Automatic Bomb Calorimeter) และวิเคราะห์ตามมาตรฐาน DIN51900 โดยใช้เครื่อง CHNS/O Analyzer

ตารางที่ 2 แสดงคุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้

น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ (Bio-oil)	**ขี้เลื่อยไม้ยางพารา (Rubber wood sawdust)**	**ใบข้าวโพด (Corn leaves)**	**ชานอ้อย (bagasse)**
HHV (MJ/kg)	20.64	16.73	17.43
Carbon (%wt)	49.505	42.681	42.343
Hydrogen (%wt)	6.5665	6.6140	6.7316
Nitrogen (%wt)	0.23502	0.38152	0.37502
Oxygen (%wt)	43.69348	50.32348	50.55038

สรุปผลการทดลอง

จากการวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากวัตถุดิบเหลือทิ้งทางการเกษตร เพื่อศึกษาปริมาณผลผลิตของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ คุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้ และเพื่อเปรียบเทียบการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวล 3 ชนิด ซึ่งใช้กระบวนการไพโรไลซิสในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน โดยนำชีวมวลทั้งหมด 3 ชนิด ได้แก่ ขี้เลื่อยไม้ยางพารา ใบข้าวโพด และชานอ้อยมาทำการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ ทำการป้อนชีวมวลที่น้ำหนัก 3 กิโลกรัม อัตราการป้อนชีวมวล 36 กิโลกรัมต่อชั่วโมง ที่ความเร็วของก๊าซร้อน 7 เมตรต่อวินาที และทำการทดลองที่อุณหภูมิตั้งแต่ 440 °C, 460 °C, 480 °C, 500 °C และ 520 °C ตามลำดับ พบว่าชีวมวลที่มีปริมาณของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ผลิตได้มากที่สุดคือ ชานอ้อย ซึ่งได้สัดส่วนผลผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพสูงที่สุดอยู่ที่ 67.43%wt (สัดส่วนโดยมวล) ที่อุณหภูมิของก๊าซร้อน 480 °C และรองลงมาคือใบข้าวโพด และขี้เลื่อยไม้ยางพาราได้สัดส่วนผลผลิตอยู่ที่ 66.93 %wt (สัดส่วนโดยมวล) และ 62.53 %wt (สัดส่วนโดยมวล) จากการทดลองพบว่าเมื่ออุณหภูมิของเครื่องปฏิกรณ์มีค่าสูงขึ้นจนถึงค่าหนึ่งจะทำให้ได้ปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพสูงขึ้นและลดลงเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้นเรื่อย ๆ เป็นผลมากจากอุณหภูมิที่สูงเกินไปจะส่งผลต่อการเกิดปฏิกิริยาการแตกตัวขั้นทุติยภูมิอย่างต่อเนื่องทันทีทำให้ปริมาณของถ่านชาร์มีการสลายตัวต่อไปได้ก๊าซที่ไม่กลั่นตัวได้เป็นผลทำให้มีสารระเหยที่เกิดการแตกตัวไปเป็นก๊าซมีปริมาณเพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้ปริมาณร้อยละผลได้ของผลิตภัณฑ์

ของเหลวมีค่าลดลง และคุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพได้แก่ ออกซิเจน คาร์บอน ไฮโดรเจน และไนโตรเจน ซึ่งคุณสมบัติน้ำมันเชื้อเพลิงของชานอ้อยมีเปอร์เซ็นต์ 50.550 %, 42.343 %, 6.732 % และ 0.375 % ตามลำดับ ค่าความร้อนของชานอ้อยเท่ากับ 17.43 MJ/kg และเมื่อนำปริมาณผลผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผลิตได้ และค่าความร้อนของชีวมวลทั้ง 3 ชนิด มาทำการเปรียบเทียบกันพบว่าขี้เลื่อยไม้ยางพารามีประสิทธิภาพดีที่สุด ซึ่งคุณสมบัติน้ำมันเชื้อเพลิงของขี้เลื่อยไม้ยางพารามีเปอร์เซ็นต์ออกซิเจน คาร์บอน ไฮโดรเจน และไนโตรเจนเท่ากับ 43.69348 %, 49.505 %, 6.5665 % และ 0.23502 % ตามลำดับ และค่าความร้อนของขี้เลื่อยไม้ยางพาราเท่ากับ 20.64 MJ/kg เนื่องจากคุณสมบัติที่สำคัญของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพคือค่าความร้อน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากการสนับสนุนจากสาขาวิชาวิศวกรรมพลังงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานวิจัยมาโดยตลอดรวมถึงได้เสนอแนะ จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

กุลนันทน์ วีรณรงค์กร และอมรชัย อาภรณ์วิชานพ. (มิถุนายน-กรกฎาคม 2558). *BIOFUEL ไพโรไลซิส (Pyrolysis)*. เข้าถึงได้จาก : https://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/tn241_p61-64.pdf

ธราพงษ์ วัตนสุทธิ, รัชพล สันติวรากร และวศกร ตรีเดช. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559). การผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อย. *วารสารวิศวกรรมฟาร์มและเทคโนโลยีการควบคุมอัตโนมัติ (FEAT Journal)*, 2(2), หน้า 117-130

รัตนาภรณ์ ศรีประเสริฐ, ผศ.ดร.ขนิษฐา คำวิลัยศักดิ์ และดวงกนก ธนังธีรพงษ์. (กันยายน 2558). การเพิ่มมูลค่าใบอ้อยด้วยกระบวนการไพโรไลซิสโดยเครื่องปฏิกรณ์แบบแนวนอน. *วารสารวิศวกรรมฟาร์มและเทคโนโลยีการควบคุมอัตโนมัติ (FEAT Journal)*, 2(2), หน้า 70-76

Mufandi, I., Treede, W. and Suntivarakron, R. (January - February 2020). The Comparison of Bio-oil Production from Sugarcan Trash, Napier Grass, and Rubber Tree in The Cicrulating Fluidized Bed Reactor. *TEST Engineering & Management*, pp. 4557 - 4563

การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อย โดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

Carbon Footprint Assessment of Bio-Oil Production from Bagasse in Circulating Fluidized Bed Reactor

พิรณัชชา พรมดี[1] และรัชพล สันติวรากร[2]

Piranadcha Promdee[1] and Ratchaphon Suntivarakorn[2]

สาขาวิชาวิศกรรมพลังงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Energy Engineering Program, Faculty of Engineering, Khon Kaen University, 40002

E-mail: piranadcha.p@kkumail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน และ (2) เพื่อประเมินค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์ มาใช้เป็น BASE LINE ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน และเสนอแนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน โดยการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยใช้กระบวนการเทคโนโลยีไพโรไลซิสโดยใช้เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน และใช้วิธีการประเมินวัฏจักรชีวิต (Life Cycle Assessment: LCA) แบบ Business-to- Business: B2B หรือ Cradle-to-Gate เพื่อทำการประเมินการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน จากการศึกษา พบว่า (1) น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน 1 ลิตร (2) มีค่าคาร์บอนฟุตพริ้นของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพเท่ากับ 12.343 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อลิตร โดยขั้นตอนการได้มาซึ่งวัตถุดิบและในขั้นตอนการผลิตเท่ากับ 2.907 และ 9.436 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อลิตร ตามลำดับ โดยทั้งขั้นตอนการได้มาซึ่งวัตถุดิบและขั้นตอนการผลิตมีค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกส่วนใหญ่มาจากการใช้พลังงานไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 45.30 ของค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดของกระบวนการได้มาซึ่งวัตถุดิบ และคิดเป็นร้อยละ 66.61 ของค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดของกระบวนการผลิต และแนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกควรมุ่งเน้นไปที่การอนุรักษ์พลังงาน เพื่อให้การผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียนเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

คำสำคัญ: คาร์บอนฟุตพริ้นท์ น้ำมันชีวภาพ ชานอ้อย เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

Abstract

The purpose of this study were (1) to produce bio-oil from bagasse in a circulating fluidized bed reactor, and (2) to evaluate the Carbon Footprint to be used as the baseline data of bio-oil production from bagasse in the circulating fluidized bed reactor and provide recommendations for reducing greenhouse gases emissions for bio-oil production from bagasse in the circulating fluidized bed reactor. The production of bio-oil from bagasse uses pyrolysis technology using a circulating fluidized bed reactor. And Life Cycle Assessment (LCA) with Business-to- Business: B2B or Cradle-to-Gate analysis.). To evaluate bio-oil production from bagasse by circulating fluidized bed reactor. According to the research, (1) 1 liter of bio-oil from bagasse by a circulating fluidized bed reactor (2) had a carbon footprint of bio-oil production of 12.343 kg CO_2 equivalent per liter. The CO_2 emissions from both collecting raw materials and process manufacturing were 2.907 and 9.436 kg CO_2 equivalent per liter, respectively. Both the raw material acquisition process and the production process have GHG emissions mainly from the use of electricity. This represents 45.30% of the total carbon emissions of the raw material acquisition process. And accounted for 66.61% of the total greenhouse gas emissions of the production process. And guidelines for reducing greenhouse gases should therefore focus on energy conservation. To make bio-oil production from bagasse by a circulating fluidized bed reactor more environmentally friendly.

Keywords: Carbon Footprint, Bio-oil, bagasse, circulating fluidized bed reactor

บทนำ

ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate change) เป็นปัญหาอันดับหนึ่งของโลก จากอดีตจนถึงปัจจุบัน และมีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้นในอนาคต ซึ่งคาดการณ์ว่ามีสาเหตุหลักมาจากระดับก๊าซเรือนกระจกในบรรยากาศที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้อุณหภูมิเฉลี่ยของอากาศบนโลกสูงขึ้น นำไปสู่ปรากฏการณ์ที่เรียกว่า “สภาวะเรือนกระจก” (Greenhouse effect) หรือ “ภาวะโลกร้อน” (Global warming) ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหลายด้าน โดยก๊าซเรือนกระจกที่สำคัญ คือ ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) เป็นก๊าซที่เกิดขึ้นในบรรยากาศตามธรรมชาติ และเกิดจากการหายใจของพืชสัตว์และมนุษย์ นอกจากนี้ยังเกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งการใช้พลังงานการเกษตรกรรม การพัฒนาและการขยายตัวของอุตสาหกรรม การขนส่ง การตัดไม้ทำลายป่า รวมถึงการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบอื่น ๆ จากปัญหาดังกล่าวประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงให้ความสำคัญและให้ความสนใจในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อน ในปัจจุบันพลังงานงานหลักที่ทั่วโลกใช้มาจากเชื้อเพลิงฟอสซิล

ซึ่งการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิลทำให้เกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) จากสถานการณ์ภาวะโลกร้อนในปัจจุบันจึงทำให้ทั่วโลกมีการหันไปใช้พลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกเพื่อลดการพึ่งพาพลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิล

น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ (Bio-oil) เป็นเชื้อเพลิงพลังงานรูปแบบหนึ่งที่ได้มาจากการนำชีวมวลมาแปรรูปเป็นเชื้อเพลิงเหลว ซึ่งในอนาคตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจะเป็นพลังงานทดแทนอีกชนิดหนึ่งที่มีการใช้เพิ่มมากขึ้น โดยกระทรวงพลังงานของประเทศไทยมีนโยบายสนับสนุนให้มีการใช้พลังงานทดแทนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งชานอ้อยก็เป็นชีวมวลที่เป็นแหล่งพลังงานทางเลือกอีกประเภทที่มีปริมาณและศักยภาพมากเพียงพอ โดยประเทศไทยได้มีการนำชีวมวลมาใช้ประโยชน์เป็นพลังงาน เช่น ชานอ้อย ฟางข้าว แกลบ กากอ้อย กากใย และทะลายปาล์ม เป็นต้น (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, 2563) กระบวนการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ ปัจจุบันสามารถทำได้ 2 วิธีคือ การสกัดด้วยตัวทำละลาย (Solvent extraction) และกระบวนการไพโรไลซิส (Pyrolysis process) โดยกระบวนการไพโรไลซิส (Pyrolysis process) เป็นการย่อยสลายชีวมวลโดยให้ความร้อนที่อุณหภูมิ 400-600 องศาเซลเซียส ในสภาวะปราศจากออกซิเจนหรือควบคุมให้มีออกซิเจนน้อยที่สุด ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์เป็นของเหลวที่เรียกว่าไบโอออยล์ (bio-oil) ประมาณร้อยละ 50-70 โดยน้ำหนัก นอกจากนี้ยังได้ผลิตภัณฑ์รองซึ่งได้แก่ ถ่านชาร์ (char) ประมาณร้อยละ 10-15 ซึ่งสามารถนำไปทำเป็นเชื้อเพลิงแข็งได้ และแก๊ส (gas) ประมาณร้อยละ 10-20 โดยน้ำหนัก (นันทปรีชา และคณะ, 2563)

จากการผลิตน้ำมันชีวภาพใช้เองภายในประเทศเป็นการสร้างความมั่นคงทางพลังให้แก่ประเทศ อย่างไรก็ตามในการผลิตและการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อย จำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นด้วย เมื่อพิจารณาถึงการได้มาซึ่งน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยนั้น พบว่าต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ มากมาย เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการได้มาซึ่งวัตถุดิบ และการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ เป็นต้น ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นเพื่อพัฒนาการใช้ประโยชน์น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยให้เป็นไปอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องมีการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยเพื่อให้ทราบปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ส่งผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน
2. เพื่อประเมินค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์ มาใช้เป็น BASE LINE ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน และเสนอแนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

วิธีดำเนินการวิจัย

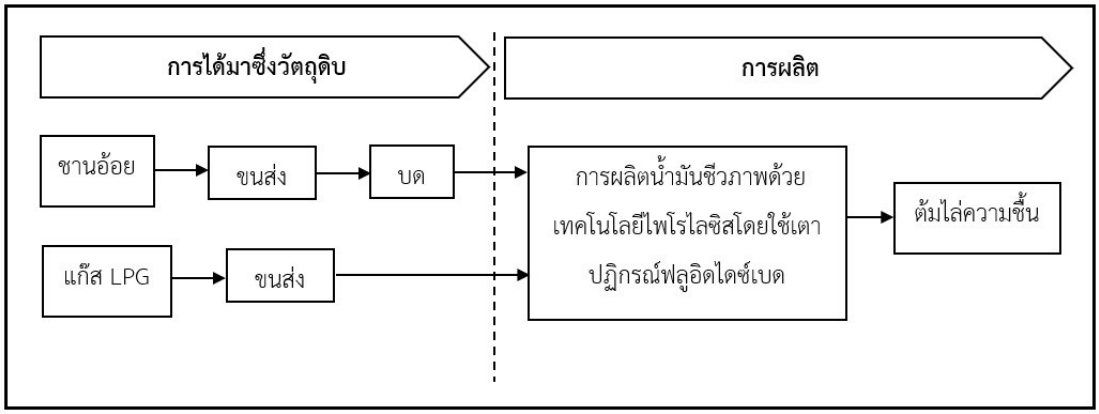
รูปแบบงานวิจัยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการประเมินวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (Life Cycle Assessment: LCA) ดำเนินการตามอนุกรมมาตรฐาน ISO 14040 ที่มี 4 ขั้นตอน ประกอบไปด้วย (1) การกำหนดเป้าหมายและขอบเขต (2) การวิเคราะห์บัญชีรายการ (3) การประเมินผลกระทบ (4) การแปรผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวล

ขอบเขต และรายละเอียดของผลิตภัณฑ์

ทำการศึกษาการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อย ซึ่งการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ในรูปแบบ Business-to- Business: B2B หรือ Cradle-to-Gate โดยจะพิจารณาเฉพาะกระบวนการได้มาซึ่งวัตถุดิบสำหรับการผลิตน้ำมันชีวภาพ และการผลิตน้ำมันชีวภาพด้วยเทคโนโลยีไพโรไลซิสโดยใช้เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดหมุนเวียน

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการศึกษาคือ น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ (Bio-oil) จากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

การศึกษานี้กำหนดหน่วยการทำงานคือน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ (Bio-oil) จากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน 1 ลิตร



รูปที่ 1 ขอบเขตการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์บัญชีรายการ

เป็นการวิเคราะห์และจัดทำบัญชีรายการด้านสิ่งแวดล้อม ที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและปริมาณของสารขาเข้าและสารขาออก ของการใช้วัตถุดิบ พลังงาน และการปลดปล่อยของเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ ซึ่งแบ่งการจัดทำบัญชีรายการของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพเป็น 2 กระบวนการดังนี้

1. การได้มาซึ่งวัตถุดิบสำหรับการผลิตน้ำมันชีวภาพ

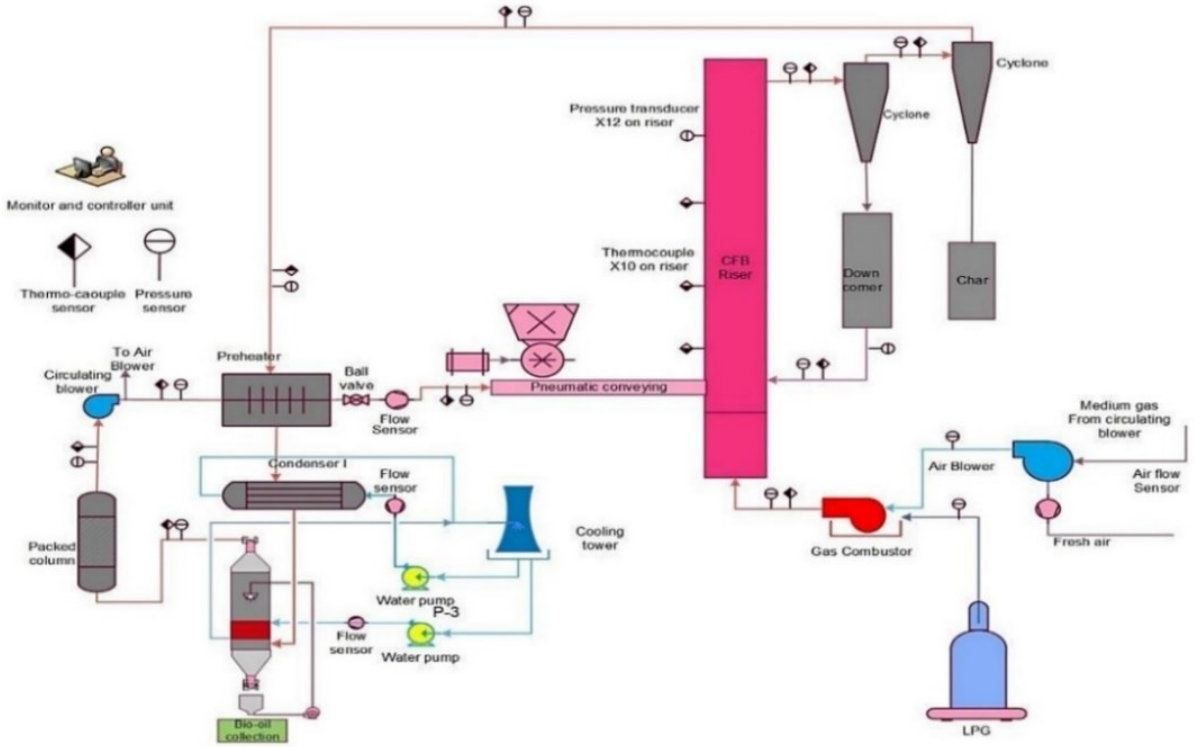
ขั้นตอนแรกทำการจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งวัตถุดิบแล้วทำการขนส่งจากแหล่งวัตถุดิบมายังสถานที่ทำการทดลองโดยรถยนต์ จากนั้นนำวัตถุดิบที่ได้มาผ่านการแปรสภาพให้มีขนาดเล็กลงด้วยเครื่องบดอนุภาค

ขนาด 1-3 มิลลิเมตร ได้เป็นชีวมวลขนาดอนุภาค 1-3 มิลลิเมตร โดยในขั้นตอนนี้มีทั้งการใช้เชื้อเพลิงจากการใช้รถยนต์ในการขนส่งและไฟฟ้าจากการใช้เครื่องบด

2. การผลิตน้ำมันชีวภาพด้วยเทคโนโลยีไพโรไลซิสโดยใช้เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดหมุนเวียน

ขั้นตอนนี้เป็นการนำชานอ้อยที่ได้จากขั้นตอนการเตรียมมาใส่ในเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดหมุนเวียน เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพออกมา โดยขั้นตอนนี้มีการใช้ไฟฟ้า และการใช้ก๊าซ LPG (ก๊าซหุงต้ม) เป็นเชื้อเพลิงในการให้ความร้อนและมีการใช้น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิงในการขนส่งก๊าซมายังที่ทำการทดลอง เมื่อได้น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพออกแล้ว ได้นำน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพมาต้มไล่ความชื้น ซึ่งในส่วนนี้จะมีการใช้พลังงานไฟฟ้า

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดหมุนเวียน พบว่า ที่สภาวะ อัตราการป้อนชีวมวลที่ 60 kg/h ความเร็วลมที่ 7 m/s และอุณหภูมิที่ 480 °C ได้ปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพออกมามากที่สุด (Ilham. Mufandi และคณะ, 2019)



รูปที่ 2 แผนผังเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดหมุนเวียน

การทำงานของเครื่องผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยใช้เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียนจะอาศัยหลักการสลายโมเลกุลด้วยความร้อน (Thermal Decomposition) โดยการเพิ่มอุณหภูมิให้เกิดการเผาไหม้อย่างรวดเร็วแก่วัสดุชีวมวลที่สภาวะไม่ใช้ออกซิเจน และทำการกรองอนุภาคฝุ่นออกจากก๊าซที่ผ่านการเผาไหม้จากนั้นทำการลดอุณหภูมิก๊าซร้อนอย่างรวดเร็วเพื่อให้ก๊าซที่ได้จากการเผาไหม้ชีวมวลกลั่นตัวเป็นของเหลว โดยในการทดลองจะใช้ไอเสียที่ได้จากห้องเผาไหม้เชื้อเพลิงก๊าซมาเป็นก๊าซตัวพาความร้อนไปสู่

เตาปฏิกรณ์เพื่อเพิ่มอุณหภูมิเบดให้ได้ระดับที่เหมาะสม โดยเมื่ออุณหภูมิเบดได้ระดับที่จะทำการป้อนชีวมวลเข้าสู่เตาปฏิกรณ์โดยใช้การขนถ่ายวัสดุด้วยลม โดยลมที่ใช้ในการป้อนวัสดุนี้จะใช้ก๊าซที่ไม่กลั่นตัว (Non-Condensable Gas) ที่ได้จากกระบวนการผลิตนี้กลับมาใช้อีกรอบ ซึ่งในขณะที่ป้อนชีวมวลจนถึงการทดลองเสร็จสิ้นจะทำการควบคุมอุณหภูมิและความเร็ว Superficial ให้มีค่าคงที่ที่กำหนดไว้ในเริ่มแรก จากนั้นสังเกตก๊าซที่ไม่กลั่นตัว (มีลักษณะเป็นควันสีขาว) ถ้าไม่มีควันออกมาทางบริเวณทางออกแสดงว่าทำการเผาไหม้จนเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งสามารถเก็บผลการทดลองได้ โดยผลผลิตที่ได้จากเครื่องผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยใช้เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียนจะประกอบไปด้วยน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ (บริเวณทางออก), ก๊าซที่ไม่กลั่นตัว (บริเวณทางออก) และผงถ่านชาร์ (บริเวณไซโคลน)

การประเมินผลกระทบ (Impact Assessment)

เป็นการประเมินผลกระทบเมื่อได้ข้อมูลจากการจัดทำบัญชีรายการแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปลดปล่อยออกมาจากในกระบวนการการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชีวมวล โดยจะอาศัยหลักการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะคำนวณออกมาในรูปของหน่วยตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ton CO_2 e) หรือหน่วยกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (kg CO_2 e)

คาร์บอนฟุตพริ้นท์ = Activity Data × Emission Factor (1)

- Activity Data: ข้อมูลกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- Emission Factor: ค่าศักยภาพในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศเทียบเท่า

หน่วย: กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (kgCO_2 e)

การแปรผลการศึกษา (Life Cycle Interpretation)

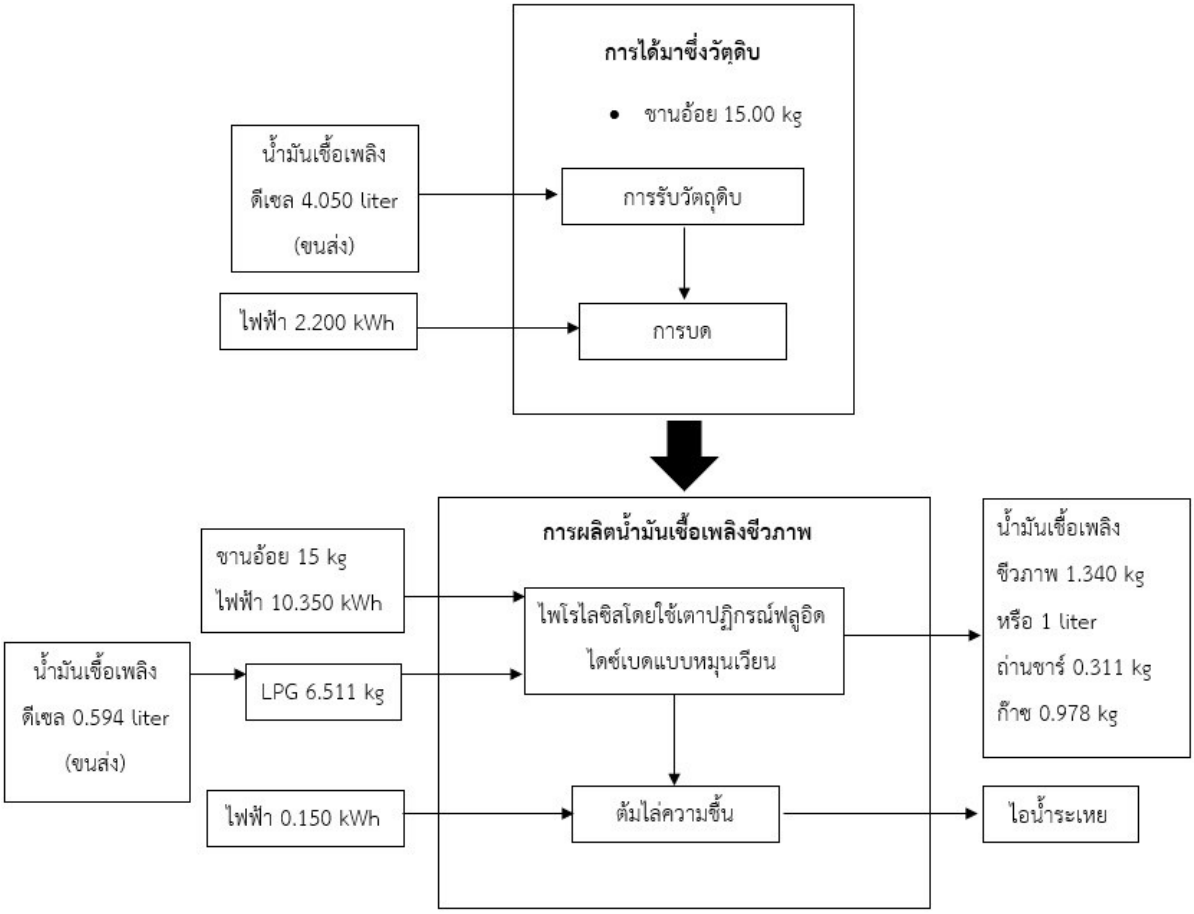
จากที่คำนวณค่าผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก แล้วจะนำค่าที่ได้มาแปรผลข้อมูลให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เปรียบเทียบผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ โดยนำผลที่ได้จากการประเมินผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ มาทำการเปรียบเทียบผลกระทบแต่ละขั้นตอนว่าเกิดผลกระทบในขั้นตอนใดมากที่สุด และเกิดจากสาเหตุใด

ผลการศึกษาวิจัย

1. บัญชีรายการด้านสิ่งแวดล้อม

การจัดทำบัญชีรายการด้านสิ่งแวดล้อม ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและปริมาณสาขาและสารขาออก ของการใช้วัตถุดิบ พลังงาน การปลดปล่อยของเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดการได้มาซึ่งวัตถุดิบและการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ แสดงดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 แผนผังกระบวนการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

2. การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของกระบวนการต่าง ๆ ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้มา นำข้อมูลที่ได้มาทำการประเมินวัฏจักรชีวิต การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการได้มาวิ่งวัตถุดิบและกระบวนการผลิต โดยการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งการคำนวณได้ใช้ค่าสัมประสิทธ์การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) และข้อมูลมูลกิจกรรมที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก (Activity data) โดยได้รายงานค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่เกิดขึ้น ในหน่วยของปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (CO_2-eq) ดังแสดงในตารางที่ 1

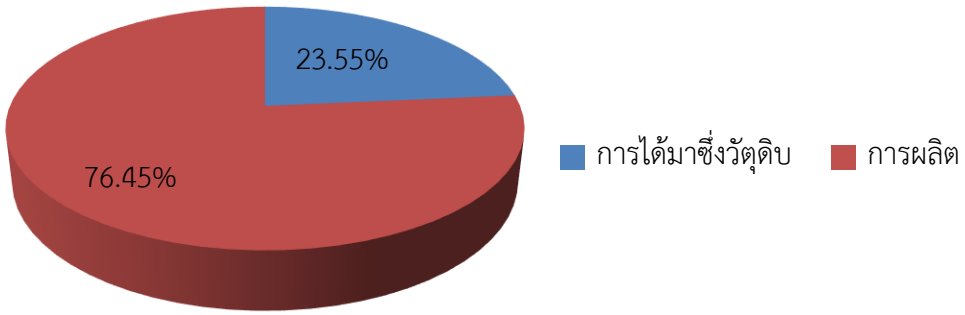
ตารางที่ 1 บัญชีรายการของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

ช่วงวัฏจักรชีวิต	รายการ	ค่า LCI		ค่า EF ($kgCO_2$-eq/unit)	ปริมาณ CO_2 (kg CO_2-eq)
		หน่วย	ปริมาณ		
การได้มาซึ่งวัตถุดิบ	**สารขาเข้า (วัตถุดิบ)**				
	ชานอ้อย	kg	15.000	0.0109	0.164
	พลังงานที่ใช้				
	เชื้อเพลิงดีเซล	liter	4.050	0.3522	1.426
	ไฟฟ้า	kWh	2.200	0.5986	1.317
	สารขาออก (ผลิตภัณฑ์)				
	ชานอ้อยที่ผ่านการแปรสภาพ	kg	15.000		
	รวมปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการได้มาซึ่งวัตถุดิบเท่ากับ				**2.907**
กระบวนการการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพโดยใช้เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดหมุนเวียน	**สารขาเข้า (วัตถุดิบ)**				
	ชานอ้อยที่ผ่านการแปรสภาพ	kg	15.000	0.0109	0.164
	พลังงานที่ใช้				
	เชื้อเพลิงดีเซล	liter	0.594	0.3522	0.209
	ไฟฟ้า	kWh	10.500	0.5986	6.285
	ก๊าซ LPG	kg	6.511	0.4267	2.778
	สารขาออก (ผลิตภัณฑ์)				
	น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ	Liter	1		
	รวมปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์กระบวนการการผลิตน้ำมันชีวภาพด้วยเทคโนโลยีไพโรไลซิสโดยใช้เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดหมุนเวียนเท่ากับ				**9.436**
รวมปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์การผลิตน้ำมันชีวภาพจากชานอ้อยด้วยเทคโนโลยีไพโรไลซิสโดยใช้เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดหมุนเวียนเท่ากับ					**12.343**

หมายเหตุ: ค่าสัมประสิทธิ์การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวบรวมจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์กรการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน), 2565)

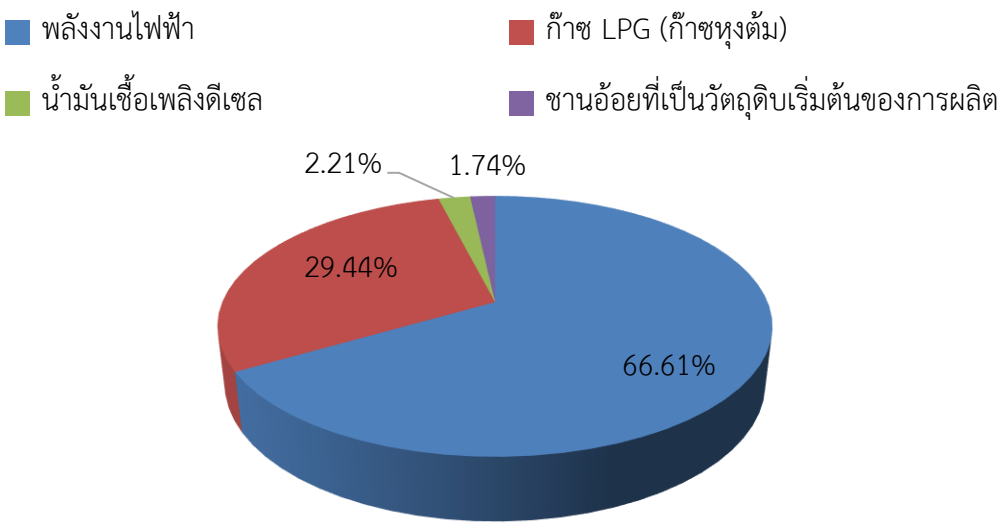
3. ผลการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบด โดยใช้วิธีการประเมินวัฏจักรชีวิต (Life Cycle Assessment: LCA) แบบ Business-to- Business: B2B หรือ Cradle-to-Gate พบว่าน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ 1 ลิตร มีค่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก เท่ากับ 12.343 kg CO_2-eq โดยส่วนใหญ่ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเกิดขึ้นในขั้นตอนการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ เท่ากับ 9.436 kg CO_2-eq คิดเป็นร้อยละ 76.45 ในส่วนปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการได้มาซึ่งวัตถุดิบเท่ากับ 2.907 kg CO_2-eq คิดเป็นร้อยละ 23.55 แสดงดังรูปที่ 4



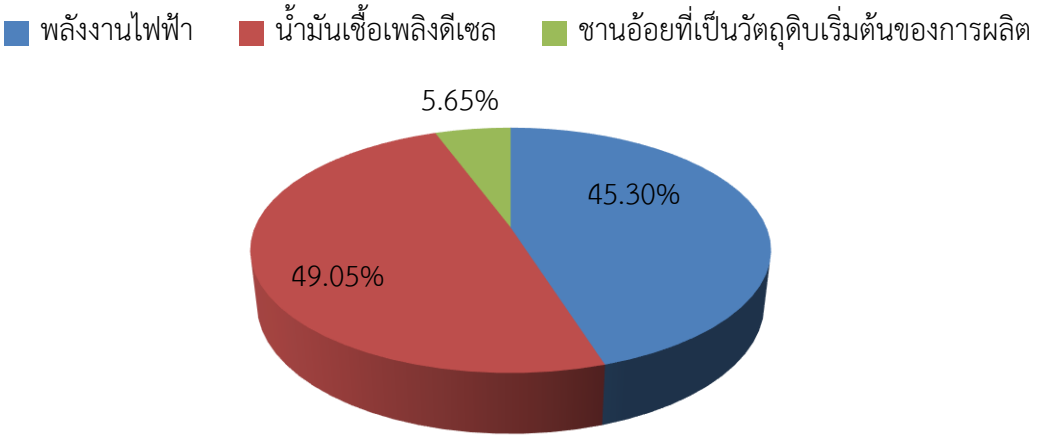
รูปที่ 4 สัดส่วนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

จากการประเมินกระบวนการผลิตมีค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์สูง เกิดจากกิจกรรมการใช้พลังงานไฟฟ้าในกระบวนการผลิตเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 66.61 รองลงมาเกิดจากกิจกรรมการใช้ก๊าซ LPG (ก๊าซหุงต้ม) เป็นเชื้อเพลิงในการให้ความร้อน คิดเป็นร้อยละ 29.44 นอกจากนี้ยังเกิดจากกิจกรรมการใช้น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิงในการขนส่งก๊าซมายังที่ทำการทดลองและมาจากชานอ้อยที่ใช้เป็นวัตถุดิบเริ่มต้นของการผลิต คิดเป็นร้อยละ 2.21 และ 1.74 ตามลำดับ แสดงดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 สัดส่วนคาร์บอนฟุตพริ้นท์กระบวนการผลิต

กระบวนการได้มาซึ่งวัตถุดิบมีค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์รองลงมา ซึ่งเกิดจากกิจกรรมการใช้น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิงในการขนส่งชานอ้อยมายังที่ทำการทดลอง กิจกรรมการใช้พลังงานไฟฟ้าในกระบวนการแปรสภาพวัตถุดิบ และมาจากชานอ้อยที่ใช้เป็นวัตถุดิบเริ่มต้นของการผลิต คิดเป็นร้อยละ 49.05 45.30 และ 5.65 ตามลำดับ แสดงดังรูปที่ 6



รูปที่ 6 สัดส่วนคาร์บอนฟุตพริ้นท์การได้มาซึ่งวัตถุดิบ

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน โดยพิจารณาการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งได้ทำการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ในรูปแบบ Business-to- Business: B2B หรือ Cradle-to-Gate โดยจะพิจารณาเฉพาะ

กระบวนการได้มาซึ่งวัตถุดิบสำหรับการผลิตน้ำมันชีวภาพ และการผลิตน้ำมันชีวภาพด้วยเทคโนโลยีไพโรไลซิส โดยใช้เตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดหมุนเวียน สามารถสรุปผลการ การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน และเสนอแนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน ได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษาวิจัยการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์

การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน พบว่า น้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ 1 ลิตร มีค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์หรือการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมทั้งสิ้น เท่ากับ 12.343 kg CO_2e/ลิตร โดยส่วนใหญ่ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเกิดขึ้นในขั้นตอนการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพ เท่ากับ 9.436 kg CO_2e/ลิตร คิดเป็นร้อยละ 76.45 ในส่วนปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการได้มาซึ่งวัตถุดิบเท่ากับ 2.907 kg CO_2e/ลิตร คิดเป็นร้อยละ 23.55

การที่กระบวนการผลิตมีค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์หรือการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง เป็นผลมาจากกระบวนการผลิตมีการใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 66.61 ของค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์หรือการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดของกระบวนการผลิต เช่นเดียวกันกับในส่วนของการได้มาซึ่งวัตถุดิบที่มีการใช้พลังงานไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 45.30 ของค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์หรือการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดของกระบวนการได้มาซึ่งวัตถุดิบ ซึ่งมีค่ามากเป็นอันสองรองจากการใช้น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิงในการขนส่งชานอ้อย

2. แนวทางการลดค่าคาร์บอนฟุตพริ้นท์หรือแนวทางการลดก๊าซเรือนกระจก

สรุปและอภิปรายผลข้างต้น จะเห็นว่าค่าคาร์บอนฟุตพริ้นทส์หรือก๊าซเรือนกระจกที่ถูกปลดปล่อยจากการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียนส่วนใหญ่เกิดจากกิจกรรมที่มีการใช้พลังงานไฟฟ้า ทั้งกระบวนการได้มาซึ่งวัตถุดิบและกระบวนการผลิต ดังนั้นเพื่อการนำพลังงานไฟฟ้ามาใช้อย่างคุ้มค่าและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน จึงเสนอแนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกของการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน เพื่อให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น งานวิจัยนี้จึงเสนอแนวทางการอนุรักษ์พลังงาน เข้ามาใช้ในการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียน

ในการผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียนมีการใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่ใช้มอเตอร์ไฟฟ้าเป็นต้นกำลังและตัวควบคุมการทำงาน งานวิจัยนี้จึงเสนอแนวทางการอนุรักษ์พลังงานสำหรับมอเตอร์ (คู่มือผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน(อาคาร), 2553) ดังนี้

1. ปรับเปลี่ยนขนาดและประสิทธิภาพมอเตอร์ให้เหมาะสมกับงานและสภาวะการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งควรอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์การลงทุนโดยพิจารณา ราคาซื้อ ชั่วโมงการทำงาน

2. ควรปิดมอเตอร์ทุกครั้งหากไม่มีการใช้งาน เนื่องจากการเปิดมอเตอร์ทิ้งไว้โดยไม่มีภาระงาน จะทำให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าประมาณ 10-20% ของพลังงานไฟฟ้าขณะมอเตอร์ทำงานที่ภาระงานเต็มกำลัง

3. ควรมีการตรวจสอบการใช้งานมอเตอร์เพื่อพิจารณาใช้ตัวควบคุมความเร็วของมอเตอร์

4. เมื่อจะทำการเปลี่ยนมอเตอร์ ควรเลือกใช้มอเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงแทนการใช้มอเตอร์แบบมาตรฐาน

5. มีการปรับปรุงและบำรุงรักษามอเตอร์อยู่เสมอเพื่อลดกำลังงานสูญเสียเนื่องจากแรงเสียดทานหรือความฝืด เช่น ตรวจสอบความตึงของสายพาน อัดจาระบีและหยอดน้ำมันหล่อลื่นตามกำหนด

การผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยโดยเตาปฏิกรณ์ฟลูอิดไดซ์เบดแบบหมุนเวียนมีการใช้พลังงานไฟฟ้ามากที่สุด การลดการใช้พลังงานไฟฟ้าจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อค่าคาร์บอนฟุตพริ้นหรือปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ดังนั้นการลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า จึงเป็นการลดค่าคาร์บอนฟุตพริ้นหรือปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเช่นกัน

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (2563). *แผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก พ.ศ. 2561-2580*. เข้าถึงได้จาก: https://www.dede.go.th/download/Plan_62/20201021_TIEB_AEDP2018.pdf

นันทปรีชา สิงห์ทอง, นุวงศ์ ชลคุป และอดิศักดิ์ ปัตติยะ. (พฤษภาคม – สิงหาคม 2563). การไพโรไลซิสแบบเร็วของถ่านทอร์รีไฟด์จากไม้กระถินยักษ์ในเครื่องปฏิกรณ์ฟลูอิไดเบดแบบฟอง. *วารสารวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,* 15(2), หน้า 81-97.

Ilham, M., Wasakorn, T., Piyapong, S. and Ratchaphon, S. (2019). The comparison of Bio-oil Production from Sugarcane Trash, Napier Grass, and Rubber Tree in the Circulating Fluidized Bed Reactor. *Test Engineering and Management,* 82, pp. 4557 – 4563.

องค์กรการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน). (2565). *ค่า Emission Factor.* เข้าถึงได้จาก: http://thaicarbonlabel.tgo.or.th/index.php?lang=TH&mod=Y0hKdlpIVmpkSE5mWlcxcGMzTnBiMjQ9

คู่มือผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน (อาคาร). (2553). *การอนุรักษ์พลังงานสำหรับมอเตอร์.* เข้าถึงได้จาก: http://www2.dede.go.th/bhrd/old/Download/file_handbook/Pre_Build/Build_8.pdf

การออกแบบและสร้างตัวเก็บประจุที่ใช้สำหรับวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์

Design and Build a Capacitors Used for Impulse High Voltage Circuit

ดำรงศักดิ์ วงศ์ตา[1] ศตวรรษ เมืองชื่น[2] ไพฑูรย์ ยศกาศ[3] และขจร อัจจิมาจิรัฐิกาล[4]

Dumrongsak Wongta[1] Satawat Muangchuen[2] Paitoon Yodkad[3]

and Kajorn Utjimajiratthikarn[4]

สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57000[1-2]

หน่วยวิจัย คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57000[3-4]

E-mail: Dumrongsak.wongta@crc.ac.th[1], Engineering@crc.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อออกแบบและสร้างตัวเก็บประจุที่สามารถนำไปประกอบในวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์ที่พัฒนาสร้างขึ้นเอง โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีในประเทศและมีราคาถูก (2) เพื่อทดสอบมุมเฟสของกระแสและมุมเฟสของแรงดันในวงจร R-C อนุกรม (3) เพื่อหาจุดสูงสุดของการทนแรงดันสูงสุดของค่าไดอิเล็กทริกจากแผ่นฉนวนโพลีเอสเตอร์ฟิล์ม การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยออกแบบและสร้างตัวเก็บประจุขนาดพิกัด 13 nF และ 17 nF อย่างละ 3 ตัว และต้องทนกับแรงดันไฟฟ้า 1 kV ได้โดยไม่เกิดแรงดันเบรกดาวน์ การดำเนินการวิจัยการสร้างตัวเก็บประจุโดยใช้ฉนวนโพลีเอสเตอร์ฟิล์มมีค่าไดอิเล็กทริกเท่ากับ 3.1 และตัวนำประจุทั้งสองด้านใช้อลูมิเทียมเทปติดกับแผ่นโพลีเอสเตอร์ฟิล์มทั้งด้านบนและด้านล่าง (1) ได้ตัวเก็บประจุขนาดพิกัด 13 nF มีเปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดที่ 6.85 % และ ได้ตัวเก็บประจุขนาดพิกัด 17 nF มีเปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดที่ 6.30 % (2) ผลการวัดรูปคลื่นได้มุมเฟสของกระแสนำหน้ามุมเฟสของแรงดัน 90 องศา มีคุณสมบัติของตัวเก็บประจุ (3) ผลการทดสอบการทนแรงดันสูงสุดของตัวเก็บประจุขนาดพิกัด 13 nF เกิดแรงดันเบรกดาวน์เฉลี่ยที่ 10.73 kV และการทดสอบตัวเก็บประจุขนาดพิกัด 17 nF เกิดแรงดันเบรกดาวน์เฉลี่ยที่ 7.56 kV สอดคล้องกับขนาดพื้นที่และพิกัดแรงดัน

คำสำคัญ: ตัวเก็บประจุ ค่าความจุ ไดอิเล็กทริก แรงดันเบรกดาวน์

Abstract

The objective of this research is (1) to design and build capacitors that can be used in self-developed high-voltage impulse circuits. By using material and equipment with in the country and have a price cheap (2) to test the current phase angle and the voltage phase angle in R-C series circuit (3) determine the maximum point of durable high voltage of dielectric values from polyester film insulation sheet. This qualitative study by design and make three capacitors each of rating 13 nF and 17 nF and must withstand high voltage of 1 kV without

break-down voltage. Make conducting capacitors research by using polyester film insulation with 3.1 value of a dielectric value and charge conductors on both sides use aluminum foil tape attached on the top and bottom of the polyester film (1) got a capacitor rated 13 nF has a percentage error of 6.85% and a capacitor rated 17 nF has a percentage of error of 6.30% (2) the waveform is current phase angle degrees leading voltage phase angle is 90 degree there are properties of capacitors (3) the test result of a capacitors 13 nF rated has an average break-down voltage is 10.73 kV and the test result of a capacitors 17 nF rated has an average break-down voltage is 7.56 kV according to area size and voltage rated.

Keywords: Capacitors, capacitance, dielectric, break-down voltage

บทนำ

แรงดันอิมพัลส์ เป็นลักษณะแบบเดียวกับแรงดันเกินเสิร์จทรานเซี้ยนต์ ที่คล้ายกับปรากฏการณ์ฟ้าผ่า ซึ่งระบบไฟฟ้ากำลังส่วนใหญ่จะเกิดแรงดันเกินเสิร์จทรานเซี้ยนต์จากการทำงานของอุปกรณ์ตัดต่อวงจรที่เรียกว่าสวิตช์ หรือเซอร์กิตเบรกเกอร์มีความผิดพร่องลัดวงจรที่เกิดขึ้นในระบบเป็นแรงดันอิมพัลส์แบบสวิตชิ่ง การศึกษาและการทดลองที่เกี่ยวกับด้านไฟฟ้าแรงสูงจะต้องพึ่งพาอุปกรณ์และเทคโนโลยีจากต่างประเทศ ซึ่งราคานำเข้าค่อนข้างแพง ดังนั้นหากสามารถสร้างชุดทดลองด้านแรงดันสูงเองได้ จะสามารถพัฒนาการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีและลดค่าใช้จ่ายได้ ถึงแม้ว่าคุณภาพวัสดุอุปกรณ์อาจจะไม่เท่าจากต่างประเทศก็ตาม

การสร้างแรงดันอิมพัลส์นั้นจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ที่สามารถทนแรงดันไฟฟ้าได้สูง เช่น สวิตช์ตัดต่อตัวต้านทาน และตัวเก็บประจุไฟฟ้า อุปกรณ์ที่สามารถทนแรงดันได้สูงนั้นย่อมมีราคาสูงมาก และในการทดลองอุปกรณ์ที่ประกอบในวงจรไฟฟ้าแรงดันสูงมีความเสี่ยงกับการเกิดแรงดันเบรกดาวน์ ถ้าหากไม่ทราบค่าขอบเขตการทนแรงดันสูงของอุปกรณ์ หรือการเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีขนาดไม่เหมาะสมกับการใช้งานด้านแรงสูง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการทำงานของอุปกรณ์เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาสร้างอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการและเหมาะสมกับขนาดพิกัดของวงจร สามารถประยุกต์สร้างได้ด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่มีในประเทศ และราคาย่อมเยา

วงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์นั้นในวงจรมีตัวเก็บประจุที่ใช้กับไฟฟ้าแรงดันสูง ซึ่งต้องสั่งซื้อตัวเก็บประจุชนิดนี้จากต่างประเทศซึ่งมีราคาแพง หรือหากใช้วิธีสร้างโดยใช้ตัวเก็บประจุตัวขนาดเล็ก ๆ ที่มีขายตามท้องตลาดนั้นมาต่ออนุกรมและขนานกันหลาย ๆ ตัว ระยะตัวเก็บประจุที่มาต่ออยู่ใกล้กัน จะทำให้เกิดการกระโดดข้ามของแรงดันสูงข้ามวงจรที่ต่อไว้ ทำให้วงจรเสียหายได้ งานวิจัยนี้เป็นการออกแบบและสร้างตัวเก็บประจุที่มีโครงสร้างเป็นแบบแผ่นเดียว ตัวเดียว และราคาไม่แพงเหมาะสำหรับใช้ในการทดสอบ หรือนำมาทดลองสร้างวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์ในขนาดพิกัดไม่เกิน 10 kV ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อออกแบบและสร้างตัวเก็บประจุที่สามารถนำไปประกอบในวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์ที่พัฒนาสร้างขึ้นเอง โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีในประเทศและมีราคาถูก (2) เพื่อทดสอบมุมเฟสของกระแสและมุมเฟสของแรงดัน คุณสมบัติในวงจร R-C อนุกรม (3) เพื่อหาจุดสูงสุดของการทนแรงดันสูงของค่าไดอิเล็กทริกจากแผ่นฉนวนโพลีเอสเตอร์ฟิล์ม หรือแผ่นไมลาร์

การทบทวนวรรณกรรม

ประภาพรรณ เคลือบวัณณรัตน (2557) ศึกษาเรื่องการกำหนดค่าพารามิเตอร์สำหรับการออกแบบวงจรเครื่องกำเนิดแรงดันสูง แบบอิมพัลส์รูปคลื่นฟ้าผ่า โดยอาศัยหลักการทำงานของวงจรทรานเซียนต์แบบตัวต้านทานและตัวเก็บประจุไฟฟ้า ด้วยการคำนวณหาค่าพารามิเตอร์ของตัวต้านทานที่ควบคุมเวลาช่วงหน้าคลื่น ตัวต้านทานที่ควบคุมเวลาช่วงหางคลื่น ตัวเก็บประจุอิมพัลส์ และตัวเก็บประจุโหลด คำนวณโดยใช้โปรแกรม OrCAD Capture ผลจากวิเคราะห์วงจรการออกแบบได้ รูปคลื่นแรงดันสูงแบบอิมพัลส์ที่มีคุณลักษณะเป็นรูปคลื่นฟ้าผ่าซึ่งเป็นรูปคลื่นเต็มชนิดขั้วบวก ที่มีเวลาช่วง หน้าคลื่น T1=1.28μs และมีเวลาช่วงหางคลื่น T2= 50.41μs พิกัดแรงดันค่ายอด 552 โวลต์ อยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานกำหนดไว้

ธวัชชัย สอนสนาม (2556) ศึกษาเรื่องการจำลองออกแบบเครื่องกำเนิดแรงดันอิมพัลส์ 1.2/50 µs วงจรและจำลองรูปคลื่น ใช้โปรแกรม OrCAD Capture มาช่วยในการวิเคราะห์วงจรและ ผลจากการจำลองเครื่องกำเนิดแรงดันอิมพัลส์ที่ออกแบบไว้ ปรากฏว่า รูปคลื่นอิมพัลส์ขั้วบวกที่ได้มีช่วงเวลาหน้าคลื่น (T1) มีค่า 1.12 µs ช่วงเวลาหางคลื่น (T2) มีค่า 49.82 µs และแรงดันค่ายอดที่ได้มีค่า 304.34 kV ส่วนรูปคลื่นอิมพัลส์ขั้วลบมีช่วงเวลาหน้าคลื่น (T1) มีค่า 1.12 µs ช่วงเวลาหางคลื่น (T2) มีค่า 49.82 µs และแรงดันค่ายอดที่ได้มีค่า -304.34 kV รูปคลื่นที่ได้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานมาตรฐาน IEC 60-1

Song Minglan (2002) วิจัยเรื่องประยุกต์ใช้ฟิล์มโพลิโพรพิลีน (Polypropylene Film) สร้างตัวเก็บประจุไฟฟ้าไดอิเล็กตริกที่ไม่มีคลอไรด์ชุบด้วยกระดาษฟอยล์อลูมิเนียมพับอิเล็กโทรด การปรับปรุงความสามารถทนต่อฮาร์มอนิกส์ ความเชื่อถือได้ บนพื้นฐานคุณสมบัติการคายประจุบางส่วน และแทนเจนต์มุมการสูญเสียของอิเล็กทริกของผลการวิจัยของเราที่เป็นประโยชน์ผลิตตัวเก็บประจุแบบฟิล์มทั้งหมดที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น

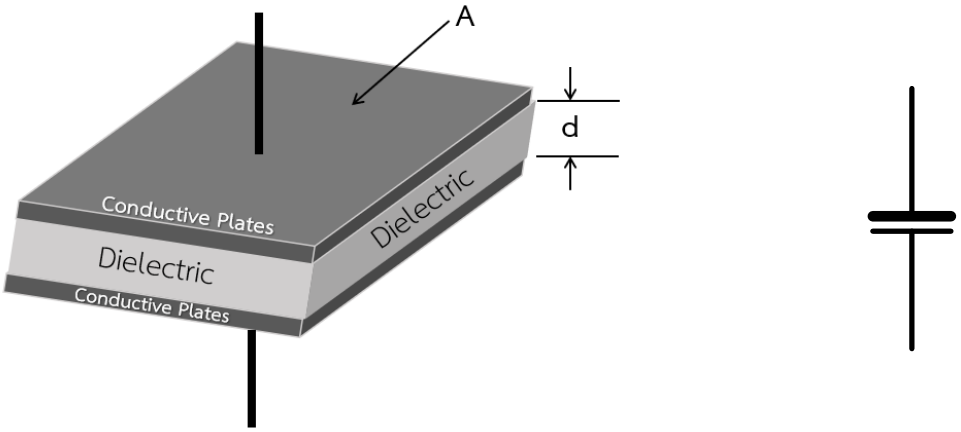
Sergey, I. S. and others (2002) มีการทดสอบตัวเก็บประจุสี่ประเภทที่แตกต่างกันเพื่อกำหนดแรงดันไฟฟ้าสูงที่ใช้งานได้สูงสุด เซรามิก ฟิล์ม ท่อไมลาร์ขึ้นรูปและตัวเก็บประจุโพลีเอสเตอร์/ฟอยล์ของค่าต่าง ๆ ถูกทดสอบแรงดันที่แตกต่างกันเล็กน้อย สี่โหมด: โหมดช็อตเดียว, โหมดซ้ำ, โหมดอายุการใช้งานแรงดันไฟฟ้ากระแสตรง และโหมดกลุ่ม การทดลองแสดงให้เห็นว่าแรงดันพังทลายตัวเก็บประจุทุกประเภทที่ทดสอบคือสูงกว่าแรงดันปกติ 10-17เท่า

M. Karttunen and others (2015) ได้นำเสนอคุณลักษณะของฟิล์มโพลิเมอร์ วิธีการวัดการสูญเสียไดอิเล็กตริกในพื้นที่ขนาดใหญ่ การสลายตัวของฟิล์มเคลือบโลหะ ข้อมูลการสลายจากพื้นที่ฟิล์มทั้งหมด การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการพังทลายฟิล์มโพลิโพรพิลีนเชิงแกนสองแกนเกรดตัวเก็บประจุที่ไม่ใช่โลหะ มีความหนาตั้งแต่ 14-25 ไมโครเมตร พื้นที่การใช้งานอยู่ที่ 81 ตร.ซม การกระจายการสลายครอบคลุมพื้นที่ฟิล์มทั้งหมด 486-972 ตร.ซม. งานวิจัยนำเสนอด้านการเตรียมฟิล์มตัวอย่าง ขั้นตอนการวัด การกำหนดลักษณะของเหตุการณ์การปลดปล่อยสลายไดอิเล็กทริก และการวิเคราะห์ทางสถิติ เปรียบเทียบทำการวัดการสลายพื้นที่ขนาดเล็ก เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการวัดแบบหลายรายละเอียดแบบหลายพื้นที่ขนาดใหญ่กับพื้นที่ขนาดเล็ก (1 ตร.ซม)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตัวเก็บประจุและค่าประจุไฟฟ้า

1. ตัวเก็บประจุ (Capacitor) เป็นอุปกรณ์มีคุณสมบัติในการเก็บสะสมพลังงานไฟฟ้า เรียกว่า ความจุไฟฟ้า (Capacitance) ที่สามารถเก็บสะสมพลังงานไฟฟ้าไว้ที่ตัวเอง (Charge) และคายประจุออกไปได้ (Discharge) เหมือนแหล่งจ่ายแรงดันไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่ ตัวเก็บประจุประกอบด้วยตัวนำ 2 ด้าน ถูกคั่นด้วยชั้นฉนวนที่เรียกว่า ไดอิเล็กทริก (Dielectric) ถ้าหากค่าไดอิเล็กทริกสูงจะสามารถกักเก็บประจุไฟฟ้าได้มาก วัสดุฉนวนไดอิเล็กตริกที่ใช้อาจจะเป็นชนิด อากาศ กระดาษ ไมก้า เซรามิค น้ำมัน น้ำยาอิเล็กโตรไลท์ แสดงโครงสร้างและสัญลักษณ์ของตัวเก็บประจุดังรูปที่ 1



ก) โครงสร้างของตัวเก็บประจุ ข) สัญลักษณ์ของตัวเก็บประจุ

รูปที่ 1 โครงสร้างและสัญลักษณ์ของตัวเก็บประจุ

2. ค่าความจุไฟฟ้า (Capacitance) เป็นความสามารถของวัตถุในการเก็บสะสมประจุไฟฟ้า ปริมาณประจุไฟฟ้าที่ทำให้ตัวเก็บประจุมีค่าศักย์ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นหรือลดลง แสดงความสัมพันธ์ของสมการดังนี้

$$C = \frac{Q}{V_{ab}} \quad (1)$$

โดย C คือ ตัวเก็บประจุ มีหน่วยเป็น ฟารัด (Farad, F)

Q คือ ค่าความจุไฟฟ้า มีหน่วยเป็น คูลอมบ์ (Culomb, C)

V_{ab} คือ ศักย์ไฟฟ้า หรือแรงดันในการเก็บสะสมประจุ มีหน่วยเป็น โวลต์ (Volt, V)

ตัวเก็บประจุแบบแผ่นขนาน

ตัวเก็บประจุแบบแผ่นขนาน (Parallel-Plate Capacitor) จะมีตัวนำขนานกันในระยะที่ห่างกัน a-b เป็นระยะ $d\vec{s}$ และแผ่นตัวนำมีการกระจายของประจุ อย่างสม่ำเสมอบนผิวเป็น $\pm qs$ จะได้ความจุไฟฟ้าดังสมการ

$$C = \varepsilon_r \varepsilon_0 \frac{A}{d} \quad (2)$$

โดย ε_r คือ ค่าคงตัวไดอิเล็กทริกของวัสดุฉนวนคั่นระหว่างแผ่นโลหะทั้งสอง ไม่มีหน่วย

ε_0 คือ ค่าความยินยอมทางไฟฟ้าของสุญญากาศ มีหน่วยเป็น $8.85 \times 10^{-12} F/m$

A คือ พื้นที่หน้าตัดของตัวนำ มีหน่วยเป็น ตารางเมตร (m^2)

d คือ ระยะห่างระหว่างแผ่นตัวนำ มีหน่วยเป็น เมตร (m)

เมื่อตัวนำมีพื้นที่เท่ากันวางขนานกัน และแต่ละแผ่นมีจำนวนประจุเท่ากันเป็นสนามไฟฟ้าระหว่างแผ่นประจุสม่ำเสมอจะได้

$$E = \frac{\sigma}{\varepsilon_0} \quad (3)$$

โดย E คือ สนามไฟฟ้าระหว่างแผ่นตัวนำ a และ b

σ คือ ประจุที่อยู่ระหว่างพื้นที่ของสนามไฟฟ้า

เมื่อสนามไฟฟ้าระหว่างแผ่นตัวนำทั้งสองสม่ำเสมอกัน ได้ความต่างศักดิ์ระหว่างแผ่นตัวนำ a และ b

$$V_{ab} = Ed \quad (4)$$

ดังนั้นจะได้

$$V_{ab} = \frac{\sigma}{\varepsilon_0} d \quad (5)$$

จาก $\sigma = \frac{Q}{A}$ จะได้ $V_{ab} = \frac{Qd}{A\varepsilon_0}$ (6)

จำนวนประจุทั้งหมดที่เป็นประจุยึดเหนี่ยวภายในผิวปิดของสารไดอิเล็กทริกมีค่า ε_r สามารถหาได้จากอินทิเกรตภายในผิว

$$V_{ab} = \frac{Q}{\varepsilon_r \varepsilon_0 A} \int ds = \frac{Q}{\varepsilon_r \varepsilon_0 A} \tag{7}$$

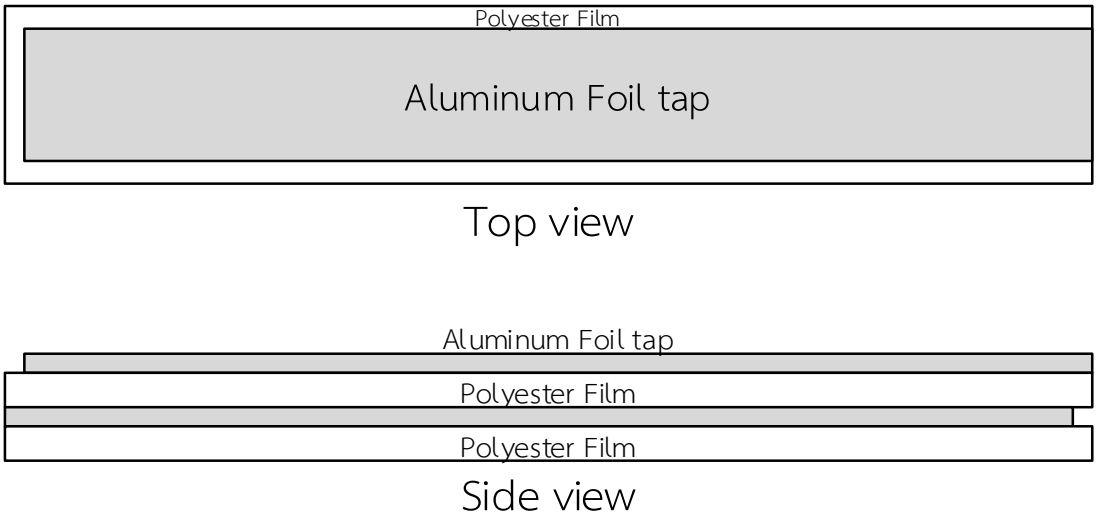
ดังนั้นค่าความจุของแผ่นตัวนำคู่ขนานจะได้

$$C = \frac{Q}{\left(\frac{Qd}{\varepsilon_r \varepsilon_0 A}\right)} = \frac{\varepsilon_r \varepsilon_0 A}{d} \tag{8}$$

วิธีการดำเนินวิจัย

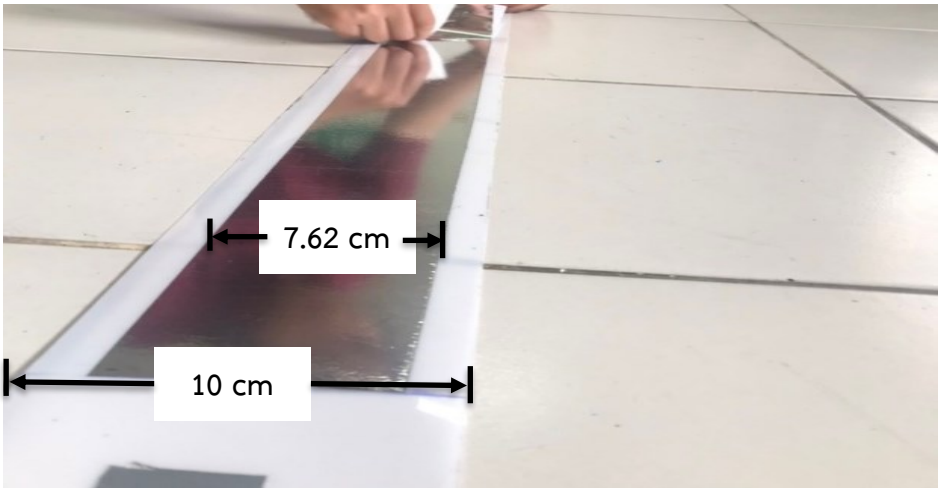
การออกแบบการสร้างตัวเก็บประจุ

ในงานวิจัยนี้ได้ออกแบบโดยใช้โพลีเอสเตอร์ฟิล์ม (Polyester Film) หรือ ไมล่าร์ มีคุณสมบัติเป็นฉนวนไฟฟ้า สามารถหักงอเข้ารูปได้ดี ทนทานต่อแรงฉีกขาด มาเป็นฉนวนไดอิเล็กทริกระหว่างตัวนำ ตามท้องตลาดมีโพลีเอสเตอร์ฟิล์ม เป็นสีขาวขุ่น มีหน้ากว้างขนาด 1000 มิลลิเมตร มีความหนา 0.35 มิลลิเมตร สามารถนำมาใช้โดยตัดออกได้ตามต้องการที่พอดีกับตัวนำ โดยตัดโพลีเอสเตอร์ฟิล์มให้มีระยะความกว้างขนาด 10 เซนติเมตร ในการทำเป็นไดอิเล็กทริกระหว่างอลูมิเนียมเทปจะเผื่อระยะไม่ให้ตัวนำหรืออลูมิเนียมเทปชิดขอบเพื่อป้องกันไม่ให้ประจุมาสัมผัสกันจนเกิดการลัดวงจรภายในตัวเก็บประจุได้ แสดงดังรูป 2 และ 3



รูปที่ 2 การออกแบบติดแผ่นตัวนำกับแผ่นฉนวน

รูปที่ 3 แผ่นฉนวนโพลีเอสเตอร์ฟิล์ม



รูปที่ 4 แผ่นตัวนำอลูมีเนียมเทปติดกับแผ่นฉนวนโพลีเอสเตอร์ฟิล์ม

จากรูปที่ 4 ตัวนำสำหรับตัวเก็บประจุแบบแผ่นขนานทั้งสองด้านใช้อลูมิเนียมเทป เนื่องจากเป็นเทปที่สามารถยึดติดฉนวนทั้งสองด้าน และสามารถทนความร้อนได้สูง และนำไฟฟ้าได้ดี วัสดุอลูมิเนียมเทปขนาดหน้ากว้าง 3 นิ้วหรือ 7.62 เซนติเมตร

ขนาดความจุของการเก็บประจุไฟฟ้า ในงานวิจัยได้ทำการออกแบบจำนวน 2 พิกัด เนื่องจากจะนำไปใช้ประกอบในวงจรสร้างไฟฟ้าแรงดันสูงอิมพัลส์ โดยมีขนาดพิกัด 13 nF และ 17 nF จากขนาดพื้นที่ของตัวนำสามารถหาความยาวของอลูมิเนียมเทปแต่ละพิกัดได้ดังต่อไปนี้

- ขนาดพิกัด 13 nF จะได้

$$A = \frac{C \times d}{\varepsilon_r \varepsilon_0} = \frac{13nF \times 0.35mm}{(3.1) \times (8.85 \times 10^{-12})} = 16.58cm^2$$

ดังนั้น ความยาว = พื้นที่/ความกว้าง จะได้

$$\frac{16.58\ cm^2}{7.62cm} = 2.177m$$

- ขนาดพิกัด 17 nF จะได้

$$A = \frac{C \times d}{\varepsilon_r \varepsilon_0} = \frac{17nF \times 0.35mm}{(3.1) \times (8.85 \times 10^{-12})} = 21.70cm^2$$

ดังนั้น ความยาว = พื้นที่/ความกว้าง จะได้

$$\frac{21.70\ cm^2}{7.62cm} = 2.846m$$

การประกอบตัวเก็บประจุ จะใช้ท่อพีวีซีขนาด 4 นิ้ว เจาะรูด้านข้างสวมน็อตเกลียวสำหรับทำขั้วตัวเก็บประจุ ส่วนด้านในใส่ตัวเก็บประจุที่เชื่อมขั้วด้วยสายไฟฟ้าของทั้งสองด้านของตัวนำอลูมิเนียมเทป โดยจะเชื่อมสายไฟที่น๊อตเกลียวจากนั้นปิดฝาให้เรียบร้อย ทำการสร้างตัวเก็บประจุตามการออกแบบคำนวณขนาดพิกัด 13 nF และ 17 nF จำนวนอย่างละ 3 ตัว ประกอบตัวเก็บประจุเข้าท่อพีวีซีเชื่อมขั้วน็อตเกลียวเรียบร้อย จึงทำการวัดค่าความจุของตัวเก็บประจุด้วย RLC Meter แล้วเขียนป้ายติดไว้ที่ตัวเก็บประจุ เพื่อหาค่าความผิดพลาดจากการคำนวณและวัดจริง แสดงดังรูปที่ 5 และบันทึกค่าลงในตารางที่ 1

ก) ใส่ตัวเก็บประจุในท่อพีวีซี ข) ค่าตัวเก็บประจุที่วัดได้ ค) การวัดค่าตัวเก็บประจุ

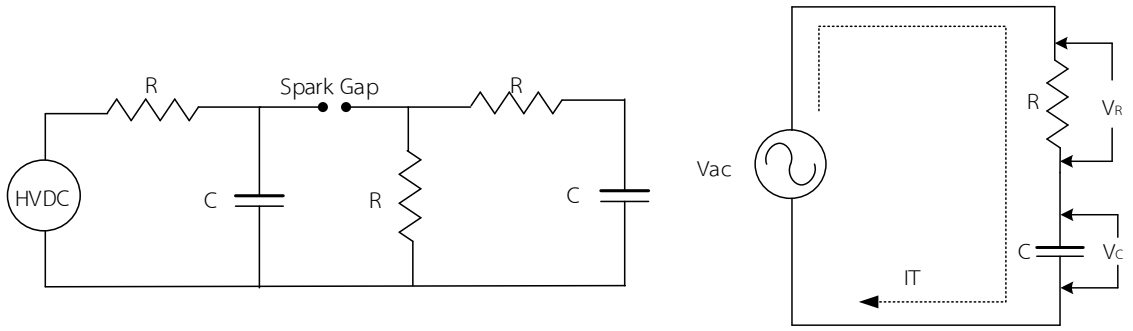
รูปที่ 5 การวัดค่าความจุของตัวเก็บประจุ

ตารางที่ 1 การทดสอบวัดค่าความจุของตัวเก็บประจุ

ลำดับ	ขนาดพิกัดตัวเก็บประจุ (nF)	ตัวเก็บประจุที่สร้างขึ้น (nF)	ความผิดพลาดสัมบูรณ์ (Absolute Error) (nF)	เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาด (Percent Error) (%)
1	13	13.09	0.09	0.70
2		13.89	0.89	6.85
3		13.45	0.45	3.46
4	17	17.56	0.56	4.30
5		17.38	0.38	2.92
6		17.82	0.82	6.30

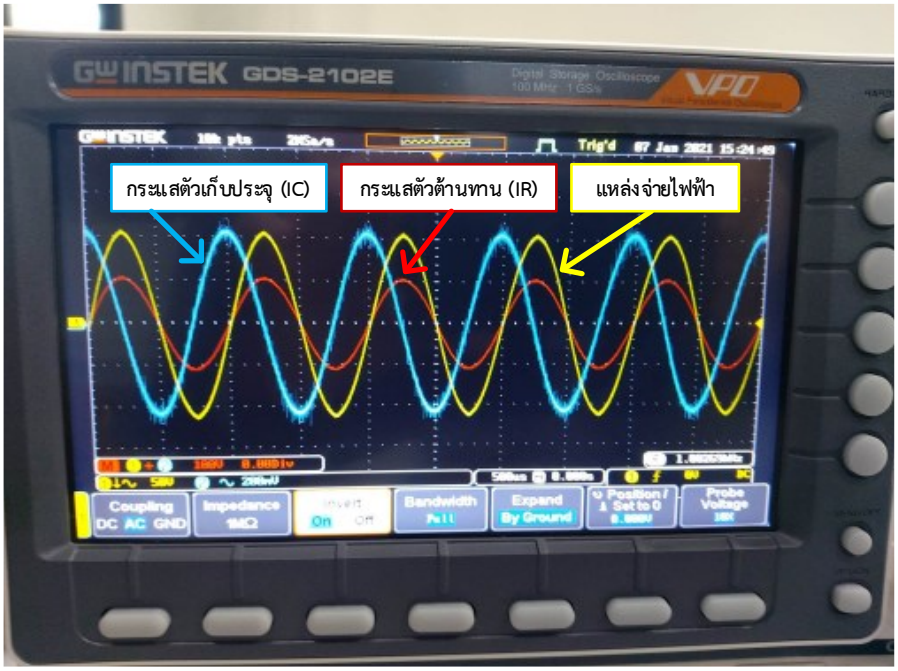
การทดสอบคุณสมบัติตัวเก็บประจุ

ในงานวิจัยนี้ได้การออกแบบและสร้างตัวเก็บประจุที่ใช้สำหรับวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์ ดังรูปที่ 6 (ก) ในการทดสอบคุณสมบัติคาปาซิเตอร์ ด้วยวงจร R-C อนุกรม เป็นวงจรที่ประกอบด้วยตัวต้านทาน (R) และตัวเก็บประจุ (C) ที่ต่ออนุกรมกันโดยมีแหล่งจ่ายไฟฟ้ากระแสสลับ แสดงวงจรดังรูปที่ 6 (ข) โดยตัวต้านทานมีมุมเฟสแรงดันและกระแสร่วมกัน แต่สำหรับตัวเก็บประจุจะมีมุมเฟสกระแสที่นำหน้าแรงดัน 90 องศา ดังนั้นจะทำการทดสอบและวัดมุมเฟสของตัวเก็บประจุ การทดสอบตัวเก็บประจุ แหล่งจ่ายไฟฟ้า 230 VAC, ความถี่ 50 Hz แสดงวงจรดังรูปที่ 7



ก) วงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์ ข) วงจร R-C อนุกรม

รูปที่ 6 วงจรการใช้งานและทดสอบตัวเก็บประจุ



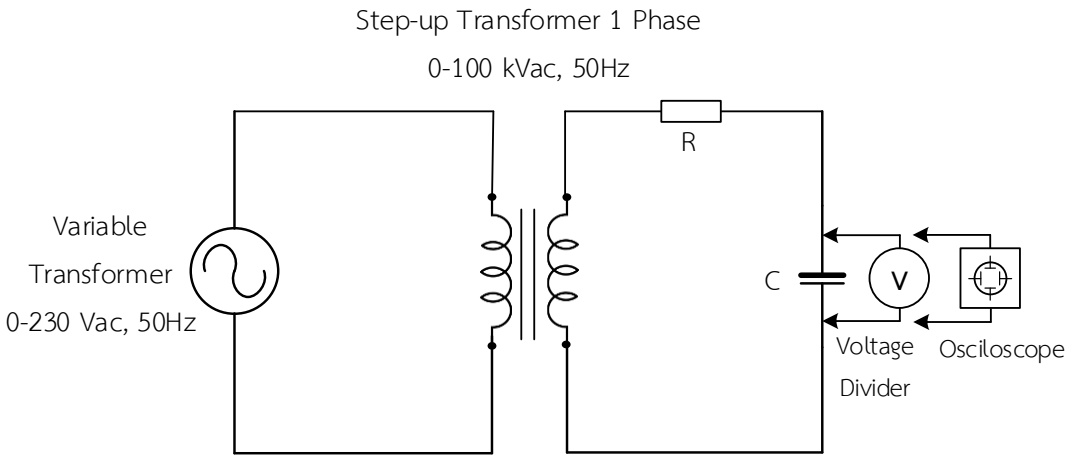
รูปที่ 7 รูปคลื่นของแรงดันและกระแส R-C จากการวัดจริง

จากรูปที่ 7 รูปคลื่นกระแสความต้านทาน ทับเฟสเดียวกัน (In Phase) กับรูปคลื่นแหล่งจ่ายไฟฟ้า (สีเหลือง) เปรียบเทียบกับรูปคลื่นกระแสตัวเก็บประจุ (วงจร R-C อนุกรม) ต่างเฟส (Out of Phase) กับรูปคลื่นแหล่งจ่ายไฟฟ้า (สีเหลือง) ในมุมเฟสนำหน้า (Leading) อยู่ 90 องศา

การทดสอบตัวเก็บประจุด้วยแรงดันสูง

การทดสอบตัวเก็บประจุด้วยแรงดันสูงเพื่อทดสอบการคงทนไฟฟ้าแรงสูงของตัวเก็บประจุที่สร้างขึ้น เนื่องจากจะนำตัวเก็บประจุไปประกอบวงจรสร้างแรงดันสูงแบบพัลส์ (Marx Generator) โดยแหล่งจ่ายจะใช้แรงดันไฟฟ้ากระแสสลับจากหม้อแปลงปรับค่าได้ (Variable Transformer) ขนาด 0-230 โวลต์ จ่ายเข้าหม้อแปลงแรงดันสูง 1-100 กิโลโวลต์ เข้าสู่ตัวเก็บประจุแสดงดังรูปที่ 8

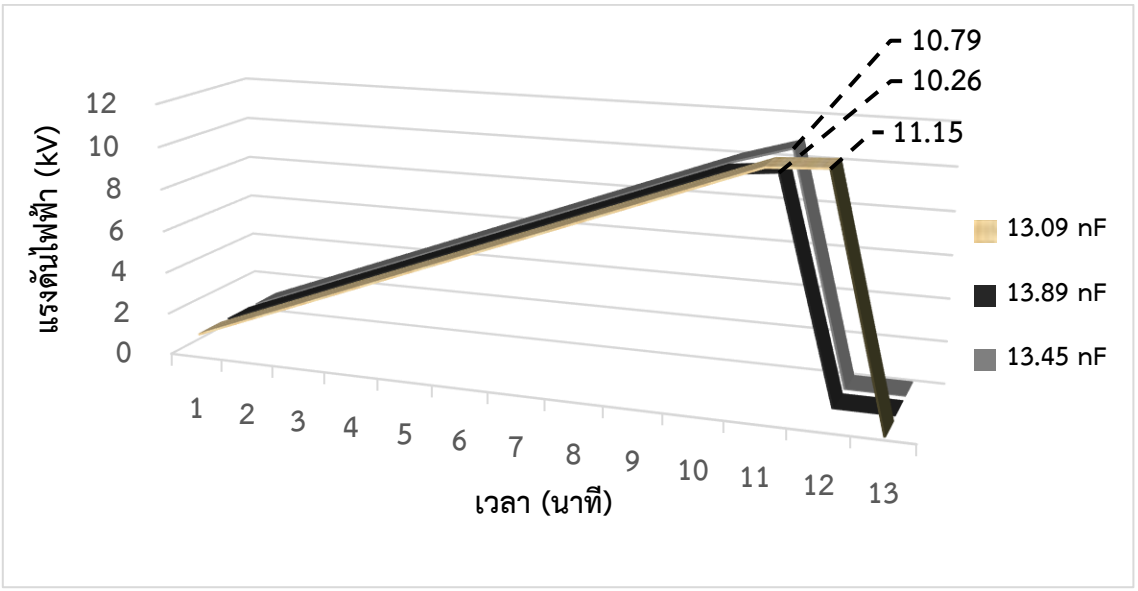
การทดสอบแบบทำลายเป็นการทดสอบหาขอบเขตของตัวเก็บประจุในการคงทนต่อแรงดันสูง จนเกิดการเสียสภาพไดอิเล็กทริกของฉนวนจากความเครียดสนามไฟฟ้า อาจเกิดการสูญเสียในลักษณะการเกิดวาบไฟตามผิว การสปาร์ก หรือเจาะผ่านทะลุวัตถุ ซึ่งจะทำให้ทราบได้ว่าวัสดุหรืออุปกรณ์นั้นสามารถทนที่ค่าแรงดันสูงสุดเท่าใด การทดสอบโดยทำการจ่ายแรงดันผ่านหม้อแปลงแรงดันสูงเพิ่มแรงดันทีละ 1 kV ในช่วงเวลา 1 นาที ถ้ายังไม่เกิดการเสียสภาพไดอิเล็กทริกของฉนวนถึงจะเพิ่มแรงดันไปอีกทีละ 1kV จนเกิดแรงดันเบรกดาวน์ แสดงผลการทดสอบดังตารางที่ 2 และแสดงดังรูปที่ 9 และ 10



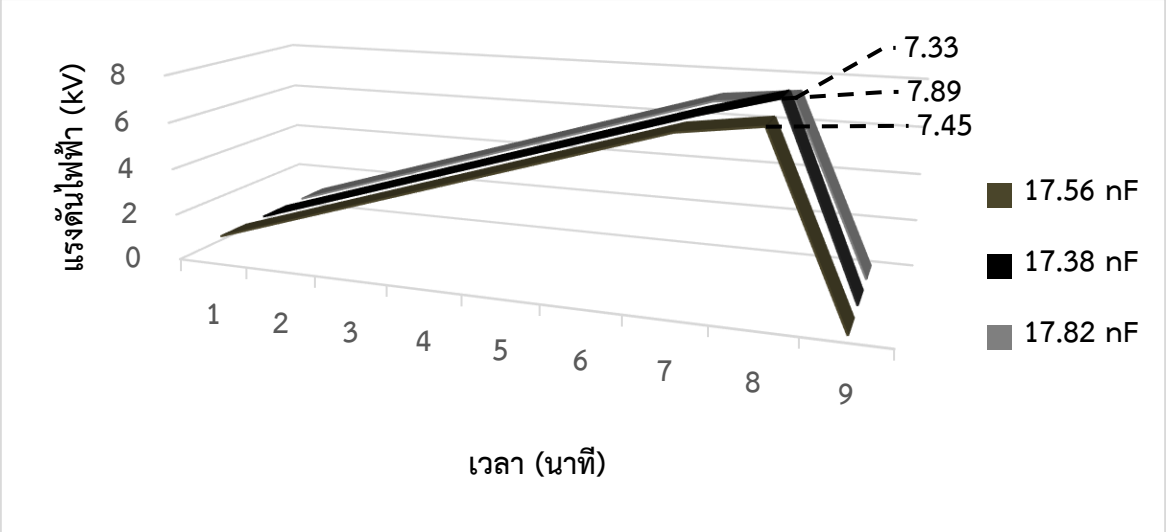
รูปที่ 8 คุณสมบัติรูปคลื่นคาปาซิเตอร์ที่ออกแบบ

ตารางที่ 2 การทดสอบตัวเก็บประจุด้วยแรงดันสูง

ลำดับ	ตัวเก็บประจุที่สร้างขึ้น (nF)	แรงดันเบรกดาวน์ (Breakdown Voltage) (kVrms)	ค่าเฉลี่ย (Average) ($\bar{X}$)	ความเที่ยงตรง (Precision)
1	13.09	11.15	10.73	0.961
2	13.89	10.26		1.044
3	13.45	10.79		0.995
4	17.56	7.45	7.56	1.015
5	17.38	7.89		0.956
6	17.82	7.33		1.030



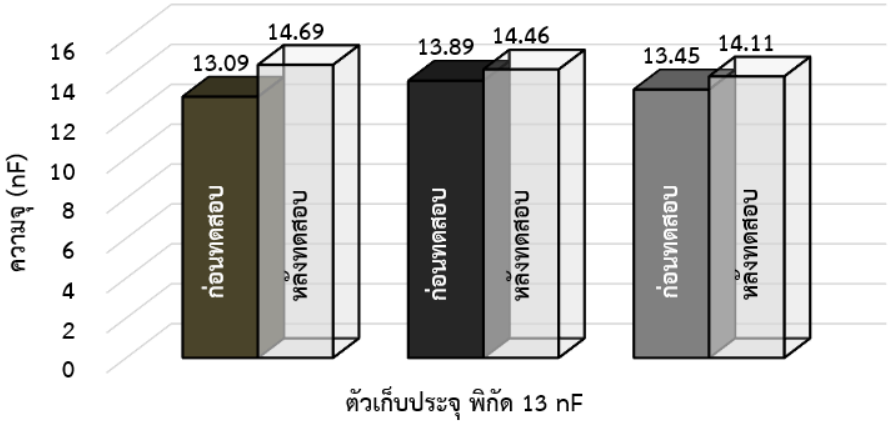
รูปที่ 9 การทดสอบตัวเก็บประจุพิกัด 13 nF ด้วยแรงดันสูง



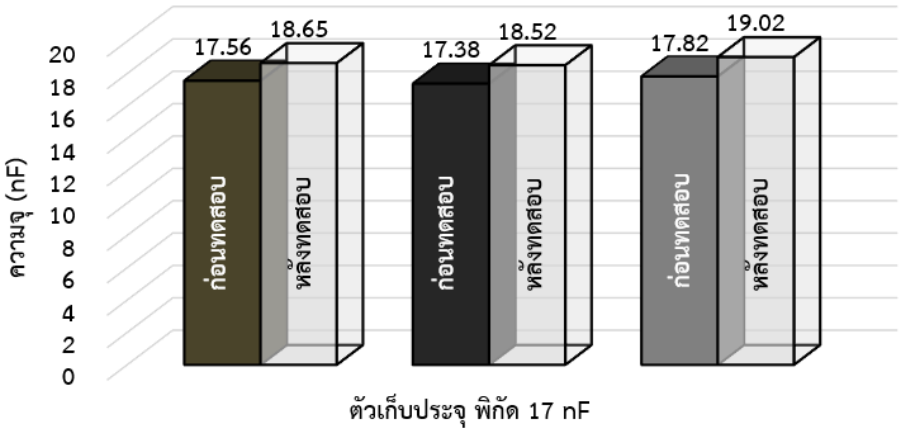
รูปที่ 10 การทดสอบตัวเก็บประจุพิกัด 17 nF ด้วยแรงดันสูง

จากรูปที่ 10 และ 11 การทดสอบตัวเก็บประจุ 13 nF สามารถทนแรงดันได้สูงสุด 10.73 kV โดยเฉลี่ย และจากการทดสอบตัวเก็บประจุ 17 nF สามารถทนแรงดันได้สูงสุด 7.56 kV โดยเฉลี่ย

ตัวเก็บประจุที่ทดสอบแรงดันสูงจนเกิดแรงดันเบรกดาวน์ที่ตัวเก็บประจุ และได้สูญเสียความเป็นฉนวนแล้วจึงทำการวัดค่าความจุอีกครั้ง เปรียบเทียบค่าของตัวเก็บประจุก่อนทดสอบและหลังทดสอบ ดังรูปที่ 29 จะเห็นได้ว่าเมื่อเกิดการเบรกดาวน์ จะทำให้ความจุตัวเก็บประจุเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากค่าเดิม มีค่าความจุที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากค่าไดอิเล็กทริกของโพลีเอสเตอร์ฟิล์ม หรือไมล่าร์ ได้สูญเสียความเป็นฉนวน มีผลทำให้ตัวนำ หรืออลูมิเนียมเทปทั้งสองด้านเกิดการสัมผัสกัน แสดงการเปรียบเทียบการทดสอบได้ดังรูปที่ 11 และ 12



รูปที่ 11 เปรียบเทียบค่าความจุของตัวเก็บประจุพิกัด 13 nF ก่อนและหลังการทดสอบ



รูปที่ 12 เปรียบเทียบค่าความจุของตัวเก็บประจุพิกัด 17 nF ก่อนและหลังการทดสอบ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การออกแบบและสร้างตัวเก็บประจุที่ใช้สำหรับวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สร้างตัวเก็บประจุที่สามารถใช้วัสดุตามท้องตลาดทั่วไปนำมาสร้างตัวเก็บประจุอย่างละ 3 ตัว ขนาดพิกัด 13 nF มีเปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดที่ 6.85 % และขนาดพิกัด 17 nF เปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดที่ 6.30 % สำหรับใช้ในวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการทดสอบตัวเก็บประจุในวงจร R-C อนุกรม วัดรูปคลื่นด้วยออสซิลโลสโคปจะเห็นว่ามุมเฟสของกระแสนำหน้ามุมเฟสของแรงดัน 90 องศา ซึ่งเป็นไปตามคุณสมบัติวงจร R-C อนุกรม ที่ตัวเก็บประจุมีการเก็บประจุและคายประจุได้

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การทดสอบด้านแรงดันสูงได้จุดสูงสุดของการทนแรงดันสูงของค่าไดอิเล็กทริกจากแผ่นฉนวนโพลีเอสเตอร์ฟิล์ม มีค่าเกิน 1kV ขึ้นไป ผลการทดสอบตัวเก็บประจุขนาดพิกัด 13 nF เกิดแรงดันเบรกดาวน์เฉลี่ยที่ 10.73 kV และตัวเก็บประจุขนาดพิกัด 17 nF เกิดแรงดันเบรกดาวน์เฉลี่ยที่ 7.56 kV สอดคล้องกับการคำนวณหาขนาดพื้นที่และพิกัดแรงดัน

ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยนี้เป็นการออกแบบและสร้างตัวเก็บประจุที่เป็นส่วนหนึ่งของวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์ ในการทดลองยังต้องมีการออกแบบแหล่งจ่ายไฟฟ้าแรงดันสูงกระแสตรง ชุดสปาร์คแกป ตัวต้านทานหน่วงและตัวต้านทานปล่อยประจุ เพื่อให้หน้าคลื่นและหลังคลื่นของแรงดันอิมพัลส์ออกมาตามที่ต้องการ งานวิจัยนี้เป็นการออกแบบอุปกรณ์ส่วนหนึ่งในวงจรแรงดันสูงแบบอิมพัลส์ จึงยังไม่มีผลการทดสอบ จะเป็นการต่อยอดในงานวิจัยต่อไป

2. ความปลอดภัยของไฟฟ้าแรงสูง ระยะนิรภัยของไฟฟ้าแรงสูงเป็นระยะช่องว่างในอากาศซึ่งวัดจากส่วนของร่างกายที่ยื่นไปมากที่สุด รวมไปถึงส่วนที่เป็นสื่อนำไฟฟ้าที่ร่างกายสัมผัสไปถึงตัวนำไฟฟ้าแรงสูง มีค่าอย่างน้อย 1 เซนติเมตร เท่ากับ แรงดัน 1 กิโลโวลต์ ดังนั้นควรมีมาตรการป้องกันใช้ฉนวนกั้น

3. กรณีที่จำเป็นต้องเข้าใกล้กว่าระยะนิรภัย จำเป็นต้องตัดวงจรด้วยสวิตช์ทั้งสองด้าน ต่อตัวนำของวงจรไฟฟ้าลงดิน บริเวณที่ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง ต้องมีรั้วกั้นที่ต่อลงดินอย่างดี มีป้ายเตือนไฟฟ้าแรงสูง

4. ภาคปฏิบัติการทดลอง ควรมีผู้ร่วมปฏิบัติอย่างน้อย 1 คน เมื่อเสร็จการทดสอบให้ลดแรงดันลงเป็นศูนย์ แล้วใช้ตะขอดินต่อลงดิน ทำการดีสชาร์จประจุตัวเก็บประจุลงดินก่อน

บรรณานุกรม

ประภาพรรณ เคลือบวัณณรัตน. (2557). *การกำหนดพารามิเตอร์สำหรับการออกแบบวงจรเครื่องกำเนิดแรงดันสูงอิมพัลส์รูปคลื่นฟ้าผ่า*. การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 11. วันที่ 8-9 ธันวาคม 2557, หน้า 2124-2132.

ธวัชชัย สอนสนาม. (2556). *การจำลองออกแบบเครื่องกำเนิดแรงดันอิมพัลส์ 1.2/50 μs*. การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 51. วันที่ 5-7 กุมภาพันธ์ 2556. หน้า 84-92.

Song M. & Hu. (2002). *Polypropylene film dielectric used in power capacitors*. In Proceedings of Second International Conference on Properties and Applications of Dielectric Materials. Beijing: China

Sergey I. S., Evgueni F. T., Lynn L. H., James C. D., & Magne K. (2002). Single-Shot, Repetitive, and Lifetime High-Voltage Testing of Capacitors. *IEEE Transactions on Plasma Science*, 30(5), pp. 1943-1949.

Mikko K., Kari L., Matti K., & Ilkka R. (2015). Large-area Dielectric Breakdown Performance of Polymer Films – Part I: Measurement Method Evaluation and Statistical Considerations on Area-dependence. *IEEE Transactions Dielectrics and Electrical Insulation*, 22(2), pp. 689-700.

การปรับปรุงคุณสมบัติของน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพโดยใช้วิธีไมโครอิมัลชัน

The Property Improvement of Biofuels by Microemulsion

พลอยมณี เค้าสงค์[1] และรัชพล สันติวรากร[2]

Ploymanee Kaosong[1] and Ratchaphon Suntivarakron[2]

นักศึกษาระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมนวัตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น

E-mail: Ploymanee_k@kkumail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อหาอัตราส่วนไมโครอิมัลชัน ระหว่างน้ำมันดีเซล เชื้อเพลิงชีวภาพ และอิมัลซิไฟเออร์ที่เหมาะสมของเชื้อเพลิงผสม และ (2) เพื่อหาคุณสมบัติของเชื้อเพลิงผสมที่ได้จากการทำไมโครอิมัลชันเทียบกับน้ำมันดีเซล การดำเนินงานวิจัยนี้ด้วยวิธีการทำไมโครอิมัลชัน เป็นการผสมของเหลว 2 ชนิด ที่มีเฟสต่างกัน ได้แก่ เชื้อเพลิงชีวภาพกับน้ำมันดีเซล เป็นเฟสที่ไม่มีขั้ว และเอทานอล เป็นเฟสที่มีขั้ว ให้สามารถรวมตัวเป็นเนื้อเดียวกัน โดยใช้อิมัลซิไฟเออร์เป็นตัวเชื่อมประสาร เพื่อหาอัตราส่วนไมโครอิมัลชัน ระหว่างน้ำมันดีเซล เชื้อเพลิงชีวภาพ และอิมัลซิไฟเออร์ โดยใช้วิธีการปั่นผสมความเร็วสูง และดูลักษณะการเกิดไมโครอิมัลชันที่มีความใส ไม่แยกชั้นและวัดขนาดอนุภาค รวมทั้งวิเคราะห์หาองค์ประกอบทางเคมีแบบละเอียด และหาคุณสมบัติของเชื้อเพลิงผสม ประกอบด้วยค่าความร้อน ค่าความหนาแน่น ค่าความหนืดเชิงจลน์ และจุดวาปไฟ ผลการวิจัยพบว่า (1) อัตราส่วนอิมัลซิไฟเออร์ และชนิดของอิมัลซิไฟเออร์ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความเป็นเนื้อเดียวกันของเชื้อเพลิงผสม และส่งผลต่อคุณสมบัติของเชื้อเพลิงผสม การใช้ Span 80 และ Tween 80 เป็นอิมัลซิไฟเออร์ ทำให้เชื้อเพลิงผสมเกิดการแยกเฟสได้ช้ากว่าการใช้ DEHYDOL® LS 2 TH และ DEHYDOL® LS 12 TH ทุกอัตราส่วน (2) การทดสอบหาคุณสมบัติของเชื้อเพลิงผสมเปรียบเทียบกับน้ำมันดีเซล พบว่าเชื้อเพลิงผสมมีคุณสมบัติใกล้เคียงน้ำมันดีเซล ยกเว้นค่าความหนืดของเชื้อเพลิงผสมที่มีสูงกว่าน้ำมันดีเซล

คำสำคัญ: เชื้อเพลิงผสม ไมโครอิมัลชัน อิมัลซิไฟเออร์ เชื้อเพลิงชีวภาพ

Abstract

The purpose of research. (1) To figure out the Microemulsion ratio between diesel, biofuels and emulsifiers that suitable of blended fuel and. (2) to know the properties of blend fuel obtained from microemulsion compared with diesel oil. The research operation using Microemulsion as a combination of two liquids with different phases Including diesel and biofuels. Which non-polar oil phase, and polar ethanol phase, to be able to combine

homogeneously by using an emulsifier as a link. to find the microemulsion ratio between diesel, biofuels and emulsifiers and ethanol by use a high-speed blending method. and look the occurrence type of transparent microemulsion, does not classify and measure particle size. Including analyzing the chemical composition in detail. and to find the properties of blended fuel, Heating value, Density, Kinematic viscosity and flash point. The results showed that (1) Emulsifier ratio and types of emulsifiers Significantly affects the homogeneity of the blended fuel. and affecting the properties of the blended fuel. Using Span 80 and Tween 80 as emulsifiers. Causing the blended fuel to separate phases slower than Using DEHYDOL® LS 2 TH and DEHYDOL® LS 12 TH for every ratio. (2) Properties testing of blended fuel compared to diesel fuel. It was found that blended fuel had similar properties to diesel oil Except for the viscosity of blended fuel which is higher than diesel oil.

Keywords: Blended fuel, Microemulsion, Emulsifier, Biofuels

บทนำ

จากปัญหาสิ่งแวดล้อมของการใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก เช่น มลพิษทางอากาศ เนื่องจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิงฟอสซิลจะปลดปล่อยแก๊สคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) แก๊สซัลเฟอร์ออกไซด์ (SOX) และแก๊สไนโตรเจนออกไซด์ (NOX) ส่งผลกระทบต่อภาวะเรือนกระจกหรือสภาวะโลกร้อน และปัญหาปริมาณน้ำมันสำรองที่หมดลงอย่างรวดเร็ว ทุกประเทศทั่วโลกต้องเผชิญกับปัญหาวิกฤตการณ์ด้านพลังงานที่นับวันก็มีแต่จะรุนแรงมากขึ้น หนึ่งวิธีที่จะนำมารับมือกับปัญหานี้ได้อย่างเห็นผล คือ การเลือกใช้พลังงานทางเลือกหรือพลังงานทดแทนซึ่งมีอยู่ทั่วไปในธรรมชาติมาพัฒนาและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งพลังงานน้ำ พลังงานลม พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานชีวมวล พลังงานเชื้อเพลิงชีวภาพ และพลังงานก๊าซชีวภาพ เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วเป็นพลังงานสะอาดเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และเป็นพลังงานที่ใช้แล้วไม่รู้จักหมด

เชื้อเพลิงชีวภาพเป็นอีกแหล่งพลังงานหนึ่งที่มีความน่าสนใจซึ่งสามารถนำมาทดแทนพลังงานเชื้อเพลิงฟอสซิลได้ ซึ่งเชื้อเพลิงชีวภาพจากชานอ้อยจัดเป็นเชื้อเพลิงที่มีศักยภาพสามารถนำมาเป็นวัตถุดิบตั้งต้นในกระบวนการผลิตเชื้อเพลิงได้ แต่การนำไปใช้ในเครื่องยนต์หรือห้องเผาไหม้โดยตรงอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ เนื่องจากเชื้อเพลิงชีวภาพมีค่าความร้อนและความหนาแน่นต่ำ อยู่ที่ 19.79 MJ/kg, 1,274 kg/m ตามลำดับ (W.Treedet และคณะ, 2012) ซึ่งต่ำกว่าน้ำมันดีเซลหลายเท่า จึงเป็นอุปสรรคต่อการนำไปใช้งานในห้องเผาไหม้ หรือทำให้เกิดการเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ อีกทั้งเชื้อเพลิงชีวภาพมีการระเหยตัวได้ช้า มีผลทำให้ห้องเผาไหม้ติดยาก เกิดเขม่าไปเกาะติดที่หัวฉีด ดังนั้นต้องการปรับปรุงคุณสมบัติทางเชื้อเพลิงของน้ำมันก่อนนำไปใช้งานจะมีด้วยกัน 4 วิธี ได้แก่ การนำเชื้อเพลิงไปใช้โดยตรง การสลายตัวด้วยความร้อน (Pyrolysis)

ปฏิกิริยาทรานเอสเทอริฟิเคชัน (Transesterification) และการทำไมโครอิมัลชัน โดยการทำไมโครอิมัลชันเป็นหนึ่งแนวทางที่น่าสนใจ ซึ่งการทำไมโครอิมัลชัน เป็นการผสมของเหลว 2 ชนิดที่มีเฟสต่างกัน ได้แก่ เชื้อเพลิงชีวภาพกับน้ำมันดีเซลเป็นเฟสที่ไม่มีขั้ว และเอทานอล เป็นเฟสที่มีขั้ว ให้สามารถรวมตัวเกิดความเสถียรภาพเป็นเนื้อเดียวกัน โดยใช้สารลดแรงตึงผิวและสารร่วมลดแรงตึงผิวเป็นตัวเชื่อมประสาร แต่อย่างไรก็ตามการผลิตเชื้อเพลิงผสมให้ได้คุณภาพที่เหมาะสมนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ได้แก่ อัตราส่วนส่วนผสม รวมทั้งชนิดของสารลดแรงตึงผิวและตัวทำละลาย เชื้อเพลิงที่ได้จะต้องมีขนาดอนุภาคขนาด 10-150 นาโนเมตร ไมโครอิมัลชันที่มีขนาดอนุภาคภายในเล็กมากจะทำให้ไม่เกิดการกระเจิงแสงหรือเกิดการกระเจิงแสงน้อยมากจึงมองเห็นอิมัลชันในลักษณะโปร่งใสหรือโปร่งแสง (วราภรณ์ จรรยาประเสริฐ, 2012) ข้อดีของการทำไมโครอิมัลชัน คือ เป็นวิธีที่ง่ายไม่ซับซ้อนไม่เกิดปฏิกิริยาเคมี ไม่เกิดของเสียที่ต้องกำจัดหรือบำบัดต่อ สามารถลดปริมาณเขม่าและก๊าซไนโตรเจนออกไซน์ที่เกิดจากการเผาไหม้ภายใต้อุณหภูมิสูง ข้อเสียของการทำไมโครอิมัลชัน คือ ค่าความร้อนและค่าซีเทนต่ำกว่าน้ำมันดีเซล ส่งผลต่อการจุดระเบิดของเชื้อเพลิงชีวภาพ ต้องใช้เชื้อเพลิงชีวภาพปริมาณมากเพื่อป้อนเข้าสู่ห้องเผาไหม้ ทำให้สิ้นเปลืองเชื้อเพลิง (Do and others, 2011)

ในงานวิจัยนี้จึงสนใจการทำไมโครอิมัลชันมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณสมบัติของเชื้อเพลิงชีวภาพ โดยทำการผลิตเชื้อเพลิงผสมจากการผสมระหว่างเชื้อเพลิงชีวภาพกับน้ำมันดีเซล และใช้สารลดแรงตึงผิวในระบบผสมสององค์ประกอบเป็นตัวเชื่อมประสาร สารลดแรงตึงผิวชนิดที่ 1 คือ สารลดแรงตึงผิวชนิดไม่มีประจุที่นิยมใช้ในการผลิตเชื้อเพลิงจากการทำไมโครอิมัลชัน ซึ่งมีราคาแพง เพราะต้องนำเข้าจากต่างประเทศ ได้แก่ Span 80 และ Tween 80 ผสมกับสารลดแรงตึงผิวชนิดไม่มีประจุ ซึ่งมีราคาถูกกว่าและมีขายหรือผลิตในประเทศไทย ได้แก่ DEHYDOL®LS 1 TH, DEHYDOL®LS 2 TH, DEHYDOL®LS 9 TH และ DEHYDOL®LS 12 TH เพื่อลดต้นทุนในการผลิต และสารลดแรงตึงผิวชนิดที่ 2 ใช้ คือ เอทานอล เป็นสารร่วมลดแรงตึงผิวเพื่อหาสัดส่วนที่เหมาะสมต่อการเกิดไมโครอิมัลชันด้วยแผนภาพวัฏภาคไตรภาคเทียม (Pseudo - Ternary Phase Diagram) หลังจากนั้นนำไปวัดขนาดอนุภาคและวิเคราะห์หาองค์ประกอบทางเคมีแบบละเอียด ซึ่งประกอบด้วยปริมาณคาร์บอน (Carbon) ไฮโดรเจน (Hydrogen) ไนโตรเจน (Nitrogen) และซัลเฟอร์ (Sulfur) หลังจากนั้นศึกษาคุณสมบัติของเชื้อเพลิงผสม ได้แก่ ค่าความร้อน (Heating value) ความหนาแน่น (Density) ค่าความหนืดเชิงจลน์ (Kinematic viscosity) และจุดวาบไฟ (Flash point)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาอัตราส่วนไมโครอิมัลชัน ระหว่างน้ำมันดีเซล เชื้อเพลิงชีวภาพ และอิมัลซิไฟเออร์ที่เหมาะสมของเชื้อเพลิงผสม
2. เพื่อหาคุณสมบัติของเชื้อเพลิงผสมที่ได้จากการทำไมโครอิมัลชันเทียบกับน้ำมันดีเซล

การทบทวนวรรณกรรม

การุญ ฟังสุวรรณรักษ์ และคณะ (2019) ศึกษาการผลิตน้ำมันไบโอดีเซลจากน้ำมันปาล์มดิบด้วยกระบวนการปฏิกิริยาทรานส์เอสเทอริฟิเคชัน (Trans-esterification) และเบส เป็นสารเร่งปฏิกิริยา โดยผ่านกระบวนการกลั่นเพื่อปรับปรุงคุณภาพจากสารเติมแต่งนาโนซิงค์ออกไซด์ผสมกับน้ำมันไบโอดีเซล และนำไปทดสอบกับเครื่องยนต์ดีเซลรอบต่ำ พบว่าการใช้น้ำมันปาล์มดิบที่ไม่ผ่านการปรับปรุงคุณภาพมีค่าความหนืดมากเกินไปและทำให้เกิดการเผาไหม้ไม่สมบูรณ์ แต่เมื่อนำกลุ่มน้ำมันปาล์มไบโอดีเซลที่ผ่านการปรับปรุงด้วยวิธีการกลั่น ผสมสารเติมแต่งนาโนซิงค์ออกไซด์ 0.05 กรัม (R-B100+ZnO 0.05 g.) ให้การปล่อย CO น้อยกว่า 61% และเกิดกระบวนการสันดาปภายในสมบูรณ์มากขึ้นจากปริมาณออกซิเจนมากขึ้น

ศกลวรรณ เพิ่มบุญ และคณะ (2018) ผลิตเชื้อเพลิงชีวภาพที่เตรียมจากน้ำมันรำข้าวและเอทานอล โดยใช้วิธีไมโครอิมัลชันที่ใช้สารลดแรงตึงผิวในระบบผสมเป็นตัวผสาน ที่อัตราส่วนโดยโมลระหว่างสารลดแรงตึงผิวทั้งสองกลุ่มคือ 1:0, 7:3, 4:6 และ 0:1 จากนั้นเลือกอัตราส่วนที่เหมาะสมจากแผนภาพสารผสมสามองค์ประกอบ โดยใช้อัตราส่วนสารลดแรงตึงผิวแบบผสมและสารร่วมลดแรงตึงผิว : น้ำมันรำข้าว : เอทานอล นำไปทดสอบกับเครื่องยนต์จุดระเบิดด้วยการอัด พบว่าที่อัตราส่วนโดยโมลระหว่างสารลดแรงตึงผิวและสารร่วมลดแรงตึงผิวที่ 1:30 สมบัติทางเชื้อเพลิงของเชื้อเพลิงชีวภาพไมโครอิมัลชันส่วนใหญ่เป็นไปตามมาตรฐาน มีประสิทธิภาพทางความร้อนใกล้เคียงกับน้ำมันดีเซลและการปล่อยมลพิษไอเสียน้อยกว่า แต่การจุดระเบิดช้ากว่า และสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงมากกว่า

Kabir ud Din and others (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผสมสารลดแรงตึงผิวชนิดสองประจุคู่บวก กับสารลดแรงตึงผิวประจุบวก สารลดแรงตึงผิวชนิดประจุลบ และสารลดแรงตึงผิวชนิดไม่มีประจุ พบว่าเมื่อผสมสารลดแรงตึงผิวชนิดคู่บวกสามารถทำให้ประสิทธิภาพในการลดแรงตึงผิวของสารลดแรงตึงผิวชนิดเดิมมีมากขึ้น โดยที่เรียงลำดับตามนี้สารลดแรงตึงผิวชนิดสองประจุคู่บวก > กับสารลดแรงตึงผิวประจุบวก > สารลดแรงตึงผิวชนิดประจุลบ พบว่าสารลดแรงตึงผิวชนิดสองประจุคู่บวกมีประสิทธิภาพมากที่สุด

Zhang Qi and others (2006) ได้ศึกษาผลิตภัณฑ์ของเหลวจากไพโรไลซิสชีวมวลเรียกว่า น้ำมันไพโรไลซิสจากชีวมวล และน้ำมันชีวภาพ น้ำมันไพโรไลซิส หรือน้ำมันดิบชีวภาพไบโอออยล์ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของสมดุลทางอุณหพลศาสตร์ระหว่างไพโรไลซิส แต่ผลิตด้วยเครื่องปฏิกรณ์แบบระยะสั้น และเย็นตัวลงอย่างรวดเร็วหรือการทำให้หมดไปจากอุณหภูมิไพโรไลซิส คุณสมบัติที่เป็นอันตรายของความหนืดสูง ความร้อน ความไม่เสถียรและการกัดกร่อนทำให้เกิดอุปสรรคมากมายต่อการทดแทนเชื้อเพลิงฟอสซิลด้วยไบโอออยล์ ดังนั้นการอัพเกรดกระบวนการโดยการลดปริมาณออกซิเจน คือ สิ่งที่จำเป็น

Michio Ikura and others (2003) ได้ทดลองผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพที่ได้จากกระบวนการไพโรไลซิส ที่มีความหนืด ความเป็นกรดสูง และไม่ติดไฟง่าย เพราะมีส่วนผสมของน้ำอยู่เป็นจำนวนมาก โดยนำน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพไปไล่ความชื้นแบบหมุนเหวี่ยงหลังจากนั้นทดสอบนำน้ำมันเชื้อเพลิงชีวภาพผสมกับน้ำมันดีเซล สารลดแรงตึงผิว และกำลังไฟฟ้าที่ใช้เพื่อให้เกิดอิมัลชันเพื่อทำให้น้ำมันมีความเสถียรมากขึ้น

การทดสอบแสดงให้เห็นว่ามีสภาวะการทำงานที่เหมาะสมที่สุด คือการใช้สารลดแรงตึงผิว ทำให้น้ำมันเชื้อเพลิงลดการกัดกร่อน และมีความหนืดต่ำ

Jie Liang and others (2018) ศึกษาการผลิตน้ำไบโอดีเซลด้วยวิธีการไมโครอิมัลชันในระบบผสมสององค์ประกอบ โดยมีสารลดแรงตึงผิว 2 ชนิด ได้แก่ Span 80 และ Tween 80 เพื่อหาอัตราส่วนที่ดีที่สุดและเหมาะสม จากนั้นนำไปศึกษาสมบัติเชื้อเพลิงและนำไปทดสอบกับเครื่องยนต์ว่าได้มาตรฐานใกล้เคียงกับน้ำมันดีเซลหรือไม่ พบว่าอัตราส่วนของสารลดแรงตึงผิวที่ดีที่สุดคือ Span 80:Tween 80 = 7:3 ซึ่งน้ำมันไบโอดีเซลที่ได้มีค่าความร้อนใกล้เคียงกับน้ำมันดีเซล

ชาญดนัย ติระพันธ์อำไพ และคณะ (2017) ได้ทำการศึกษาการผลิตน้ำมันชีวภาพผ่านกระบวนการ ไพโรไลซิสที่มีตัวเร่งปฏิกิริยาร่วมของสาหร่ายขนาดเล็ก Chlorella vulgaris โดยใช้เตาปฏิกรณ์แบบเบดนิ่ง ใส่สาหร่ายหรือสาหร่ายผสมตัวเร่งปฏิกิริยา Na2CO3 ในการทดสอบจะใช้อัตราส่วน 5, 10 และ 20 wt.% ปริมาณ 10 g ลงในภาชนะตัวอย่าง อุณหภูมิที่ทำการศึกษา 400, 500 และ 600 องศา ซึ่งผลการทดลองพบว่าอุณหภูมิและ ตัวเร่งปฏิกิริยาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อกระบวนการไพโรไลซิส โดยที่อุณหภูมิ 500°C ให้ปริมาณน้ำมันชีวภาพสูงสุดที่ 15.81 wt.% และให้ปริมาณแก๊สเพิ่มขึ้นเมื่ออุณหภูมิสูงขึ้นตรงกันข้ามกับปริมาณของถ่านชีวภาพและสารละลาย และการใช้ตัวเร่งปฏิกิริยา Na2CO3 สามารถปรับปรุงคุณภาพของน้ำมันชีวภาพจากกระบวนการไพโรไลซิสของสาหร่าย Chlorella vulgaris และยังสามารถลดพลังงานการเกิดปฏิกิริยาได้ด้วย

ณิศาธร นำเจริญพินิจ และคณะ (2017) ได้ศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิและเวลาที่ชีวมวลสัมผัสกับความร้อนของผลิตภัณฑ์น้ำมันชีวภาพบนเครื่องไพโรไลซิสแบบต่อเนื่อง จากเศษไม้กระถินณรงค์ พบว่าอุณหภูมิสูงจะให้ผลิตภัณฑ์ของเหลวที่เป็นน้ำมันชีวภาพเพิ่มขึ้น อัตราการป้อนแก๊สไนโตรเจนในการทำปฏิกิริยาต้องควบคุมไม่ให้สูงมากเกินไป เพราะร้อยละผลได้ของผลิตภัณฑ์มีแนวโน้มลดลงเมื่อเพิ่มอัตราการไหลของแก๊สไนโตรเจน เช่นเดียวกับการเพิ่มอัตราการป้อนเศษไม้ชีวมวลจะทำให้ปริมาณน้ำมันชีวภาพมีแนวโน้มที่ลดลง แต่เมื่อนำแมกนีเซียมออกไซด์มาเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาทำให้ค่าความเป็นกรดลดลง ซึ่งได้ร้อยละผลได้ของผลิตภัณฑ์น้ำมันชีวภาพสูงกว่าผลิตภัณฑ์ถ่านชาร์และแก๊ส

เพ็ญพธู ศิริรัตนประเสริฐ และคณะ (2016) ได้นำน้ำมันปาล์มมาผลิตเชื้อเพลิงชีวภาพเพื่อเป็นพลังงานทางเลือกโดยต้องลดความหนืดของน้ำมันปาล์มก่อนนำไปใช้ วิธีที่ใช้ลดความหนืด คือ ไมโครอิมัล โดยการผสมของเหลว 2 ชนิดที่มีเฟสต่างกัน คือ เฟสที่ไม่มีขั้ว น้ำมันปาล์มผสมกับดีเซล และเฟสที่มีขั้ว เอทานอลผสมกับบิวทานอล โดยใช้สารลดแรงตึงผิวกลุ่มเอสเทอร์ชนิดไม่มีประจุเป็นตัวเชื่อมประสาร พบว่าสามารถทำให้เชื้อเพลิงร่วมเป็นเนื้อเดียวกันได้และค่าความหนืด ความหนาแน่น จุดไหลเท และค่าความร้อนมีค่าใกล้เคียงกับมาตรฐานน้ำมันไบโอดีเซล

เพทาย ตันธนวัฒน และคณะ (2018) ทำการหาอัตราส่วนที่เหมาะสมของสารแต่ละชนิดในการผลิตน้ำมันไบโอดีเซลด้วยเทคนิคไมโครอิมัลชัน โดยใช้น้ำมันปาล์มกับเอทานอลเป็นวัตถุดิบ และใช้สารลดแรงตึงผิวผสมที่เตรียมจาก 1-Octanol, 1-Butanol และ Triethylamine ในอัตราส่วนผสมต่าง ๆ โดยวิธีไมโครอิมัลชัน

จากการผสมน้ำมันปาล์ม เอทานอล และสารลดแรงตึงผิว พบว่ามีสัดส่วนที่เหมาะสมอยู่ 2 สัดส่วน คือ P50E20OBT (2:4:1) และ P40E20OBT (2:4:1) โดยไบโอดีเซล P40E20OBT (2:4:1) มีความเหมาะสมใช้เป็นเชื้อเพลิงมากกว่าเมื่อทดสอบในเครื่องยนต์ แต่ยังไม่มีความเสถียร รวมทั้งราคาหรือต้นทุนยังสูงอยู่มาก เนื่องมาจากปริมาณสารลดแรงตึงผิวที่ใช้ค่อยข้างเยอะและมีราคาแพง

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการหาอัตราส่วนที่เหมาะสมของเชื้อเพลิงผสมที่ได้จากการทำไมโครอิมัลชันโดยใช้เชื้อเพลิงชีวภาพที่ได้จากชานอ้อย ผสมกับน้ำมันดีเซล ซึ่งจะมีสารลดแรงตึงผิว และสารร่วมลดแรงตึงผิวเป็นตัวประสาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสารลดแรงตึงผิว ในการผสมเชื้อเพลิงชีวภาพและน้ำมันดีเซลให้เข้าเป็นเนื้อเดียวกันได้ จากนั้นนำไปวิเคราะห์หาคุณสมบัติของเชื้อเพลิงผสมที่ได้

1. วิเคราะห์หาองค์ประกอบของเชื้อเพลิงชีวภาพ โดยใช้การวิเคราะห์ผ่านกระบวนการแก๊สโครมาโทกราฟี-แมสสเปกโตรเมทรี (Gas Chromatography–Massspectrometry)

2. กำหนดอัตราส่วนระหว่างสารลดแรงตึงผิวที่ไม่มีประจุ 2 ชนิด (ผลิตในต่างประเทศและผลิตในประเทศ) ที่จะใช้ผสมสารลดแรงตึงผิวในระบบผสมระหว่างสารลดแรงตึงผิวที่ไม่มีประจุทั้ง 2 ชนิด ได้แก่ สารลดแรงตึงผิว (ผลิตในต่างประเทศ) ได้แก่ Span 80 และ Tween 80 กับสารลดแรงตึงผิวที่ (ผลิตในประเทศ) ได้แก่ ดีไฮดอลเอทิลีนออกไซด์ 1 (DEHYDOL®LS 1 TH), ดีไฮดอลเอทิลีนออกไซด์ 2 (DEHYDOL®LS 2 TH), ดีไฮดอลเอทิลีนออกไซด์ 9 (DEHYDOL®LS 9 TH) และดีไฮดอลเอทิลีนออกไซด์ 12 (DEHYDOL®LS 12 TH) ในอัตราส่วนคงที่ จากการคำนวณค่าจากระบบ HLB (Hydrophilic-Lipophilic Balance) เป็นค่าที่แสดงคุณสมบัติเฉพาะตัวของสารลดแรงตึงผิวแต่ละชนิด ขึ้นอยู่กับโครงสร้างส่วนที่ชอบน้ำและไม่ชอบน้ำ ซึ่งหาได้จากการทดลองหรือประสบการณ์ในอุตสาหกรรม เป็นเลขจำนวนเต็ม ไม่มีหน่วย

ตารางที่ 1 ค่าเอชแอลบีของสารลดแรงตึงผิวแต่ละชนิด

สารลดแรงตึงผิว (Surfactant)		HLB	Emulsion
ผลิตในต่างประเทศ	Span 80	4.3	W/O
	Tween 80	15.0	O/W
ผลิตในประเทศ	DEHYDOL®LS 1 TH	3.6	W/O
	DEHYDOL®LS 2 TH	6.1	W/O
	DEHYDOL®LS 9 TH	14.6	O/W
	DEHYDOL®LS 12 TH	13.4	O/W

3.กำหนดอัตราส่วนระหว่างสารลดแรงตึงผิวที่ไม่มีประจุ 2 ชนิด กับสารร่วมลดแรงตึงผิว คือ เอทานอล เพื่อที่จะศึกษาความสามารถในการละลายเข้ากันได้ ในอัตราส่วนโมลคงที่ คือ 1 ต่อ 8 โดยโมล ดังนี้

ตารางที่ 2 อัตราส่วนสารลดแรงตึงผิวไม่มีประจุ 2 ชนิด ในอัตราส่วนโมลคงที่

สารลดแรงตึงผิว (S:C) ปริมาตรรวม 1 ml					
S = (S1+S2)		S1	S2	S:C	
Span 80	Tween 80	0.4325	0.1854	0.6178	0.3822
Span 80	DEHYDOL®LS 12 TH	0.3693	0.1583	0.5276	0.4724
Span 80	DEHYDOL®LS 9 TH	0.1987	0.2981	0.4968	0.5032
DEHYDOL®LS 1 TH	Tween 80	0.3890	0.2023	0.5912	0.4088
DEHYDOL®LS 2 TH	Tween 80	0.4990	0.0931	0.5921	0.4079

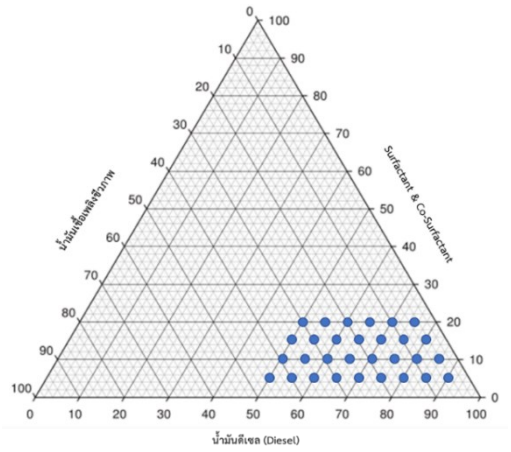
4. ผสมน้ำมันดีเซล เชื้อเพลิงชีวภาพ และอิมัลซิไฟเออร์ ในขวดทดลอง โดยเตรียมตัวอย่างผสมรวมปริมาตร 100 มิลลิลิตร โดยใช้วิธีการปั่นผสมความเร็วสูงคนให้สารเข้ากัน 10 นาที แล้วทิ้งไว้ 24 ชั่วโมง เพื่อทดสอบการละลายระหว่างสารลดแรงตึงผิวกับสารร่วมลดแรงตึงผิว ด้วยอัตราส่วน ดังนี้

ตารางที่ 3 อัตราส่วนผสมระหว่างน้ำมันดีเซล เชื้อเพลิงชีวภาพ และอิมัลซิไฟเออร์

อัตราส่วนที่	ดีเซล	เชื้อเพลิงชีวภาพ	อิมัลซิไฟเออร์	อัตราส่วนที่	ดีเซล	เชื้อเพลิงชีวภาพ	อิมัลซิไฟเออร์
1	90	5	5	16	55	35	10
2	85	10	5	17	50	40	10
3	80	15	5	18	80	5	15
4	75	20	5	19	75	10	15
5	70	25	5	20	70	15	15
6	65	30	5	21	65	20	15
7	60	35	5	22	60	25	15
8	55	40	5	23	55	30	15
9	50	45	5	24	50	35	15
10	85	5	10	25	75	5	20
11	80	10	10	26	70	10	20
12	75	15	10	27	65	15	20

อัตราส่วนที่	ดีเซล	เชื้อเพลิงชีวภาพ	อิมัลซิไฟเออร์	อัตราส่วนที่	ดีเซล	เชื้อเพลิงชีวภาพ	อิมัลซิไฟเออร์
13	70	20	10	28	60	20	20
14	65	25	10	29	55	25	20
15	60	30	10	30	50	30	20

5. ศึกษาการเกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน (Microemulsion) ผ่านแผนภาพวัฏภาคไตรภาคเทียม (Pseudo - Ternary Phase Diagram) เพื่อศึกษาขอบเขตพื้นที่การเกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน โดยสังเกตลักษณะภายนอกด้วยตาเปล่า ได้แก่ สี ความใส และการแยกชั้น ทั้ง 30 อัตราส่วน



รูปที่ 1 แผนภาพวัฏภาคไตรภาคเทียม 30 อัตราส่วน

6. นำเชื้อเพลิงผสมที่เกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน ที่สังเกตลักษณะภายนอกด้วยตาเปล่า ไปวัดขนาดอนุภาคของวัฏภาคภายในของน้ำมัน โดยใช้กล้องจุลทรรศน์ที่มีกำลังขยายสูง เพื่อดูว่าเกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน ตามที่กำหนดหรือไม่

7. ทดสอบสมบัติทางกายภาพของเชื้อเพลิงผสม ได้แก่ ค่าความร้อน ความหนาแน่น ค่าความหนืดเชิงจลน์ และจุดวาบไฟ และหาค่าองค์ประกอบทางเคมีแบบละเอียด ซึ่งประกอบด้วยปริมาณคาร์บอน (Carbon), ไฮโดรเจน (Hydrogen), ไนโตรเจน (Nitrogen), และซัลเฟอร์ (Sulfur) ซึ่งวิเคราะห์หาด้วยเครื่อง CHNS Analyzer รุ่น FLASH 2000 ยี่ห้อ Thermo Scientific

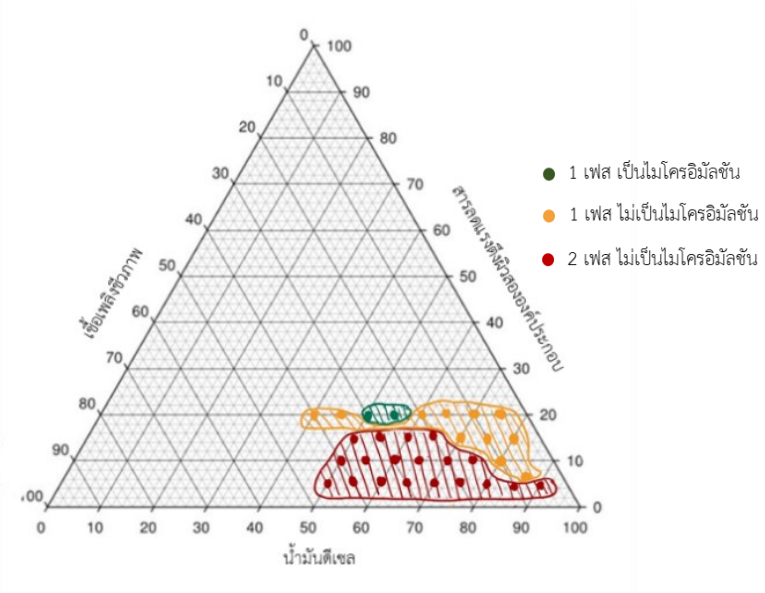
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1.หาอัตราส่วนที่เกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน ผ่านแผนภาพวัฏภาคไตรภาคเทียม (Pseudo - Ternary Phase Diagram) โดยสังเกตลักษณะภายนอกด้วยตาเปล่า ได้แก่ สี ความใส และการแยกชั้น และนำไปวัดขนาดอนุภาค ของวัฏภาคภายในของน้ำมัน โดยใช้กล้องจุลทรรศน์ที่มีกำลังขยายสูง เพื่อดูว่าเกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน ได้ดังนี้

ตารางที่ 4 อัตราส่วนเชื้อเพลิงผสมระหว่างน้ำมันดีเซล เชื้อเพลิงชีวภาพ และสารลดแรงตึงผิวไม่มีประจุ 2 ชนิด คือ Span 80 และ Tween 80 ที่เกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน

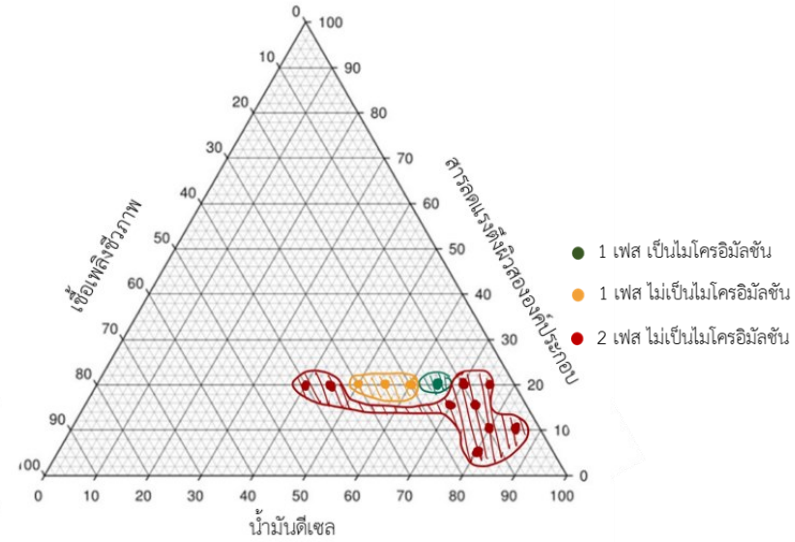
ตัวอย่างที่	น้ำมันดีเซล	เชื้อเพลิงชีวภาพ	สารลดแรงตึงผิว (S:C)			ขนาดอนุภาค (nm)
			S (S1:S2 = 0.7:0.3)		C	
			Span 80 (S1)	Tween 80 (S2)	เอทานอล	
P6	55.00	25.00	8.65	3.71	7.64	44.11
P7	50.00	30.00	8.65	3.71	7.64	26.37



รูปที่ 2 แผนภาพวัฏภาคไตรภาคเทียม (Pseudo - Ternary Phase Diagram) ของสารลดแรงตึงผิวไม่มีประจุ 2 ชนิด คือ Span 80 และ Tween 80 ที่เกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน

ตารางที่ 5 อัตราส่วนเชื้อเพลิงผสมระหว่างน้ำมันดีเซล เชื้อเพลิงชีวภาพ และสารลดแรงตึงผิวไม่มีประจุ 2 ชนิด คือ Span 80 และ DEHYDOL® LS 12 TH ที่เกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน

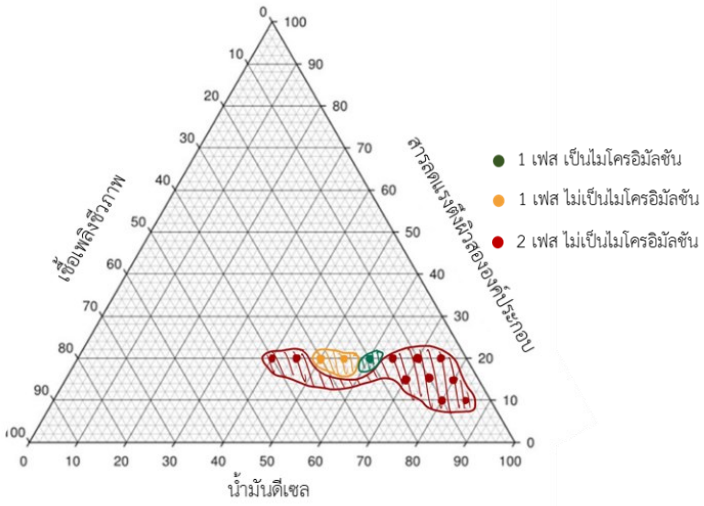
ตัวอย่างที่	น้ำมันดีเซล	เชื้อเพลิงชีวภาพ	สารลดแรงตึงผิว (S:C)			ขนาดอนุภาค (nm)
			S (S1:S2 = 0.7:0.3)		C	
			Span 80 (S1)	DEHYDOL® LS 12 TH (S2)	เอทานอล	
P32	65	15	7.39	3.17	9.45	24.52



รูปที่ 3 แผนภาพวัฏภาคไตรภาคเทียม (Pseudo - Ternary Phase Diagram) ของสารลดแรงตึงผิวไม่มีประจุ 2 ชนิด คือ Span 80 ผสม DEHYDOL® LS 12 TH ที่เป็นไมโครอิมัลชัน

ตารางที่ 6 อัตราส่วนเชื้อเพลิงผสมระหว่างน้ำมันดีเซล เชื้อเพลิงชีวภาพ และสารลดแรงตึงผิวไม่มีประจุ 2 ชนิด คือ DEHYDOL® LS 2 TH และ Tween 80 ที่เกิดปฏิกิริยาไมโครอิมัลชัน

ตัวอย่างที่	น้ำมันดีเซล	เชื้อเพลิงชีวภาพ	สารลดแรงตึงผิว (S:C)			ขนาดอนุภาค (nm)
			S (S1:S2 = 0.8:0.2)		C	
			DEHYDOL® LS2TH (S1)	Tween 80 (S2)	เอทานอล	
P26	60	20	9.98	1.86	8.16	95.08



รูปที่ 4 แผนภาพวัฏภาคไตรภาคเทียม (Pseudo - Ternary Phase Diagram) ของสารลดแรงตึงผิวไม่มีประจุ 2 ชนิด คือ DEHYDOL® LS 2 TH และ Tween 80 ที่เป็นไมโครอิมัลชัน

2. ผลการทดสอบคุณสมบัติของเชื้อเพลิงผสมที่ได้จากการทำไมโครอิมัลชันเทียบกับน้ำมันดีเซล

ตารางที่ 7 ผลวิเคราะห์ค่าองค์ประกอบทางเคมีแบบละเอียด (Ultimate analysis)

เชื้อเพลิงผสม ตัวอย่างที่	**Carbon (%)**	**Hydrogen (%)**	**Oxygen (%)**	**A:F Ratio**
น้ำมันดีเซล	87.00	13.00	0	0
P6	75.92	12.63	11.45	14.34 : 1
P7	67.48	11.63	20.89	12.38 : 1
P32	70.49	12.15	70.36	13.15 : 1
P26	68.24	12.08	19.68	12.71 : 1

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมบัติทางกายภาพของเชื้อเพลิงแต่ละชนิด

สมบัติทางกายภาพ	**หน่วย**	**ดีเซล**	**P6**	**P7**	**P32**	**P26**
1) ค่าความร้อน	MJ/Kg	42.54	44.14	33.33	29.01	42.40
2) ค่าความหนาแน่น	g/ml	0.820	0.820	0.990	0.825	0.765
3) ค่าความหนืดเชิงจลน์	cSt	3.95	93.9	74.75	87.58	77.58
4) จุดวาบไฟ	^{o}C	52.00	66.00	66.00	66.00	66.00

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาการเกิดไมโครอิมัลชันโดยการสร้างแผนภาพสามองค์ประกอบ โดยภายใต้อัตราส่วนที่กำหนด พบว่าความเป็นเนื้อเดียวกันของเชื้อเพลิงผสมขึ้นอยู่กับอัตราส่วนและชนิดของสารลดแรงตึงผิว อัตราส่วนที่มีส่วนผสมของสารลดแรงตึงผิวที่ผลิตในประเทศไทยจะสังเกตเห็นเชื้อเพลิงผสมแยกเฟสกันได้ชัดเจนกว่าเชื้อเพลิงผสมที่มีสารลดแรงตึงผิวที่ผลิตต่างประเทศเป็นส่วนประกอบ เมื่อพิจารณาอัตราส่วนระหว่างน้ำมันดีเซล เชื้อเพลิงชีวภาพ และอิมัลซิไฟเออร์ ที่อัตราส่วนน้ำมันดีเซลร้อยละ 60 (v/v) เชื้อเพลิงชีวภาพร้อยละ 20 (v/v) และอิมัลซิไฟเออร์ร้อยละ 20 (v/v) ทำให้เชื้อเพลงผสมมีคุณภาพการผสมดีที่สุดทั้งหมดการผสมเสร็จ และจากการศึกษาคุณสมบัติของเชื้อเพลิงผสม ได้แก่ ค่าความร้อน ค่าความหนาแน่น ค่าความหนืดเชิงจลน์ และจุดวาบไฟ เปรียบเทียบกับคุณสมบัติของน้ำมันดีเซล เมื่อนำมาทดสอบความหนืดเชิงจลน์ พบว่ามีความหนืดสูงกว่าน้ำมันดีเซล แต่มีค่าความร้อน ค่าความหนาแน่น และจุดวาบไฟใกล้เคียงกับน้ำมันดีเซล

ข้อเสนอแนะ

1. สารลดแรงตึงผิวชนิดไม่มีประจุ DEHYDOL®LS 12 TH และ DEHYDOL®LS 2 TH มีความน่าสนใจในการนำมาใช้ผลิตเชื้อเพลิงไมโครอิมัลชัน เนื่องจากไม่ต้องนำเข้าสามารถผลิตได้ในประเทศ และมีความสามารถในการลดแรงตึงผิวได้ดีใกล้เคียงกับ Span 80 และ Tween 80

2. สารลดแรงตึงผิวชนิดไม่มีประจุ DEHYDOL®LS 1 TH และ DEHYDOL®LS 9 TH ไม่ควรนำมาใช้ในการผลิตเชื้อเพลิงไมโครอิมัลชัน เนื่องจาก DEHYDOL®LS 9 TH มีความสามารถในการทำให้ไมโครอิมัลชันได้น้อย และ DEHYDOL®LS 1 TH ไม่สามารถละลายเข้ากับสารลดแรงตึงผิวชนิดอื่น หรือสารร่วมลดแรงตึงผิวได้

บรรณานุกรม

การุญ ฟังสุวรรณรักษ์. (2019). *ผลกระทบของการเติมสารเติมแต่งในน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีต่อสมรรถนะเครื่องยนต์ดีเซล*. การประชุมวิชาการเครือข่ายพลังงานแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 7. หาดกะรน จังหวัดภูเก็ต.

ชาญดนัย ติระพันธ์อำไพ และคณะ. (2017). การผลิตน้ำมันชีวภาพผ่านกระบวนการไพโรไลซิสที่มีตัวเร่งปฏิกิริยาร่วมของสาหร่ายขนาดเล็ก Chlorella vulgaris. *Science and Technology RMUTT Journal*, 2, หน้า 120-132.

ณิศาธร นำเจริญพินิจ และคณะ (2017). การศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิและเวลาที่ชีวมวลสัมผัสกับความร้อนของผลิตภัณฑ์น้ำมันชีวภาพบนเครื่องไพโรไลซิสแบบต่อเนื่อง. *วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)*, 9(17), หน้า 41-51.

เพ็ญพธู ศิริรัตนประเสริฐ และคณะ (2016). *เชื้อเพลิงชีวภาพจากน้ำมันปาล์มด้วยวิธีไมโครอิมัลชันโดยใช้สารลดแรงตึงผิวกลุ่มเอสเทอร์ชนิดไม่มีประจุ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

เพทาย ตันธนวัฒน และคณะ (2018). *การผลิตน้ำมันไบโอดีเซลจากน้ำมันปาล์มโดยใช้วิธีไมโครอิมัลชัน. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,* 18(3), หน้า 62-69.

วราภรณ์ จรรยาประเสริฐ. (2012). *นาโนเทคโนโลยีในการนำส่งทางผิวหนัง*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

ศกลวรรณ เพิ่มบุญ (2018). *การศึกษาเชื้อเพลิงชีวภาพจากน้ำมันรำข้าวและเอทานอลด้วยวิธีไมโครอิมัลชันเพื่อใช้ในเครื่องยนต์จุดระเบิดด้วยการอัด.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกลและระบบกระบวนการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

Do, L. D., Singh, V., Chen, L., Kibbey, T. C. G., Gollahalli, S. R. and Sabatini, D. A. (2011). Algae, canola, or palm oils-diesel microemulsion fuels: Phase behaviors, viscosity, and combustion properties. *International Journal of Green Energy,* 8(7), pp. 748-767.

Kabir-ud-Din, Mohamad Shafi Sheikh, Aijaz Ahmad Dar (2009). Interaction of a cationic gemini surfactant with conventional surfactants in the mixed micelle and monolayer formation in aqueous medium. *Journal of Colloid and Interface Science,* 333(2009), pp. 605-601.

L. Jie, Q. Yingying, Y. Xingzhong, L. Lijian, Z. Guangming, J. Longbo, S. Jianguang, L. Yuan, D. Xiaowei, Y. Zhaoxue and L. Xuemei. (2018). Span80/Tween80 stabilized bio-oil-in-diesel microemulsion : Formation and combustion. *Renewable Energy*, 126, pp. 774-782.

L. Michio, S. Maria, Ed. Hogan (2003). Emulsi!cation of pyrolysis derived bio-oil in diesel fuel. *Biomass and Bioenergy*, 24, pp. 221 – 232.

Q. Zhang, J. Chang, T. Wang, Y. Xu (2007). Review of biomass pyrolysis oil properties and upgrading research. *Energy Conversion and Management,* 48, pp. 87–92.

W. Treedet and R. Suntivarakorn. (2012). A Comparison of Energy Conversion Between Pyrolysis and Gasification Process for Bio-Fuel Production from Sugarcane Trash. *Journal of Biobased Materials and Bioenergy*, 6, pp. 622-626.

การศึกษาเชิงทดลองการลุกไหม้ได้เองของแกลบ

Experimental Investigation of Rice Husk Spontaneous Ignition

ธเนศ อุ่นชัยศรี[1] ปวีณ ชัยวัฒมเสฏฐ์[1] สมบูรณ์ เวชกามา[2] และวราภรณ์ เมธาวิริยะศิลป์[1]

Thanet Unchaisri[1] Pawin Chaivatamaset[1]

Somboon Wetchakama[2] and Waraporn Methawiriyasilp[1]

ห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีการเผาไหม้ สถาบันพัฒนาและฝึกอบรมโรงงานต้นแบบ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (วิทยาเขตบางขุนเทียน)[1],

สาขาวิชาเทคโนโลยีอุณหภาพ คณะพลังงานสิ่งแวดล้อมและวัสดุ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี[2]

E-mail: thanet.pdti3@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงทดลองการลุกไหม้ได้เองของแกลบ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อหาอุณหภูมิลุกไหม้ได้เอง (Spontaneous Ignition) ของแกลบโดยวิธีของ Frank-Kamenetskii (2) เพื่อหาค่าสมบัติ (Kinetic parameter) การลุกไหม้ได้เองของแกลบ (3) เพื่อหาขนาดกองเก็บของแกลบที่ปลอดภัยจากการลุกไหม้ด้วยตัวเอง การทดลองดำเนินการโดยนำแกลบที่มีความชื้นเริ่มต้นอยู่ที่ร้อยละ 11 (ตามาตรฐานเปียก) และมีค่าความหนาแน่นบรรจุอยู่ที่ 223 กิโลกรัม/ลูกบาศก์เมตร ใส่ในตะแกรงทดสอบรูปทรงสี่เหลี่ยมทรงลูกบาศก์ 3 ขนาดที่ต่างกัน ซึ่งมีขนาดด้านละ 8 เซนติเมตร, 10 เซนติเมตร และ 12 เซนติเมตร และตะแกรงมีขนาดช่องว่าง 0.5 มิลลิเมตร การทดลองทำในตู้อบที่มีการไหลเวียนอากาศเป็นอย่างดี ผลการศึกษาประกอบด้วย (1) อุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองอยู่ที่ 188 องศาเซลเซียส, 181 องศาเซลเซียส และ 175 องศาเซลเซียส สำหรับตะแกรงรูปทรงสี่เหลี่ยมทรงลูกบาศก์ที่มีความยาวด้านละ 8, 10 และ 12 เซนติเมตร ตามลำดับ (2) ค่าสมบัติ (Kinetic parameter) การลุกไหม้ได้เองของแกลบในเทอมของค่าพลังงานการกระตุ้น (E) มีค่า 114.7 กิโลจูล/โมล และ (3) ขนาดกองเก็บที่ปลอดภัยคือพื้นที่ใต้เส้นกราฟ เช่น ที่อุณหภูมิแวดล้อม 40 องศาเซลเซียส เชื้อเพลิงแกลบกองรูปทรงกระบอกมีรัศมีทรงกระบอก (r_0) 40 เมตร ค่าความสูงของทรงกระบอก (a_0) จะต้องไม่เกิน 30 เมตร เป็นต้น และถ้าเชื้อเพลิงแกลบกองเป็นรูปทรงสี่เหลี่ยมสูง (r_0) 60 เมตร จะต้องมีความยาว (a_0) ต่ำกว่า 40 เมตร และลึก (b_0) ไม่มากกว่า 10 เมตร (ที่อัตราส่วนความยาว, a ต่อความลึก, b = 4) เป็นต้น

คำสำคัญ: แกลบ การลุกไหม้ได้เอง ชีวมวล

Abstract

The experimental study of spontaneous ignition of rice husk was carried out with the following objectives: (1) to determine the self-ignition temperature of rice husk using the Frank-Kamenetskii method, (2) to find the kinetic parameter of rice husk spontaneous ignition, and (3) to determine the safe storage size of rice husk piles to prevent spontaneous ignition. The experiment was conducted using rice husk with an initial moisture content of 11% (wet basis) and a bulk density of 223 kg/m³, which was placed in rectangular cubic-shaped test cages of three different sizes, namely, 8^3, 10^3, and 12^3 cubic centimeters, with a gap size of 0.5 mm. The experiment was conducted in an oven with good air circulation. The results of the study revealed that (1) the self-ignition temperature of rice husk was 188 °C, 181 °C, and 175 °C for the rectangular cubic-shaped cages with dimensions of 8^3, 10^3, and 12^3 cubic centimeters, respectively, (2) the kinetic parameter of rice husk spontaneous ignition in term of activation energy (E) was found to be 114.7 kJ/mol, and (3) the safe storage size of rice husk piles was determined to be the area below the graph at ambient temperature of 40 °C. For a cylindrical-shaped pile of rice husk with a radius (r_0) of 40 meters and a height (a_0) not exceeding 30 meters, and for a rectangular-shaped pile with a height (r_0) not exceeding 60 meters and a length (a_0) less than 40 meters and depth (b_0) not exceeding 10 meters (with a length (a) -to-depth (b) ratio of 4).

Keywords: Rice husk, spontaneous ignition, biomass

บทนำ

ประเทศไทยได้มีการใช้ถ่านหินเป็นแหล่งพลังงานความร้อนและไฟฟ้า เช่น ในอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษและซีเมนต์ เป็นต้น ในขณะที่ถ่านหิน (ลิกไนต์) ที่ผลิตภายในประเทศมีเพียง 3,532 พันตันเทียบเท่าน้ำมันดิบ (กลุ่มบริการสารเทศและภูมิสารสนเทศ, 2564, น. 5) และถูกนำไปใช้ผลิตกระแสไฟฟ้าโดยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) ส่งผลให้ถ่านหินจำเป็นต้องนำเข้าจากต่างประเทศ 13,479 พันตันเทียบเท่าน้ำมันดิบ (กลุ่มบริการสารเทศและภูมิสารสนเทศ, 2564, น. 6) เพื่อใช้เป็นแหล่งพลังงานความร้อนและไฟฟ้าในอุตสาหกรรมภายในประเทศ เพื่อเป็นไปตามแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (AEDP 2015) ด้านความมั่นคงทางด้านพลังงานได้มีการส่งเสริมให้ใช้เชื้อเพลิงชีวมวลเพื่อเป็นเชื้อเพลิงสำหรับผลิตพลังงานทางความร้อนและไฟฟ้าในปี 2579 ปริมาณ 22,100 พันตันเทียบเท่าน้ำมันดิบ และ 5,570 MW ตามลำดับ (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, 2562) ในขณะที่ศักยภาพการนำชีวมวลของไทย เช่น ฟางข้าว, แกลบ, กากอ้อย, ไม้ยางพารา และวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตรมาใช้เป็นแหล่งพลังงานทางความร้อน

และไฟฟ้ามีปริมาณ 22,604 พันตันเทียบเท่าน้ำมันดิบ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2562) จึงเห็นได้ว่าประเทศไทยมีศักยภาพในการใช้ชีวมวลเป็นแหล่งพลังงาน

การเก็บเชื้อเพลิงชีวมวลโดยการกองเก็บมีความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดไฟไหม้เนื่องจากปฏิกิริยาเคมีคายความร้อนด้วยตัวเอง (Self-Heating) จนเกิดการลุกไหม้ได้ด้วยตัวเองซึ่งเป็นผลจากการถ่ายโอนความร้อนของกองเชื้อเพลิงกับสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างกรณีเพลิงไหม้กองเชื้อเพลิงชีวมวลในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งที่จังหวัดลำปาง ซึ่งจุดที่เกิดเหตุเป็นกองซากผลผลิตทางการเกษตรที่ตากแห้งสูงประมาณ 3-5 เมตร เพื่อเตรียมเข้าสู่กระบวนการผลิตกระแสไฟฟ้าของโรงไฟฟ้าดังกล่าว โดยเหตุเพลิงไหม้ในกองเชื้อเพลิงชีวมวลของโรงไฟฟ้าดังกล่าวเกิดถึง 3 ครั้ง ในช่วงปี 2559-2562 (ผู้จัดการออนไลน์, 2562)

ในการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทยปี 2562 กำลังผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน เช่น แสงอาทิตย์, ลม, พลังน้ำ, ชีวมวล, ขยะ และก๊าซชีวภาพ ผลิตไฟฟ้ารวมได้ 11,852 MW โดยพบว่ามีกำลังผลิตไฟฟ้าจากชีวมวลมากสุด คือ 3,410 MW หรือ คิดเป็นร้อยละ 28.8 เชื้อเพลิงชีวมวลที่ใช้ในการผลิตไฟฟ้าได้แก่ กากอ้อย, แกลบ และวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตร คิดเป็นปริมาณ 915, 149 และ 488 พันตันเทียบเท่าน้ำมันดิบตามลำดับ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2562) และเนื่องจากศักยภาพเชิงพลังงานจากชีวมวลในประเทศไทย เช่น แกลบ มีปริมาณ 2,492 พันตันเทียบเท่าน้ำมันดิบ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2562) จึงเห็นได้ว่าแกลบมีศักยภาพสำหรับการใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับผลิตไฟฟ้าในประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันมีโรงไฟฟ้าชีวมวลในประเทศทั้งหมด 213 ราย [สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน, 2563, น. 8] สำหรับการศึกษาวิจัยการลุกไหม้ได้เองของชีวมวลในประเทศไทยได้มีการนำกากอ้อย (Boonmee, N. and Pongsamana, P., 2017) ไม้ยูคาลิปตัส (Nhongtakrai, H. and Jarungthammachote, S., 2010) และขี้เลื่อย (เบญจมาศ และ ณัฐศักดิ์, 2558) มาหาอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองและขนาดกองเก็บที่ปลอดภัยจากการลุกไหม้ได้เอง แกลบยังเป็นอีกเชื้อเพลิงที่มีศักยภาพทางด้านพลังงานนำมาใช้ทดแทนเชื้อเพลิงฟอสซิล งานวิจัยนี้จึงศึกษาการลุกไหม้ได้เองและขนาดกองเก็บที่ปลอดภัยจากการลุกไหม้ได้เองของแกลบ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในโรงไฟฟ้าได้อย่างปลอดภัยและเป็นฐานข้อมูลสมบัติชีวมวลของประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาอุณหภูมิลุกไหม้ได้เอง (Spontaneous Ignition) ของแกลบโดยวิธีของ Frank-Kamenetskii
2. เพื่อหาค่าสมบัติ (Kinetic parameter) การลุกไหม้ได้เองของแกลบ
3. เพื่อหาขนาดกองเก็บของแกลบที่ปลอดภัยจากการลุกไหม้ด้วยตัวเอง

การทบทวนวรรณกรรม

Pauner, M.A. and Bygbjerg, H. (2007) ได้ทำการศึกษาอุณหภูมิวิกฤต (critical ambient temperature) ของการลุกติดไฟเอง โดยใช้วิธีการทดลองแบบ Frank-Kamenetskii (FK) และ crossing point (CP) วัตถุที่ใช้ในการหาอุณหภูมิวิกฤตมี 3 อย่าง คือ ผงโปรตีนจากอุตสาหกรรมอาหารสัตว์ (Hamlet

Protein, HP) และเชื้อเพลิงไม้อัดเม็ด ในการทดลองใช้ตะแกรงลูกบาศก์ 5 ขนาด คือ 50, 100, 150, 200, และ 300 มม. ผลของอุณหภูมิวิกฤตที่สามารถลุกไหม้ได้เองของวิธี Frank-Kamenetskii (FK) สำหรับผงโปรตีนและเชื้อเพลิงไม้อัดเม็ดอยู่ที่ 333-438 K และ 402-464 K ตามลำดับ

Boonmee, N. and Pongsamana, P. (2017) ได้ทำการศึกษาการลุกไหม้ได้เองของกากกาแฟโดยใช้ทฤษฎีของ Frank-Kamenetskii เพื่อหาสมบัติการลุกไหม้ได้เองและประมาณหาขนาดกองเก็บที่ไม่ให้เกิดการลุกไหม้ได้เอง ภาชนะที่ใช้ทดลองเป็นตะแกรงลูกบาศก์ทดลองมี 3 ขนาด ได้แก่ 8^3, 9^3 และ 10^3 ลบ.ซม. จากการทดลองพบว่าที่ภาชนะบรรจุขนาด 10^3 ลบ.ซม ที่อุณหภูมิ 187.5 ºC ไม่เกิดการลุกไหม้ได้เองของกากอ้อย และเกิดการลุกไหม้ได้เองที่อุณหภูมิ 190 ºC และค่าสมบัติ (Kinetic parameters) การลุกไหม้ได้เองของกากอ้อยจะได้ความสัมพันธ์ค่า E/R เท่ากับ 10707 K และค่า $A\Delta h_c / k$ เท่ากับ 2.22x10^{14} K/m^2

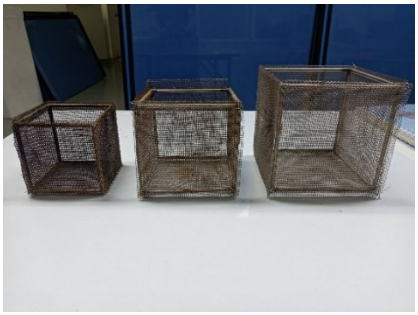
Nhongtakrai, H. and Jarungthammachote, S. (2010) ศึกษาการลุกไหม้ได้เองโดยใช้ทฤษฎีของ Frank-Kamanetskii ในการวิเคราะห์ เพื่อหา kinetic parameters ได้แก่ E/R และ $A\Delta h_c / k$ ตัวอย่างที่ใช้คือใยไม้ยูคาลิปตัสผสมยูเรียฟอมัลดีไฮด์เรซินและแว๊กซ์ในอัตราส่วนร้อยละ 9 และ 0.7 ตามลำดับ ตัวอย่างที่ใช้ควบคุมความชื้นที่ร้อยละ 12 และขนาดตัวอย่าง 0.2 ถึง 0.8 มม. สำหรับการหาอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองใช้ตะแกรง 2 แบบ เพื่อเปรียบเทียบอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เอง ผลของการทดลองพบว่าภาชนะที่ใหญ่กว่าจะมีอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองต่ำกว่า เมื่อเปรียบเทียบในภาชนะรูปทรงเดียวกัน เนื่องจากภาชนะบรรจุที่ใหญ่กว่าจะมีการถ่ายโอนความร้อนและการดูดซับอุณหภูมิแวดล้อมได้ยากกว่าภาชนะบรรจุที่เล็ก และค่า kinetic parameters ที่ได้จากการทดลอง คือ E/R = 27,774 K และ $A\Delta h_c / k$ = 2.54x10^{30} K/m^2

เบญจมาศ และณัฐศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาการลุกไหม้ได้เองของขี้เลื่อย โดยใช้ทฤษฎีของ Frank-Kamanetskii และหาขนาดกองเชื้อเพลิงที่ปลอดภัยสำหรับการกักเก็บ ในการทดลองใช้ตะแกรงสแตนเลส 3 ขนาด คือ 8, 10 และ 12 ลูกบาศก์เซนติเมตร บรรจุขี้เลื่อยและทำการทดลองในตู้อบ จากผลการทดลองพบว่าอุณหภูมิเกิดการลุกไหม้ได้เองอยู่ที่ 451-467 K และค่า kinetic parameters ที่ได้จากการทดลอง คือ E/R = 11,588 K และ $A\Delta h_c / k$ = 1.74x10^{15} K/m^2

ระเบียบวิธีการวิจัย

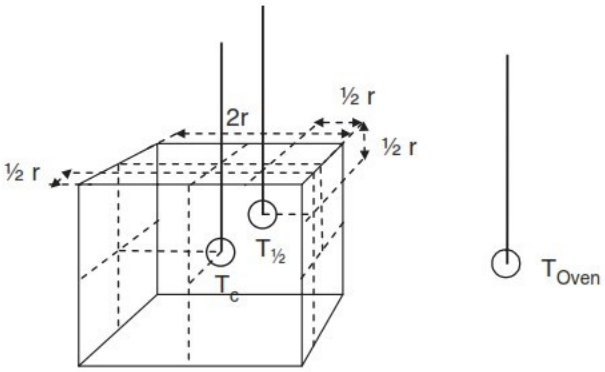
การทดลองหาอุณหภูมิการลุกไหม้ด้วยตัวเองของเชื้อเพลิงแกลบตามทฤษฎีของ Frank-Kamenetskii เริ่มจากหาค่าความหนาแน่น (Bulk density) ตามมาตรฐาน E873-82 (2006) เพื่อใช้เป็นค่าความหนาแน่นอ้างอิงทุกการทดลอง โดยค่าความหนาแน่นบรรจุของแกลบอยู่ที่ 223 กิโลกรัม/ลูกบาศก์เมตร ที่ความชื้นร้อยละ 11 (ตามมาตรฐานเปียก) จากนั้นนำตัวอย่างมาใส่ภาชนะบรรจุ (Basket) ซึ่งเป็นตะแกรงลวดสแตนเลสทรงลูกบาศก์มีความยาวด้านต่างกัน 3 ขนาด คือ 8 ซม., 10 ซม. และ 12 ซม. (ดังแสดงในรูปที่ 1) และตะแกรงมีขนาดช่องว่าง 0.5 มิลลิเมตร จากนั้นทำการชั่งน้ำหนัก 114.2 กรัม, 223.0 กรัม และ 358.3 กรัม สำหรับตะแกรงทั้งสามขนาดตามลำดับ จากนั้นนำภาชนะบรรจุที่มีตัวอย่างชั่งน้ำหนักแล้วมาเข้าตู้อบ ตู้อบที่ใช้ในการทดลองนี้มีขนาด 225 ลิตร (FRANCE ETUVES รุ่น XU225) ความสามารถของอุณหภูมิสูงสุด

300 องศาเซลเซียส ความละเอียด ±2 องศาเซลเซียส อัตราการไหลอากาศสูงสุด 400 ลูกบาศก์เมตร/ชั่วโมง จากนั้นทำการติดตั้งเครื่องมือวัดอุณหภูมิ (Thermocouple K-type) (ดังแสดงในรูปที่ 2) จำนวน 3 จุด คือ กึ่งกลางของชิ้นทดสอบ (Tc) ผิวด้านนนอกของชิ้นทดสอบ (T1/2)และอุณหภูมิภายในตู้อบ (Toven) ดังแสดงในรูปที่ 3 จากนั้นตั้งค่าอุณหภูมิตู้อบให้ทำงานตามอุณหภูมิที่กำหนด (ปรับเพิ่มอุณหภูมิครั้งละ 1.0 °C) โดยวิธีลองผิดลองถูก (Trial and Error) โดยในการปรับอุณหภูมิแต่ละครั้งใช้เวลา 2 ชั่วโมง เพื่อหาค่าอุณหภูมิสิ่งแวดล้อม (Toven) ณ จุดที่ทำให้อุณหภูมิกึ่งกลางของชิ้นทดสอบมีค่ามากกว่าอุณหภูมิสิ่งแวดล้อม (Tc > Toven) และเกิดการลุกไหม้ได้เองขณะนั้น ซึ่งจุดนี้คืออุณหภูมิการลุกไหม้ได้เอง (Tig) โดยขณะทำการทดลองเปิดอัตราการไหลของอากศสูงสุดเพื่อให้มีอากาศไหลเวียนภายในตู้อบมากที่สุด อุปกรณ์วัดอุณหภูมิใช้เทอร์โมคัปเปิ้ล K-type เส้นผ่านศูนย์กลาง 2 มิลลิเมตร ดังแสดงในรูปที่ 2 สำหรับเครื่องบันทึกข้อมูลใช้ Testo รุ่น 175 T3



รูปที่ 1 ภาชนะบรรจุที่ใช้บรรจุแกลบสำหรับหาอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เอง

รูปที่ 2 เทอร์โมคัปเปิ้ล K-type และเครื่องบันทึกอุณหภูมิ



รูปที่ 3 ตำแหน่งวัดอุณหภูมิของชิ้นทดสอบ

ที่มา: Pauner, M.A. and Bygbjerg, H. (2007)

การวิเคราะห์การลุกไหม้เองของ Frank-Kemenetskii จะวิเคราะห์ที่ตัวเลข Damkohler (δ_c) ดังแสดงในสมการที่ (1) (Boonmee, N. and Pongsamana, P., 2017)ซึ่งตัวเลขนี้หมายถึงอัตราส่วนระหว่างพลังงานเนื่องจากปฏิกิริยาเคมีต่อพลังงานที่สูญเสียไปเนื่องจากการนำความร้อน

$$\ln\left[\delta_c\left(\frac{T_{ig}^{\ 2}}{r_o^{\ 2}}\right)\right]=-\left(\frac{E}{R}\right)\frac{1}{T_{ig}}+\ln\left[\left(\frac{E}{R}\right)\left(\frac{A\Delta h_c}{k}\right)\right] \qquad (1)$$

A คือ Pre-exponent factor, s^{-1}

Δh_c คือ ค่าความร้อนของการเผาไหม้เชื้อเพลิง, kJ/kg

E คือ พลังงานการกระตุ้น, kJ/mol

R คือ ค่านิจของแก๊ส, 8.314 J/mol.K

T_∞ คือ อุณหภูมิสิ่งแวดล้อม, K

r_o คือ ขนาดของกองเชื้อเพลิง, m

T_{ig} คือ อุณหภูมิวิกฤต, K

เมื่อทำการหาค่าอุณหภูมิวิกฤต T_{ig} ทั้งสามค่าจากการที่ใช้ภาชนะบรรจุรูปทรงลูกบาศก์ที่ขนาด r_o ต่างกันสามขนาด จากนั้นนำมาพลอตกราฟ สมการที่ (1) เทียบกับสมการเส้นตรง $y=mx+C$ โดยที่

$$y=\ln\left[\delta_c\left(\frac{T_{ig}^{\ 2}}{r_o^{\ 2}}\right)\right] \qquad (2)$$

$$x=\frac{1}{T_{ig}} \qquad (3)$$

$$m = -\left(\frac{E}{R}\right) \tag{4}$$

$$C = \ln\left[\left(\frac{E}{R}\right)\left(\frac{A\Delta h_c}{k}\right)\right] \tag{5}$$

ค่าสมบัติการเผาไหม้ (Kinetic parameters) E/R และ $A\Delta h_c/k$ สามารถหาได้จากความชันและจุดตัดของแกน ของสมการ (2) – (5) เมื่อนำค่า ค่า E/R และ $A\Delta h_c/k$ ที่ได้จากความสัมพันธ์กราฟมาแทนค่าลงในสมการที่ (1) จะได้สมการตัวเลข Damkohler, δ องเชื้อเพลิงนั้น ๆ ซึ่งสามารถนำมาประมาณขนาดการจัดเก็บของกองเชื้อเพลิงที่ปลอดภัยได้ โดยเทียบกับค่า Damkohler วิกฤต δ_c ดังแสดงในตารางที่ 1 เงื่อนไขการลุกไหม้ได้เองจะเกิดขึ้นเมื่อ δ มากกว่า δ_c ของ r_o, l_o, w_o, T_∞

ตารางที่ 1 ค่า Damkohler วิกฤต δ_c สำหรับรูปทรงต่าง ๆ

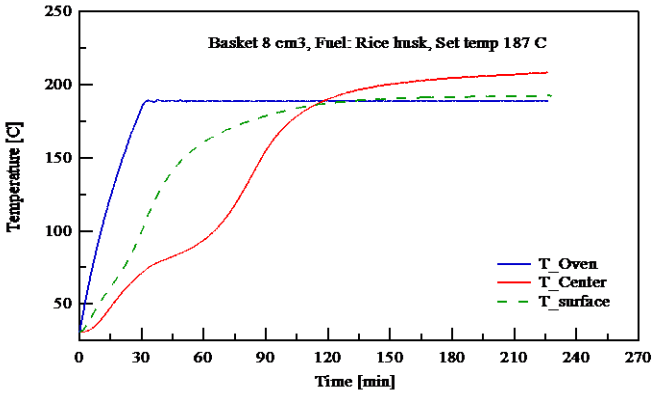
รูปทรง	**ค่า Damkohler วิกฤต, δ_c**
ทรงกระบอกรัศมี r_o ยาว ∞	2.0
ทรงกระบอกรัศมี r_o ยาว $2l_o$	$2.0 + 0.84\left(\frac{r_o}{l_o}\right)^2$
ลูกบาศก์ด้านยาว $2r_o$	2.52
กล่องสี่เหลี่ยมขนาด $2r_o \times 2l_o \times 2w_o$ $r_o < l_o, w_o$	$0.88\left[1 + \left(\frac{r_o}{w_o}\right)^2 + \left(\frac{r_o}{l_o}\right)^2\right]$

ที่มา: Frank-Kamenetskii, D. (1969); Bowes, P. (1984); Beever, P. (1988)

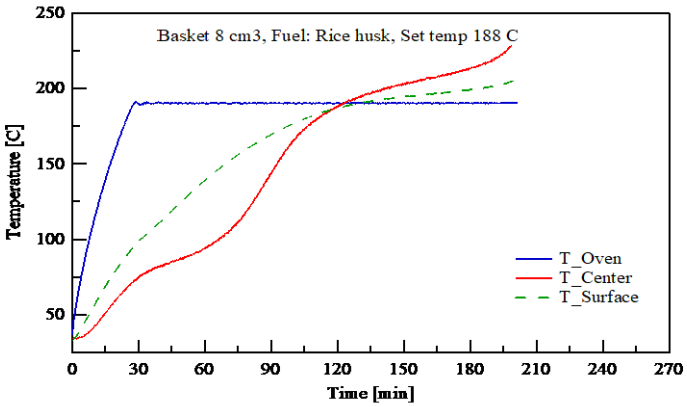
ผลการศึกษา

1. การหาอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองและค่าสมบัติการเผาไหม้ของเชื้อเพลิงแกลบ

ความหนาแน่นบรรจุในภาชนะรูปทรงลูกบาศก์สำหรับเชื้อเพลิงแกลบมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 223 กิโลกรัม/ลูกบาศก์เมตร การทดลองหาอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองเป็นการลองแบบลองผิดลองถูก โดยเปลี่ยนอุณหภูมิครั้งละ 1 องศาเซลเซียส และเมื่ออุณหภูมิที่ตำแหน่งกึ่งกลางของชิ้นทดสอบมีค่าเท่ากับอุณหภูมิตู้อบจะทำการรอประมาณ 2 ชั่วโมง เพื่อดูพฤติกรรมการลุกไหม้ได้เองของเชื้อเพลิง ลักษณะของชิ้นทดสอบที่ไม่เกิดการเผาไหม้ได้เองและเกิดการลุกไหม้แสดงดังรูปที่ 4 และ 5



รูปที่ 4 อุณหภูมิที่ไม่เกิดการลุกไหม้ได้เองของเชื้อเพลิงแกลบในภาชนะบรรจุขนาด 8^3 ลูกบาศก์เซนติเมตร ($T = 187°C$)



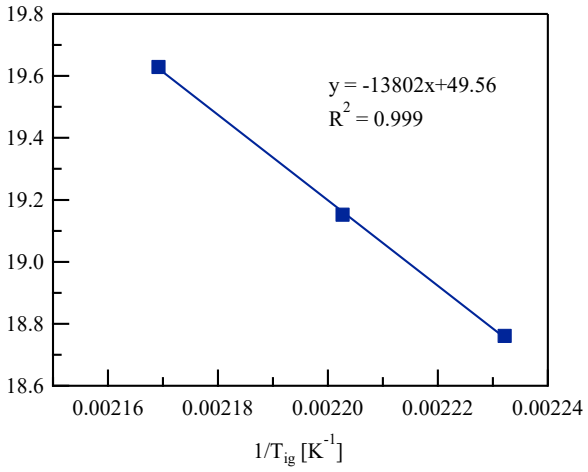
รูปที่ 5 อุณหภูมิที่เกิดการลุกไหม้ได้เองของเชื้อเพลิงแกลบในภาชนะบรรจุขนาด 8^3 ลูกบาศก์เซนติเมตร ($T_{ig} = 188°C$)

เมื่อทำการทดลองจนครบภาชนะรูปทรงลูกบาศก์ทั้ง 3 ขนาดและได้ค่าอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เอง (อุณหภูมิวิกฤต, T_{ig} ซึ่งเท่ากับอุณหภูมิตู้อบ (T_∞) ที่ทำให้เกิดการลุกไหม้ได้เอง) จากตารางที่ 1 ค่า δ_c = 2.52 และจากสมการที่ (1) ค่า $T_\infty = T_{ig}$ เมื่อจัดรูปในแบบสมการเส้นตรงดังแสดงในสมการที่ (2) – (5) จะได้ค่าพารามิเตอร์แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการลุกไหม้ได้เองของเชื้อเพลิงแกลบในภาชนะบรรจุ 8^3 10^3 และ 12^3 ลูกบาศก์เซนติเมตร

Cube 2 r_0 (mm)	r_0 (m)	T_{ig} (℃)	δ_c	$y=\ln[\delta_c(\frac{T_{ig}^{\ 2}}{r_0^{\ 2}})]$	$x=\frac{1}{T_{ig}}$
80	0.04	188	2.52	19.62881	2.17E-03
100	0.05	181	2.52	19.15192	2.20E-03
120	0.06	175	2.52	18.76067	2.23E-03

จากตารางที่ 2 อุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองของเชื้อพลิงในภาชนะขนาด 8^3 10^3 และ 12^3 ลูกบาศก์เซนติเมตร อยู่ที่ 188, 181, 175 องศาเซลเซียสตามลำดับ จากรูปที่ 4 เป็นตัวอย่างผลการทดลองของชิ้นทดสอบขนาด 8^3ลูกบาศก์เซนติเมตร ที่อุณหภูมิตู้อบ (อุณหภูมิแวดล้อม) 187 องศาเซลเซียส พบว่าอุณหภูมิที่จุดกึ่งกลางสูงกว่าอุณหภูมิแวดล้อมเล็กน้อยและคงที่ไม่เพิ่มสูงขึ้นอีก ซึ่งบ่งบอกว่าไม่เกิดการลุกไหม้ได้เอง ในทางตรงกันข้ามที่อุณหภูมิแวดล้อม 188 องศาเซลเซียส (ดังแสดงในรูปที่ 5) อุณหภูมิจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนถึง 230 องศาเซลเซียส เชื้อเพลิงแกลบเกิดการลุกไหม้ได้เอง โดยลักษณะของการลุกไหม้ได้เองของเชื้อเพลิงแกลบจะสังเกตได้ว่าเริ่มมีการลุกไหม้บริเวณจุดกึ่งกลางของชิ้นทดสอบและขยายวงกว้างออกไปสู้บริเวณรอบนอกของชิ้นทดสอบ การลุกไหม้ทำให้แกลบมีลักษณะผิวแกลบเป็นสีดำ เนื่องมาจากกระบวนการไพโรไลซิสและปฏิกิริยาเคมีคายความร้อนออกมา เมื่อนำตัวแปรที่ได้จากการทดลองในตารางที่ 2 แทนลงในสมการที่ (1) – (5) และได้กราฟสมการเส้นตรง ดังรูปที่ 6 ซึ่งค่าพลังงานการกระตุ้น (E) หาได้จากค่าความชันของกราฟในสมการที่ (4) จะได้ค่า 114.7 กิโลจูล/โมล



รูปที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่าง $y=\ln[\delta_c(\frac{T_{ig}^{\ 2}}{r_0^{\ 2}})]$ และ $x=\frac{1}{T_{ig}}$ ของเชื้อเพลิงแกลบ

จากผลการศึกษา Q.T., P. et al. (1993) ได้ศึกษาหาค่าสมบัติการเผาไหม้ (Kinetic parameters) ของแกลบ โดยใช้ทฤษฎีของ Frank-Kamanetskii และหาอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองของแกลบ ที่ค่าความหนาแน่นบรรจุ 152.3 กิโลกรัม/ลูกบาศก์เมตร (ในงานวิจัยไม่ระบุความชื้น) การหาอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองใช้ตะแกรงสแตนเลส 5 ขนาด คือ 5^3, 6^3, 7^3, 8^3 และ 10^3 ลูกบาศก์เซนติเมตร บรรจุแกลบและทำการทดลองในตู้อบ จากผลการทดลองได้ค่าพลังงานการกระตุ้น (E) 104.4 กิโลจูล/โมล อุณหภูมิการลุกไหม้ได้เอง 185 องศาเซลเซียส ที่เวลา 160 นาที สำหรับตะแกรง 8^3 ลูกบาศก์เซนติเมตร ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับงานวิจัยนี้ ทั้งนี้ในงานวิจัยของ Q.T., P. et al. (1993) ยังขาดการหาขนาดกองเชื้อเพลิงแกลบที่ปลอดภัยจากการลุกไหม้ได้เอง

2. การหาขนาดกองเก็บของเชื้อเพลิงแกลบที่ปลอดภัยจากการลุกไหม้ได้เอง

จากผลข้อมูลการทดลองการหาอุณหภูมิการลุกไหม้ได้เองสามารถนำมาประยุกต์ใช้วิเคราะห์หาการเก็บเชื้อเพลิงแกลบได้อย่างปลอดภัย ซึ่งกองเก็บนั้นมีหลายรูปทรง โดยทั่วไปจะมีลักษณะทรงพาราโบลาคว่ำ เพื่อให้ง่ายต่อการประมาณขนาดกองเก็บจึงเลือกสมมติฐานที่รูปทรงกระบอกและทรงสี่เหลี่ยม ดังแสดงในรูปที่ (7) – (8) ซึ่งการหาความสัมพันธ์ของขนาดกองเก็บสามารถหาได้จากสมการที่ (6) และค่า Damkohler วิกฤต δ_c สำหรับรูปทรงต่าง ๆ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1 จะได้สมการที่ (7) – (8)

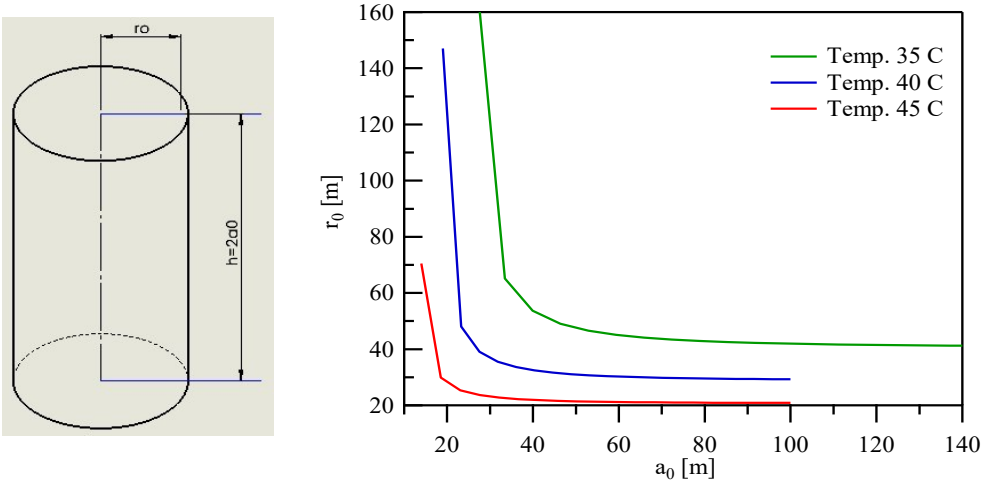
$$\delta_c\left(\frac{T_{ig}^{\,2}}{r_o^{\,2}}\right)=\left(\frac{E}{R}\right)\left(\frac{A\Delta h_c}{k}\right)e^{-\frac{E}{RT_{ig}}} \tag{6}$$

สมการการประมาณค่าขนาดการจัดเก็บแกลบรูปทรงกระบอก

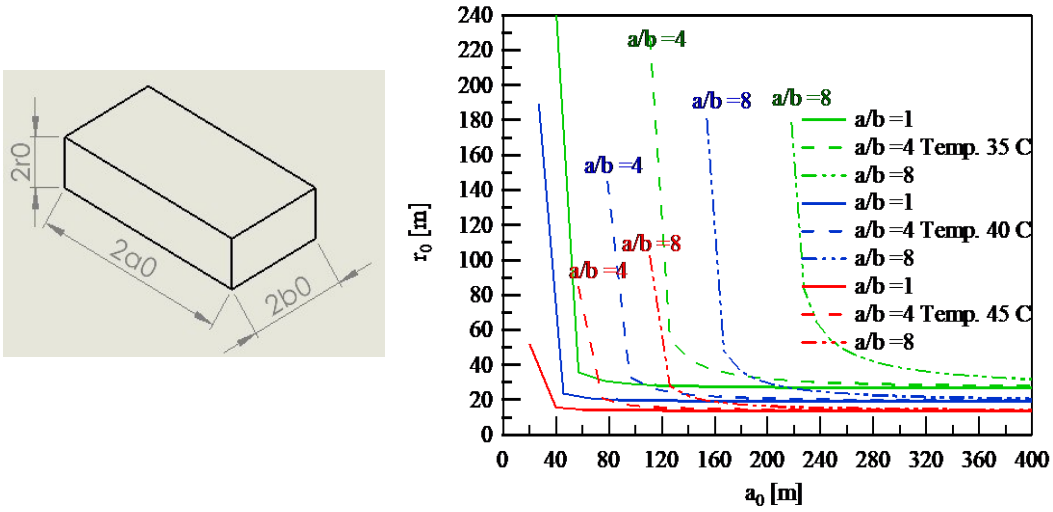
$$3.35\times10^{21}\left(\frac{r_0^{\,2}}{T_\infty^{\,2}}\right)e^{\left(\frac{-13802}{T_\infty}\right)}=2+0.84\left(\frac{r_0}{a_0}\right)^2 \tag{7}$$

สมการการประมาณค่าขนาดการจัดเก็บแกลบรูปทรงสี่เหลี่ยม

$$3.35\times10^{21}\left(\frac{r_0^{\,2}}{T_\infty^{\,2}}\right)e^{\left(\frac{-13802}{T_\infty}\right)}=0.88\left[1+\left(\frac{r_0}{a_0}\right)^2+\left(\frac{r_0}{b_0}\right)^2\right] \tag{8}$$



รูปที่ 7 ความสัมพันธ์ของรัศมีและครึ่งหนึ่งของความสูงของกองแกลบทรงกระบอก



รูปที่ 8 ความสัมพันธ์ของความสูงและอัตราส่วนความยาวต่อความกว้างของกองแกลบทรงกล่องสี่เหลี่ยม

ตัวอย่างของการกองเก็บเชื้อเพลิงของเชื้อเพลิงแกลบกองในรูปทรงกระบอกที่อุณหภูมิแวดล้อม 40 องศาเซลเซียส ขนาดกองเก็บที่ปลอดภัยคือพื้นที่ใต้เส้นกราฟ เช่น ถ้ารัศมีทรงกระบอก (r_0) 40 เมตร ค่าความสูงของทรงกระบอก (a_0) จะต้องไม่เกิน 30 เมตร โดยประมาณเป็นต้น และถ้าเชื้อเพลิงแกลบกองเป็นรูปทรงสี่เหลี่ยมสูง (r_0) 60 เมตร จะต้องมีความยาว (a_0) ต่ำกว่า 40 เมตร และลึก (b_0) ไม่มากกว่า 10 เมตร (ที่อัตราส่วน a/b = 4) เป็นต้น

สรุป

การศึกษาทดลองการลุกไหม้ได้เองของเชื้อเพลิงแกลบ เพื่อหาสมบัติการลุกไหม้ได้เองโดยใช้ทฤษีของ Frank-Kamenetskii จากผลการทดลองในตู้อบภายใต้ภาชนะบรรจุ 3 ขนาด คือ ขนาด 8^3 10^3 และ 12^3 ลูกบาศก์เซนติเมตร พบว่าอุณหภูมิวิกฤตอยู่ที่ 188 องศาเซลเซียส, 181 องศาเซลเซียส, 175 องศาเซลเซียส ตามลำดับ ค่าสมบัติ (Kinetic parameter) การลุกไหม้ได้เองของแกลบในเทอมของค่าพลังงานการกระตุ้น (E) 114.7 กิโลจูล/โมล และใช้ค่าตัวเลข Damkohler (δ) ดังแสดงในสมการที่ (7) และ (8) ในการหาขนาดกองเก็บที่ปลอดภัยจากการลุกไหม้ได้เอง ในรูปกราฟจากความสัมพันธ์ของรัศมี (r_0) และความสูง (a_0) กองแกลบทรงกระบอกหรือพิจารณากองแกลบรูปทรงสี่เหลี่ยมโดยใช้ความสัมพันธ์ของความสูง (r_0) และอัตราส่วนความยาว (a_0) ต่อความลึก (b_0) ของกองแกลบ ที่อุณหภูมิแวดล้อมต่าง ๆ โดยพื้นที่บริเวณใต้เส้นกราฟคือบริเวณที่ปลอดภัยไม่เกิดการลุกไหม้ได้เอง เช่น ที่อุณหภูมิแวดล้อม 40 องศาเซลเซียส ขนาดกองเก็บที่ปลอดภัยคือพื้นที่ใต้เส้นกราฟ เช่น ถ้ารัศมีทรงกระบอก (r_0) 40 เมตร ค่าความสูงของทรงกระบอก (a_0) จะต้องไม่เกิน 30 เมตร เป็นต้น และถ้าเชื้อเพลิงแกลบกองเป็นรูปทรงสี่เหลี่ยมสูง (r_0) 60 เมตร จะต้องมีความยาว (a_0) ต่ำกว่า 40 เมตร และลึก (b_0) ไม่มากกว่า 10 เมตร (ที่อัตราส่วน a/b = 4) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการทดลองดังกล่าวใช้ทฤษีของ Frank-Kamenetskii ซึ่งสามารถบอกได้ว่ามีโอกาสเกิดการลุกไหม้ที่อุณหภูมิแวดล้อมสัมพันธ์กับขนาดของกองเชื้อเพลิง แต่ไม่สามารถประมาณระยะเวลาที่จะเกิดการลุกไหม้ได้เองได้

2. เนื่องจากอุณหภูมิแวดล้อมและค่าความชื้นของเชื้อเพลิงมีการแปรผันตามฤดูกาล จึงทำให้การประมาณขนาดกองเก็บมีความคลาดเคลื่อนได้บ้าง

3. การหาขนาดกองแกลบที่ปลอดภัยจากการลุกไหม้ได้เองโดยใช้ความสัมพันธ์มิติของรูปทรงและที่อุณหภูมิต่าง ๆ ในการประยุกต์ใช้จริงอาจมีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากรูปทรงของกองแกลบที่เกิดขึ้นจริงและอุณหภูมิแวดล้อม ณ. เวลานั้น

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (2562). *ตารางดุลยภาพพลังงานของประเทศไทยเดือนมกราคม-ธันวาคม 2562*. กระทรวงพลังงาน. เข้าถึงได้จาก: https://www.dede.go.th/ewt_news.php?nid=52808.

กลุ่มบริการสารเทศและภูมิสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2564). *รายงานสถานการณ์พลังงานของประเทศไทย มกราคม-ธันวาคม 2564*. กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน.

เบญจมาศ ทองศรี และ ณัฐศักดิ์ บุญมี. (2558). *การศึกษาเชิงทดลองการลุกไหม้ได้เองของขี้เลื่อย*. การประชุมวิชาการเครือข่ายวิศวกรรมเครื่องกลแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 29. 1-3 กรกฎาคม 2558. นครราชสีมา.

ผู้จัดการออนไลน์. (2562). *ไฟไหม้กองเชื้อเพลิงโรงไฟฟ้าชีวมวลฯ ลำปาง*. เข้าถึงได้จาก: https://mgronline.com /local/detail/9620000079480.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2562). *รายงานพลังงานทดแทนของประเทศไทย 2562.* กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน. (2563). *สรุปผลการดำเนินงานสำคัญประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*. คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน.

Beever, P. (1988). *SFPE Handbook of Fire Protection Engineering, Self Heating and Spontaneous Combustion*. 5th ed. Volume 1. Springer. New York.

Boonmee, N. and Pongsamana, P. (2017). Spontaneous Ignition of Bagasse Stockpiles in Thailand: A Fire Safety Concern. *Engineering Journal*, 21(3), pp. 37-50.

Bowes, P., (1984). *Selfheating: Evaluation and Controlling Hazards*. New York: Dept of the Environment Buliding Research Establishment.

Frank-Kamenetskii, D. (1969). *Diffusion and Heat Transfer in Chemical Kinetics*. 2nd ed. New York: n.p.

Nhongtakrai, H. and Jarungthammachote, S. (2010). Spontaneous Ignition of Wood Fiber. *Journal of Research in Engineering and Technology (Thailand)*, 7(4,) pp. 39-48.

Pauner, M.A. and Bygbjerg, H. (2007). Spontaneous Ignition in Storage and Production Lines: Investigation on Wood Pellets and Protein Powders. *Fire and Materials*, 31(8), pp. 477-494.

Q.T., P., I.R., B. and J.C., J. (1993). Combustion Reactivity of Rice Husks: An Experimental and Numerical Incestigation. *Journal of Thermal Science*, 2(2), pp. 152-156.

การประเมินกำลังการผลิต และความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ ของการติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคา กรณีศึกษา: ร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ วิทยาลัยเชียงราย

Assessing the Installed Power Generation Capacity and Economic Benefits of Solar Rooftop Systems Case Study: U-Coffee Cafe, Chiang Rai College

ศตวรรษ เมืองชื่น[1] ดำรงศักดิ์ วงศ์ตา[1] ไพฑูรย์ ยศกาศ[1] และชาตรี นุชนาง[2]

Satawat Muangchuen[1] Dumrongsak Wongta[1] Paitoon Yodkhad[1] and Chartri Nuchnang[2]

สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยเชียงราย[1]

สาขาวิศวกรรมเครื่องกล และการผลิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยเชียงราย[2]

E-mail: Satawat.Muangchuen@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อหาขนาดกำลังการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาที่เหมาะสมตามความต้องการการใช้ไฟฟ้าพื้นฐาน และ (2) เพื่อหาความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ จากการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาที่เหมาะสมกับปริมาณการใช้ไฟฟ้าของร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ วิทยาลัยเชียงราย ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าของร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ ในช่วงเวลา 08.00 - 16.00 น. เป็นเวลาที่คิดค่าไฟฟ้าแบบ Time of Use Rate (TOU) ช่วงเวลา On Peak ทำให้ทราบว่าร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ใช้ไฟฟ้าไม่ต่ำกว่า 200,000 บาทต่อปี จากข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าจึงได้ออกแบบระบบเซลล์แสงอาทิตย์ที่มีกำลังการผลิต 10 กิโลวัตต์ ใช้แผงเซลล์แสงอาทิตย์ 20 แผง ขนาด 525 วัตต์ โดยติดตั้งบนหลังคาระบบออนกริด วิเคราะห์ความคุ้มทุนทางด้านเศรษฐศาสตร์ออกเป็น 2 กรณี ในกรณีที่ 1 มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ กรณีที่ 2 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และไม่เปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ ผลการวิจัยประกอบด้วย กรณีที่ (1) มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) 13% มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) 335,480 บาท ระยะเวลาคืนทุน (PB) 6.9 ปี และกรณีที่ (2) มีอัตราผลตอบแทนภายใน 14% มูลค่าปัจจุบันสุทธิ 386,258 บาท และมีระยะเวลาคืนทุน 6.9 ปี

คำสำคัญ: เซลล์แสงอาทิตย์ หลังคา กำลังการผลิต ความคุ้มค่า

Abstract

The purposes of this study were (1) to find the appropriate size of rooftop solar cell installation capacity, based on the basic electricity usage requirement, and (2) to determine the economic feasibility of installing rooftop solar cell of the U-Coffee Cafe at Chiang Rai College, based on the amount of electricity used during the period from 8:00 am to 4:00 pm, which is calculated based on the Time of Use Rate (TOU). During the study period, data was

gathered on the electricity consumption of U-Coffee Cafe at Chiang Rai College, which revealed that the shop uses electricity of not less than 200,000 baht per year. Based on this data, the research designed a solar panel system with a capacity of 10 kW, using 20 solar panels with a size of 525 W. each, installed on the roof in an on-grid system. The economic analysis was conducted for two cases: Case 1, which includes maintenance and inverter replacement costs, and Case 2, which does not include these costs. The results of the research show that (1) the internal rate of return (IRR) is 13%, the net present value (NPV) is 335,480 baht, and the payback period (PB) is 6.9 years. (2) the IRR is 14%, the NPV is 386,258 baht, and the payback period is also 6.9 years.

Keywords: Solar Cell, Roof, power generation capacity, worthiness

บทนำ

การผลิตพลังงานไฟฟ้าของประเทศไทย ส่วนใหญ่อาศัยแหล่งพลังงานเชื้อเพลิงจากกลุ่มฟอสซิล เช่น ก๊าซธรรมชาติ ถ่านหิน น้ำมันเตา เป็นต้น ในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทย มีการผลิตไฟฟ้าจากก๊าซธรรมชาติ 54% ถ่านหินลิกไนต์ 17% นำเข้า 16% พลังงานหมุนเวียน 11% ไฟฟ้าพลังน้ำ 2% และน้ำมัน 0.3% รัฐมีนโยบายส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนในการผลิตไฟฟ้าจึงมีผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (Very Small Power Producer : VSPP) ที่ใช้พลังงานหมุนเวียนเป็นเชื่อเพลิงหลักเข้ามาในระบบ (สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.), 2565) การผลิตพลังงานไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงฟอสซิลจะทำให้เกิดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศในปริมาณมากตามไปด้วย ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดสภาวะโลกร้อน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน จึงได้มีการกำหนดเป้าหมายในแผนการพัฒนาพลังงานทดแทน และพลังงานทางเลือก 2558 - 2579 ให้มีการผลิตพลังงานไฟฟ้า จากเซลล์แสงอาทิตย์ได้ 6,000 MW ภายในปี พ.ศ. 2579 (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, 2558)

วิทยาลัยเชียงรายเป็นสถาบันการศึกษามีอาคารเรียน อาคารสำนักงาน และร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ ที่ใช้แรงดันไฟฟ้าขนาด 400/230 V ระบบ 3 เฟส ซึ่งคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่แตกต่างกันตามช่วงเวลาของการใช้ไฟฟ้าแบบ Time of Use Rate (TOU) ดำเนินกิจกรรมในช่วงเวลากลางวัน เวลาทำการปกติ (จันทร์-ศุกร์) ระหว่างเวลา 08.00 - 16.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เป็นการคิดค่าไฟฟ้าแบบ On Peak จึงทำให้ร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ มีค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าไม่ต่ำกว่า 200,000 บาทต่อปี จึงมีนโยบายในการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในวิทยาลัยให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาพลังงานทดแทนของภาครัฐ

จากสถานการณ์ข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษากำลังติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์ที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ วิทยาลัยเชียงราย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า เนื่องจากมีการใช้ไฟฟ้าในตลอดวันตั้งแต่ 6.00 – 18.00 น. หลังคาสามารถรับแสงแดดได้ (PSH) 4.70 ชั่วโมงต่อวัน ระบบไฟฟ้าของอาคารแยกออกจาก

ระบบไฟฟ้าหลัก โดยมีการวิเคราะห์ต้นทุนการติดตั้งระบบ และความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ เพื่อให้สามารถประหยัดพลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับความต้องการใช้ไฟฟ้าของร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ วิทยาลัยเชียงราย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาขนาดกำลังการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาที่เหมาะสมตามความต้องการการใช้ไฟฟ้าพื้นฐานของร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ วิทยาลัยเชียงราย

2. เพื่อหาความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ จากการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาที่เหมาะสมกับปริมาณการใช้ไฟฟ้าของร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ วิทยาลัยเชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

กันต์ ปานประยูร (2560) ได้ศึกษาถึงระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคาขนาด 8 kW ของคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และความเป็นไปได้ของการขยายระบบในอนาคต พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 kWh/day ระบบผลิตพลังงานได้เฉลี่ย 978.64 kWh/month ค่าพลังงานจำเพาะที่ระบบผลิตได้เท่ากับ 1,467.95 kWh/kW_{peak} มีพื้นที่หลังคาสำหรับการขยายระบบเป็น 0.5 MW อายุโครงการ 25 ปี จะผลิตไฟฟ้าได้ 16,837,549 kWh กำหนดเงื่อนไขให้เอกชนลงทุนให้ทั้งหมด 20.53 ล้านบาท สัดส่วนเงินกู้/ต่อเงินลงทุน 70:30 ดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 6.025 ต่อปี ชำระคืนภายใน 10 ปี อัตราส่วนลดร้อยละ 6 โดยค่าไฟเฉลี่ย เท่ากับ 4 บาทต่อหน่วย หากชำระค่าไฟฟ้าให้กับผู้ผลิตไฟฟ้าในอัตรา 3.5 3.0 และ 2.5 บาทต่อหน่วย โครงการจะมีความคุ้มทุนประมาณ 12 17 และ 24 ปี ตามลำดับ หากใช้งานระบบจนครบ 25 ปี ผลประหยัดที่เกิดขึ้นเท่ากับ 35.49 31.2 5 และ 36.78 ล้านบาท ตามลำดับ และจะสามารถลดปริมาณการปลดปล่อยคาร์บอนได้ 9,531.73 ตัน

ชัชชัย วรพัฒน์ และคณะ, (2564) ได้ศึกษาถึงการหาขนาดกำลังติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์ที่เหมาะสมตามความต้องการการใช้ไฟฟ้าพื้นฐาน (Base Load) ของอาคารสำนักงานคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และหาจุดคุ้มทุนจากการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) แบบเชื่อมต่อกับสายส่ง จากการออกแบบและจำลองการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์ พบว่าขนาดกำลังติดติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์ที่เหมาะสมอยู่ที่ 9.60 kW สามารถผลิตกำลังไฟฟ้าได้สูงสุด 7.22 kW โดยในปีแรกระบบเซลล์แสงอาทิตย์สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 12,222 หน่วย และตลอดระยะเวลา 25 ปี ระบบเซลล์แสงอาทิตย์สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 287,890 หน่วย สามารถลดค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าลงได้ 1,047,556 บาท มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 695,702 บาท และมีระยะเวลาคืนทุน 6.70 ปี

พัชรินทร์ อินทมาส และคณะ, (2565) ได้ศึกษาถึงการวิเคราะห์เชิงเทคนิคและความคุ้มค่าในการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงาน แสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคาระดับครัวเรือน กรณีศึกษา: ครัวเรือนในเขตพื้นที่ อ.สามพราน จ.นครปฐม โดยแบ่งกรอบหัวข้อการวิจัยเป็น 3 ด้าน คือศักยภาพเชิงกายภาพ ศักยภาพ

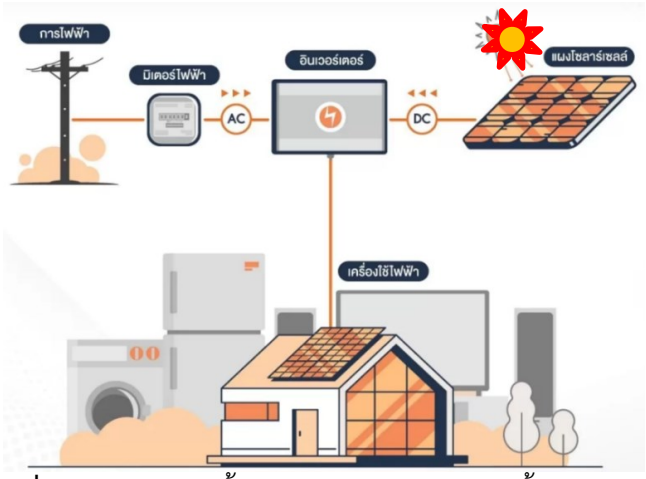
เชิงเทคนิค และศักยภาพ เชิงเศรษฐศาสตร์ทำการเลือกกรณีประเภทที่อยู่อาศัยจำนวน 3 หลังคาเรือน เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจลงทุนติดตั้งระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าไฟฟ้าในอนาคตได้ ในการศึกษานี้ใช้สมมุติฐานทางการเงินที่อัตราคิดลด 6.5% ตลอดอายุการใช้งาน ระยะเวลาโครงการการติดตั้งแผงเซลล์แสงอาทิตย์อยู่ที่ 25 ปี และการเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ทุก 10 ปี ผลการวิเคราะห์พบว่าหากติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังจะสามารถลดค่าไฟฟ้าของทั้ง 3 หลังคาเรือน รวมได้ 302 kWh/month คิดเป็น 20.606 เปอร์เซ็นต์ และระยะเวลาคืนทุนอยู่ที่ 4.85 ปี ผลการวิเคราะห์การติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคาระดับครัวเรือนพบว่าสามารถลด ค่าไฟฟ้าได้จริง

สุรกิจ ทองสุก และ อรรถพล เง่าพิทักษ์กุล, (2561) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพของระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ที่มีการติดตั้งบนหลังคาของอาคารตัวอย่าง โดยข้อมูลที่ได้จากการตรวจวัดกำลังการผลิตจริงจะถูกนำมาเปรียบเทียบกับ ข้อมูลที่ได้จากการคำนวณโดยโปรแกรม PVSYST เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพกำลัง การผลิตไฟฟ้าของระบบ รวมถึงมีการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์เพื่อประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน ติดตั้งระบบดังกล่าว มีการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งจะพิจารณาสองปัจจัยหลัก คือ ต้นทุนในการติดตั้ง และปริมาณกำลังไฟฟ้าที่ผลิตได้ สำหรับการคำนวณระยะเวลาคืนทุน และอัตราผลตอบแทน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าระบบที่มีการติดตั้งจริงนั้นสามารถผลิตไฟฟ้าได้ใกล้เคียงกับผลที่ได้จากการคำนวณ และปริมาณ กำลังไฟฟ้าที่ได้จากการผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์สามารถปรับปรุงค่าการใช้พลังงานไฟฟ้ารวม ของอาคาร

กรอบแนวคิด

พื้นฐานระบบ

การผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์ระบบออนกริด (solar cell on grid) เหมาะกับผู้ที่ใช้งานไฟฟ้าในตอนกลางวัน ไม่ว่าจะเป็นการเปิดแอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เพราะเป็นการทำงานตอนกลางวัน เมื่อเซลล์แสงอาทิตย์รับแสงแดด จะทำการเปลี่ยนแสงแดด ให้เป็นพลังงานไฟฟ้าโดยใช้ตัวอินเวอร์เตอร์ (Inverter)



รูปที่ 1 ระบบการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา

จากรูปที่ 1 แผงเซลล์แสงอาทิตย์ ทำหน้าที่แปลงพลังงานแสงอาทิตย์ให้เป็นพลังงานไฟฟ้ากระแสตรง อินเวอร์เตอร์ (Inverter) ทำหน้าที่แปลงไฟฟ้ากระแสตรงที่ได้รับจากแผงเซลล์แสงอาทิตย์เป็นไฟฟ้ากระแสสลับ และส่งพลังงานไฟฟ้าในรูปแบบกระแสสลับเข้าสู่ระบบจำหน่าย หรือโหลดไฟฟ้าภายในบ้าน โหลดภายในบ้าน (House Load) คืออุปกรณ์เครื่องไฟฟ้าภายในบ้านซึ่งเป็นไฟฟ้ากระแสสลับ มิเตอร์ (Meter) ทำหน้าที่วัดค่าการใช้งานพลังงาน และระบบสายส่ง (Utility grids) คือระบบสายส่งของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

การติดตั้งเพื่อลดค่าไฟ ระบบ Net metering

พลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้จะถูกนำไปใช้กับโหลดภายในอาคารก่อน ทำให้สามารถลดการนำเข้าพลังงานไฟฟ้าที่มาจากระบบจำหน่าย โดยส่วนที่เหลือเกินจะถูกป้อนเข้าสู่ระบบจำหน่าย โดยการติดตั้งเพื่อลดค่าไฟนั้นต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อกำหนดการเชื่อมต่อระบบโครงข่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2551 ซึ่งต้องแจ้งทางการไฟฟ้าระบบก่อนการติดตั้ง ทั้งนี้การไฟฟ้าจะทำการพิจารณาเปลี่ยนประเภทมิเตอร์ จากจานหมุนให้เป็นมิเตอร์แบบไม่สามารถย้อนกลับได้ ทั้งนี้ในการติดตั้งเพื่อลดค่าไฟนั้นเราสามารถแก้ไขปัญหาจากการผลิตไฟฟ้าเกินซึ่งส่งผลทำให้มิเตอร์หมุนกลับโดยการวัดค่ากำลังไฟฟ้าที่ใช้งานตลอดสัปดาห์ หรือทั้งเดือนของอาคารเพื่อคำนวณหากำลังไฟฟ้าที่ใช้งานต่ำสุดในแต่ละวัน (Load Profile) เนื่องจากกำลังไฟฟ้าติดตั้งจากแผงเซลล์แสงอาทิตย์นั้นจะพอดีกับกำลังไฟฟ้าที่ใช้งานของโหลดในสภาวะต่ำสุดในเวลากลางวัน (สุริยนต์ ชมดี, 2558)

พื้นฐานอาคาร

การออกแบบระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคาที่ร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ วิทยาลัยเชียงราย ลักษณะอาคารแสดงดังรูปที่ 2 ตั้งอยู่ที่ 199 หมู่ 6 ต.ป่าอ้อดอนชัย อ.เมือง จ.เชียงราย 57000 เป็นอาคารหนึ่งชั้นยกสูง พื้นที่หลังคา 120 ตารางเมตร กว้าง 10 เมตร ยาว 12 เมตร ความสูงของอาคาร 6 เมตร ละติจูด และลองจิจูดของอาคารเฉลิมพระเกียรติ วิทยาลัยเชียงราย คือ 19.863953 และ 99.784966 ตามลำดับ อาคารหันหน้าไปทางทิศตะวันตก หลังคาเป็นทรงเพิงหมาแหงน ทำให้สามารถรับแสงได้ทั้งวัน พลังงานแสงอาทิตย์จะมีความเข้มสูงสุดในช่วงเที่ยงวัน ขณะที่ความต้องการใช้ไฟสูงสุดจะเกิดขึ้นในช่วงเที่ยง ซึ่งเป็น 2-3 ชั่วโมง จากการประเมินความเข้มแสงอาทิตย์โดยใช้ฐานข้อมูลของนาซ่าได้ค่า PSH = 4.70 ชั่วโมง

รูปที่ 2 อาคารเฉลิมพระเกียรติ วิทยาลัยเชียงราย ที่ศึกษาติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์

การประเมินกำลังการติดตั้ง

เก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ ในวันเวลาทำการปกติ (จันทร์-ศุกร์) 06.00 - 18.00 น. พบว่ามีการใช้ไฟในช่วงเวลา 9.00 – 15.00 น. สูงเนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวมีการสกัดกาแฟ อีกทั้งสภาพอากาศที่ร้อน ทำให้มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากการใช้เครื่องปรับอากาศ ดังนั้นจึงเลือกทำการเก็บข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของอาคารในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบกำลังติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์ที่เหมาะสมกับช่วงที่มีความต้องการการใช้ไฟฟ้าของอาคารมากที่สุด โดยทำการวัดขนาดพื้นที่จริงของหลังคาร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ ที่หันไปทางทิศตะวันตก และไม่มีสิ่งปลูกสร้างหรือต้นไม้บังเงา เพื่อหาขนาดพื้นที่ติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์ และคำนวณหากำลังติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์ที่เหมาะสมกับความต้องการการใช้ไฟฟ้าพื้นฐานของร้านกาแฟยู-คอฟฟี่

การวิเคราะห์การผลิตพลังงานไฟฟ้าต่อปี

ศึกษาพื้นที่หลังคา ทำการออกแบบโดยใช้โปรแกรม Sketch Up Extensions Skelion ติดตั้งบนหลังคาที่เป็นแบบมุมเอียง 15 องศา พลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้จากระบบเซลล์แสงอาทิตย์ต่อปี จากสมการที่ (1)

$$E_s = P_P \times \eta_{Sys} \times hr \times 365 \quad (1)$$

โดยที่ E_s คือ พลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้จากระบบเซลล์แสงอาทิตย์ (kWh/ปี) P_P คือ กำลังติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์ (KW) η_{Sys} คือ ประสิทธิภาพของระบบเซลล์แสงอาทิตย์ เปอร์เซ็นต์ (%) hr คือ ชั่วโมงการทำงานของระบบเซลล์แสงอาทิตย์ (ชั่วโมง/วัน)

การประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์

การวิเคราะห์หาความคุ้มทุนจากผลตอบแทนเพื่อช่วยในการตัดสินใจที่จะลงทุนติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาของอาคารเฉลิมพระเกียรติ วิทยาลัยเชียงราย โดยจะพิจารณาจากอัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return: IRR) มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value: NPV) และระยะเวลาคืนทุน

(Payback Period: PB) ซึ่งได้กำหนดข้อสมมติฐานในการศึกษาความคุ้มทุน ดังตารางที่ 1 มาใช้ในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้ (พัชรินทร์ อินทมาส และคณะ, 2565)

1. อัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return: IRR) คือ อัตราคิดลด (discount rate) มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับสุทธิตลอดอายุโครงการเท่ากับเงินสดจ่ายลงทุนสุทธิ หรืออีกนัยหนึ่ง คือ อัตราคิดลดที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการเท่ากับศูนย์ เป็นอัตราผลตอบแทนเฉลี่ยต่อปีที่ผู้ลงทุนจะได้รับจากการลงทุนตลอดอายุโครงการ สามารถคำนวณได้ดังสมการที่ 2

$$I_0 = \sum_{t=1}^{n} \frac{ES_t}{(1+IRR)^t} = 0 \quad (2)$$

โดยที่ IRR คือ อัตราผลตอบแทนภายใน ES_t คือ กระแสเงินสดได้รับสุทธิในแต่ละปี (บาท) I_0 คือ เงินลงทุนตอนเริ่มโครงการ (บาท) หาก IRR > ต้นทุนเงินทุน (cost of capital) ของโครงการ ก็ตัดสินใจลงทุน ถ้าหาก IRR < ต้นทุนเงินทุน (cost of capital) ของโครงการก็ตัดสินใจไม่ลงทุน

2. มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value: NPV) คือ การหาความแตกต่างระหว่างมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทน (PVB) และมูลค่าปัจจุบันของค่าใช้จ่ายของโครงการ (PVC) จากการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคาอาคารต้นแบบ เพื่อให้เห็นว่าโครงการนั้นให้ผลตอบแทนคุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่ ถ้า NPV มีค่ามากกว่า 0 แสดงว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า แต่ถ้า NPV มีค่าน้อยกว่า 0 หรือมีค่าติดลบแสดงว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า จากสมการที่ (3)

$$NPV = PVB - PVC = \sum_{n=0}^{N} \frac{B_n - C_n}{(1+i)^n} - TIC \quad (3)$$

โดยที่ NPV คือ มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (บาท) B_n คือ ผลตอบแทนในปีที่ n เป็นค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้ x ราคาต่อหน่วยไฟฟ้า C_n คือ ค่าใช้จ่ายในปีที่ n เป็นค่าเปลี่ยนอุปกรณ์ หรือค่าบำรุงรักษา (บาท) i คือ อัตราดอกเบี้ยคิดลด (%) n คือ ระยะเวลาของโครงการปีที่ 0, 1, 2, ..., n (ปี) N คือ อายุของโครงการ (ปี) TIC คือ เงินลงทุนทั้งหมดตอนเริ่มต้นโครงการ (Total Investment Cost) (บาท)

3. ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period: PB) คือ ระยะเวลาที่กระแสเงินสดที่ได้รับเท่ากับเงินที่ลงทุน เป็นเครื่องมือที่ใช้บอกสภาพความเสี่ยงของโครงการได้ โครงการที่มีระยะคืนทุนที่สั้นจะมีสภาพคล่องสูงและมีค่าความเสี่ยงต่ำ โดยสามารถคำนวณหาค่า PB จากสมการที่ (4)

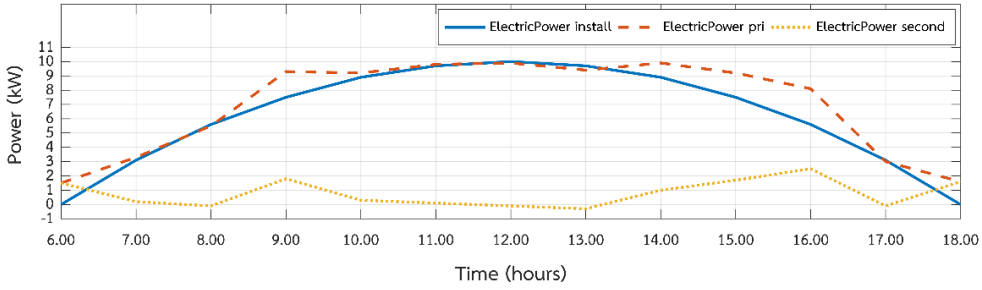
$$PB = Y_n + \frac{CF_c}{CF_y} \quad (4)$$

โดยที่ PB คือ ระยะเวลาคืนทุน (ปี) Y_n คือ จำนวนปีก่อนคืนทุน (ปี) CF_c คือ กระแสเงินสดที่เหลือ (บาท) CF_y คือ กระแสเงินสดทั้งปี จากค่าพลังงานไฟฟ้าของปีที่มีการคืนทุน (บาท/ปี)

ระเบียบวิธีการวิจัย

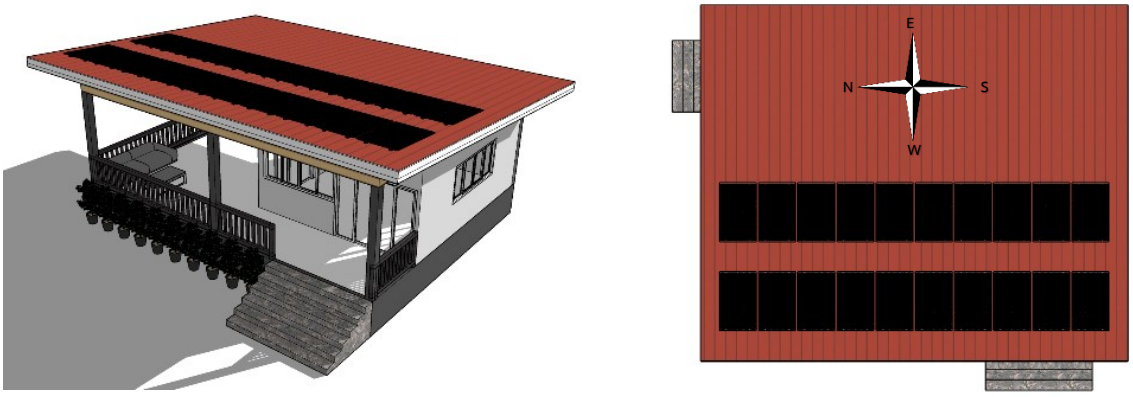
การวิเคราะห์โหลดของอาคาร

โหลดของระบบนั้นไม่มีความสม่ำเสมอ เป็นปัญหาสำคัญในระบบไฟฟ้า เพราะจะต้องพยายามรักษาระดับแรงดันในการส่งจ่ายไฟฟ้าให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นการที่ทราบลักษณะการใช้ไฟฟ้านั้น จำเป็นต้องศึกษาจากกราฟของโหลดที่ถูกเก็บเป็นข้อมูลทางสถิติตามรายคาบเวลา (Load Curve) ร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ มีเครื่องใช้ไฟฟ้าหลายชนิด เช่น เครื่องทำกาแฟ ตู้เย็น พัดลม เครื่องปรับอาอาศ ดวงโคมไฟฟ้า และอุปกรณ์อื่น ๆ จึงทำการวัดค่ากำลังไฟฟ้าเพื่อประกอบการพิจารณาการติดตั้งระบบแสดงดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 กราฟของโหลดร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ ที่ถูกเก็บ

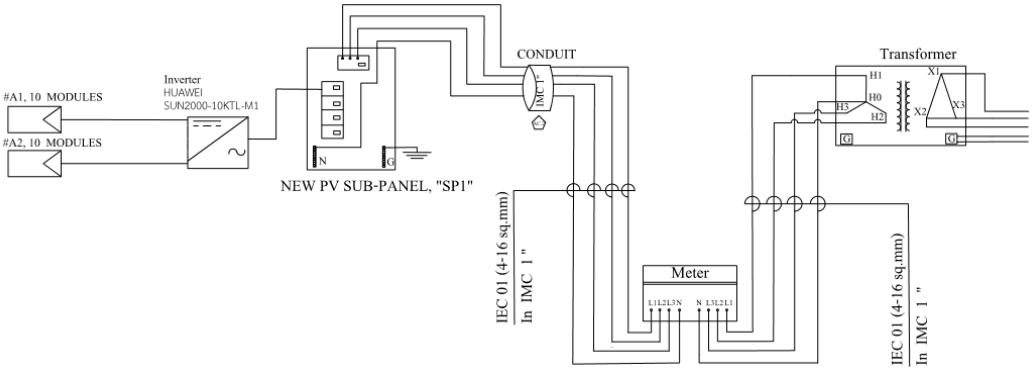
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ โดยพิจารณาค่าความต้องการการใช้ไฟฟ้าพื้นฐานในช่วง 6.00-18.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ร้านดำเนินกิจกรรม พบว่ามีโหลดฐานที่ 1.5 kW และความต้องการกำลังสูงสุดที่ 9.9 kW ใช้ข้อมูลดังกล่าวในการออกแบบกำลังติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์ที่เหมาะสมกับค่าความต้องการการใช้ไฟฟ้าพื้นฐานของร้านกาแฟยู-คอฟฟี่



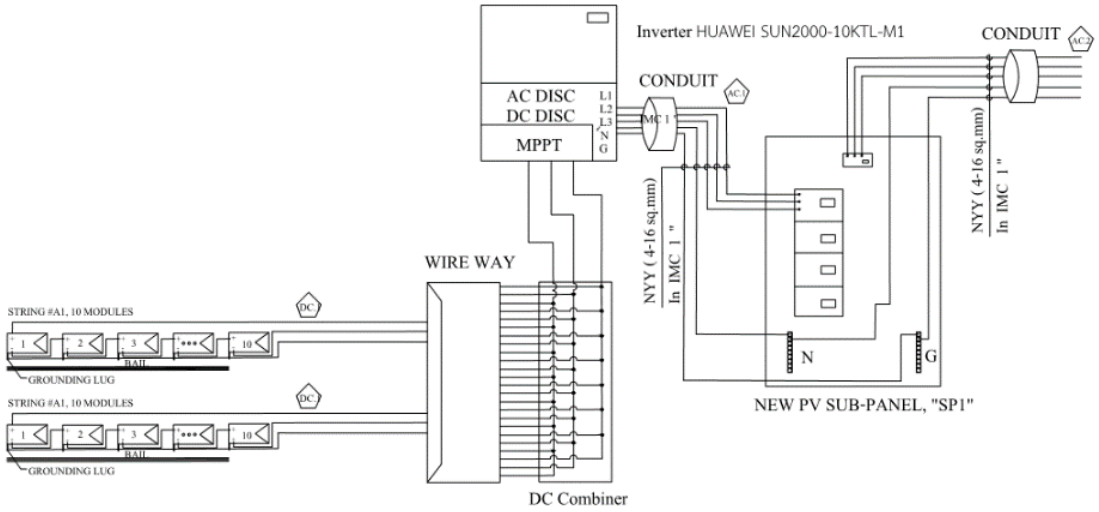
รูปที่ 4 รูปแบบการติดตั้งแผงเซลล์แสงอาทิตย์

การออกแบบระบบ

ผลการออกแบบพบว่าการติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์ที่เหมาะสมมีขนาดกำลังติดตั้งรวม 10 kWp จึงเลือกใช้อินเวอร์เตอร์ขนาด 10 kW แบบ 3 เฟส (3 - phase) ที่ผ่านหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปี 2563 และใช้แผงเซลล์แสงอาทิตย์ขนาด 525 W จำนวน 20 แผง ในการเชื่อมต่ออินเวอร์เตอร์ และเชื่อมต่อแบบ 2 สตริง ๆ ละ 10 แผง มีแรงดัน 490.5 โวลต์ต่อสตริง ทำให้มีกำลังติดตั้งรวมเป็น 10 kW ลักษณะพื้นที่หลังคาร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ สามารถทำการติดตั้งแผงเซลล์แสงอาทิตย์ได้จำนวน 2 แถว ๆ ละ 10 แผง ดังรูปที่ 4 ใช้สายไฟขนาด 6 mm^2 เชื่อมต่อผ่านข้อต่อ MC4 ขนาด 6 mm^2 ผ่านรางเดินสายแบบไวร์เวย์เข้ากล่อง DC Combiner และเชื่อมต่อเข้ากับอินเวอร์เตอร์ไปยังแผงควบคุมไฟฟ้า โดยมีข้อมูลดังตารางที่ 1, 2 ผ่านอุปกรณ์ป้องกันกระแสเกิน เชื่อมต่อกับมิเตอร์การไฟฟ้า ดังรูปที่ 5 และ 6



รูปที่ 5 Power One-Line Diagram Complete Solar PV System



รูปที่ 6 Power One-Line Diagram Strings to Inverter to Sub-Panel

ตารางที่ 1 PV Module Rating

รายการ	ข้อมูล
MODULE	Hi-MO
MODEL	LR5-72HPH
Pmax	525 W.
V_{oc}	49.05 V.
V_{mp}	41.20 V.
I_{sc}	13.65 A.
I_{mp}	12.75 A.

ตารางที่ 2 PV Inverter Rating

รายการ	ข้อมูล
INVERTER MFR / MODEL	HUAWEI / SUN2000-10KTL-M1
Input	DC
Max. PV array power	15,000 Wp.
Max. input voltage	1,100 V.
MPP voltage range / rated input voltage	140 V. to 980 V. / 600 V.
Max. input current / max. short-circuit current	11 A. / 15 A.
Number of independent MPP trackers	2
Output	AC
Rated power at nominal voltage	10,000 W.
Max. apparent power	11,000 VA.
Nominal AC voltage / AC voltage range	220 V. / 230 V.
Rated grid frequency	50 Hz. / 60 Hz.
Max. output current	16.9 A.

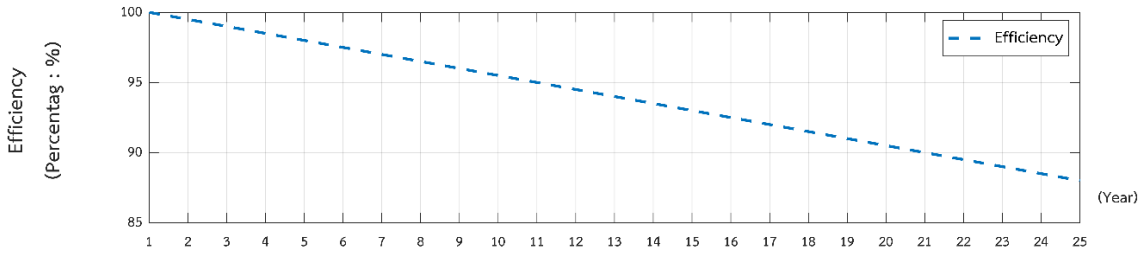
การวิเคราะห์ศักยภาพการผลิตพลังงานไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์

จำลองการติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์กำลังติดตั้ง 10 kW ประสิทธิภาพติดตั้งเท่ากับ 80% มีค่า PSH เฉลี่ย 4.70 ชั่วโมง ประสิทธิภาพระบบมีการลดลง 0.5% เริ่มจากปีที่ 2 ทำให้ในปีแรกผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 13,724 หน่วยต่อปี ในปีถัดไปค่าประสิทธิภาพลดลงทำให้ในปีที่ 2 ผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 13,655.38 หน่วยต่อปี และในปีที่ 25 ผลิตไฟฟ้าได้ 12,008.50 หน่วยต่อปี ตลอดระยะเวลา 25 ปี ผลิตไฟฟ้าได้ 34,522.50 หน่วย จะเห็นได้ว่าเมื่อประสิทธิภาพการผลิตพลังงานไฟฟ้าลดลง ส่งผลให้กำลังการผลิตลดลงตาม ดังรูปที่ 7 และ 8

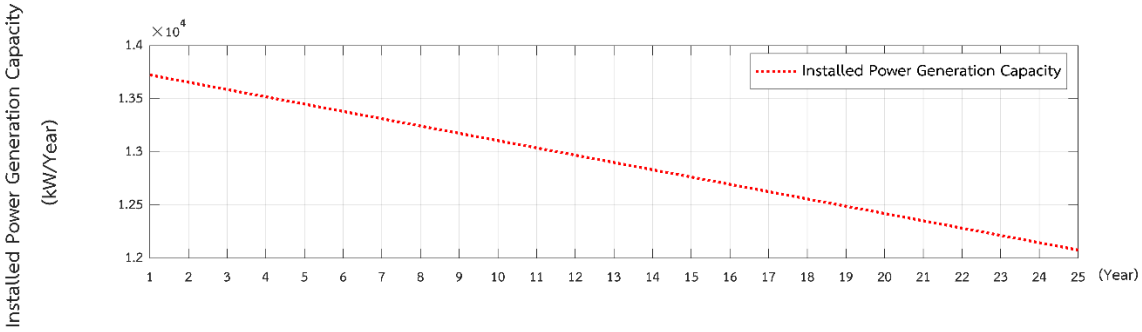
ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์

คำนวณผลตอบแทนค่าไฟฟ้าแบบ TOU ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในราคา 4.18 บาทต่อหน่วย จากสัดส่วนของจำนวนวัน On-Peak และ Off-Peak ซึ่งในปีแรกระบบเซลล์แสงอาทิตย์สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 13,724 หน่วยต่อปี ลดค่าไฟลงได้ 57,079 บาท และตลอดระยะเวลา 25 ปีระบบเซลล์แสงอาทิตย์สามารถผลิตไฟฟ้าได้ 334,522.50 หน่วย สามารถลดค่าไฟฟ้าลงได้ 1,340,938 บาท



รูปที่ 7 ผลการวิเคราะห์การลดทอนประสิทธิภาพเซลล์แสงอาทิตย์ 0.5%



รูปที่ 8 ผลการวิเคราะห์การลดทอนกำลังไฟฟ้าที่ผลิตได้ต่อปีตลอดระยะเวลา 25 ปี

ผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์

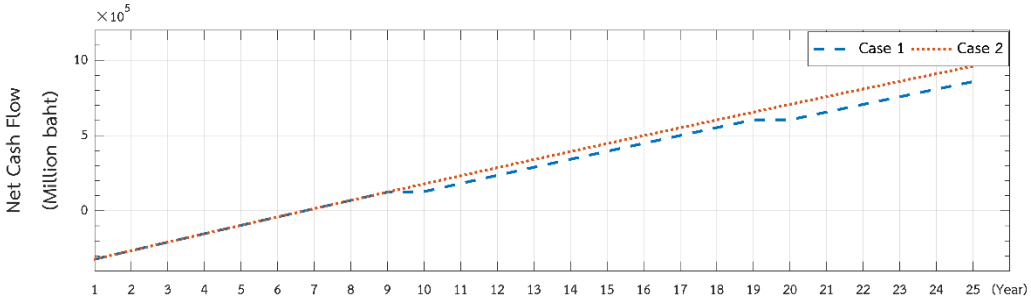
ทำได้โดยนำค่าพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้ต่อปี จากรูปที่ 8 มาคำนวณหาผลตอบแทนค่าไฟฟ้ากรณีลงทุนติดตั้งระบบโดยอ้างอิงค่าไฟฟ้าแบบ TOU On-Peak ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในราคา 4.18 บาทต่อหน่วย มีกำลังการผลิตประมาณ 10 kW คิดค่าติดตั้งระบบเท่ากับ 378,800 บาท ทำให้เป็นต้นทุนเริ่มต้น และประสิทธิภาพโดยรวมของระบบคือ 80% ทำให้ในปีแรกมีกระแสเงินสดรับ 57,079 บาท และในปีถัดไปค่าประสิทธิภาพของระบบเซลล์แสงอาทิตย์จะลดลง ทำให้ในปีที่ 2 มีกระแสเงินสดรับ 56,793 บาท และในปีที่ 25 มีกระแสเงินสดรับ 50,196 บาท ตลอดระยะเวลา 25 ปี ระบบเซลล์แสงอาทิตย์สามารถขายไฟได้ 1,340,938 บาท แบ่งการประเมินออกเป็น 2 กรณี กรณีที่ 1 มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา 0.5% ต่อกำลังติดตั้ง และค่าเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ 5.125 บาทต่อวัตต์ รวมค่าติดตั้ง โดยทำการเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ตามระยะเวลารับประกันทุก ๆ 10 ปี และกรณีที่ 2 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และการเปลี่ยนอุปกรณ์อินเวอร์เตอร์

กรณีที่ 1 มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา 0.5% ต่อกำลังติดตั้ง และค่าเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ 5.125 บาทต่อวัตต์ รวมค่าติดตั้ง โดยทำการเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ตามระยะเวลารับประกันทุก ๆ 10 ปี พบว่าเมื่อสิ้นสุดโครงการ 25 ปี อัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return: IRR) เท่ากับ 13% มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value: NPV) เท่ากับ 335,480 บาท และมีระยะเวลาคืนทุน (Payback Period : PB) 6.9 ปี

กรณีที่ 2 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และการเปลี่ยนอุปกรณ์อินเวอร์เตอร์ พบว่าเมื่อสิ้นสุดโครงการ 25 ปี อัตราผลตอบแทนภายในเท่ากับ 14% มูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 386,258 บาท และมีระยะเวลาคืนทุน 6.9 ปี ดังรูปที่ 9

ผลการประเมินความคุ้มทุน

จากการศึกษาต้นทุนการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนร้านกาแฟยู-คอฟฟี่ วิทยาลัยเชียงราย จังหวัดเชียงราย เพื่อทำการลดค่าไฟฟ้า ติดตั้งบนหลังคาที่เป็นแบบมุมเอียง 15 องศา ใช้แผงเซลล์แสงอาทิตย์ยี่ห้อ Hi-MO รุ่น LR5-72HPH ดังตารางที่ 1 จำนวน 20 แผง ใช้อินเวอร์เตอร์ ยี่ห้อ HUAWEI รุ่น SUN2000-10KTL-M1 แรงดัน 600 V กระแส 15 A กำลังไฟฟ้า 10 kW รายละเอียดดังตารางที่ 2 จำนวน 1 เครื่อง มีค่า PSH เฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ชั่วโมง พบว่ากำลังติดตั้งเซลล์แสงอาทิตย์ที่เหมาะสมคือ 10 kW ในปีแรกระบบเซลล์แสงอาทิตย์สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 13,724 หน่วยต่อปี ประสิทธิภาพของแผงเซลล์แสงอาทิตย์ลดทอนลง 0.5% ต่อปี ทำให้ในปีที่ 25 สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าได้ 12,008.50 หน่วยต่อปี และตลอดอายุของโครงการที่ 25 ปี สามารถผลิตไฟฟ้าได้ 334,522.50 หน่วย ทำให้กระแสเงินสดรับตลอด 25 ปี มีมูลค่า 1,340,938 บาท มีระยะเวลาคืนทุน 6.9 ปี อัตราผลตอบแทนภายใน IRR = 13% - 14%



รูปที่ 9 ผลการประเมินจุดความคุ้มทุนของโครงการ กรณีที่ 1 มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และเปลี่ยนอุปกรณ์อินเวอร์เตอร์ กรณีที่ 2 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และเปลี่ยนอุปกรณ์อินเวอร์เตอร์

สรุป

ความคุ้มทุนทางด้านเศรษฐศาสตร์ได้ทำการประเมินออกเป็น 2 กรณี ในกรณีที่ 1 มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และการเปลี่ยนอุปกรณ์อินเวอร์เตอร์มีอัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return: IRR) เท่ากับ 13% มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 335,480 บาท และมีระยะเวลาคืนทุน (PB) 6.9 ปี กรณีที่ 2 ไม่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และการเปลี่ยนอุปกรณ์อินเวอร์เตอร์มีอัตราผลตอบแทนเท่ากับ 14% มูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 386,258 บาท และมีระยะเวลาคืนทุน 6.9 ปี เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษามีค่า

น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบมูลค่าปัจจุบันสุทธิต่อปี พบว่าทั้งสองกรณีมีระยะเวลาคืนทุนแตกต่างกันไม่มาก ดังรูปที่ 9 เมื่อพิจารณาความคุ้มทุนของมูลค่าปัจจุบันสุทธิ พบว่าการของทั้ง 2 กรณีมีค่าต่างกัน อันเนื่องจากกรณีที่ 1 มีการเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ถึง 2 ครั้ง ส่งผลให้ในกรณีที่ 2 มีความคุ้มค่าในการลงทุนมากกว่ากรณีแรกประมาณ 50,778 บาท

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการอุดหนุนจากวิทยาลัยเชียงราย

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (2558). *แผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก พ.ศ. 2558 - 2579*. กระทรวงพลังงาน.

กันต์ ปานประยูร. (2560). ระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา ขนาด 8 กิโลวัตต์และความเป็นไปได้ของการขยายระบบ. *Journal of Professional Routine to Research*, 4(1), หน้า 76-86.

ชัชชัย วรพัฒน์ และคณะ. (2564). ประเมินศักยภาพและความคุ้มทุนของการติดตั้งระบบเซลล์แสงอาทิตย์บนหลังคา กรณีศึกษา: อาคารสำนักงานคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. *วารสารวิชาการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม : เทพสตรี I-TECH,* 16(2), หน้า 117-126.

พัชรินทร์ อินทมาส มณีรัตน์ ชัยสกุลนิยม พเนตร์ สุขสิงห์ ธีระพงษ์ บุญรักษา และพรหมพักตร์ บุญรักษา. (2565) การวิเคราะห์เชิงเทคนิคและความคุ้มค่าในการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงาน แสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคาระดับครัวเรือน. *Rattanakosin Journal of Science and Technology:RJST*, 4(3), หน้า 47-56.

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.). (2565). *รายงานสถิติพลังงานของประเทศไทย 2565.* กระทรวงพลังงาน.

สุรกิจ ทองสุก และ อรรถพล เจ่าพิทักษ์กุล, (2561) การศึกษาประสิทธิภาพและความคุ้มทุนของระบบผลิตไฟฟ้า ด้วยเซลล์แสงอาทิตย์ที่ติดตั้งบน*หลังคา. วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)*, 10(19), หน้า 157-169.

สุริยนต์ ชมดี. (2558). *การประเมินการลงทุนระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาบ้านอยู่อาศัยในภาคเหนือของประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

การศึกษาการแปรรูปฟางข้าวเป็นวัสดุรองนอนกรงสัตว์เลี้ยงขนาดเล็กภายในบ้าน

Study on the Processing of Rice Straw as a Material for Small Pet Cages

ภักดี สิทธิฤทธิ์กวิน[1] สมชาย แสงนวล[1] กิตติคม นนท์ประสาท[1] และวิชัย สินจักร[2]

Pakdee Sittiritkawin[1] Somchai Saengnual[1] Kittikom Nontprsat[1] and Wichai Sinjuk[2]

อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยเชียงราย[1]

อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกลและการผลิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยเชียงราย[2]

E-mail: pakdee.me@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดประสงค์ (1) เพื่อหาส่วนผสมที่เหมาะสมในการแปรรูปฟางข้าวให้เป็นเม็ดใช้เป็นวัสดุรองกรงสัตว์เลี้ยง (2) เพื่อศึกษาคุณสมบัติเม็ดฟางที่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน โดยเลือกใช้วัสดุที่มีส่วนผสมของฟางข้าวเป็นหลักและเสริมด้วยแกลบและแป้งมันเป็นตัวประสานกำหนดส่วนผสมไว้ 3 สูตรและใช้รังผึ้งสำหรับกำหนดขนาดเม็ดมีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 4 และ 6 mm. ความยาว 2 - 3 mm. ทำการทดสอบหาคุณสมบัติทางกายภาพและการดูดรับของเหลว พบว่าส่วนผสม ฟางสับ แกลบบด และใช้แป้งเปียกเป็นตัวประสาน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ได้สูตรสำหรับการอัดเม็ดฟางที่เหมาะสมที่สุดจะเป็นสูตรที่ 2 ใช้ส่วนผสม อัตราส่วน (1:0.5:0.1) ฟางข้าวสับ 1 kg. แกลบบด 0.5 kg. และแป้งเปียก 0.1 kg. กับขนาดรังผึ้ง 4 mm. มีความชื้นประมาณ 5 – 7 % การจับตัวของเม็ดได้ดีลักษณะบีบไม่แตก แต่ยังมีบางส่วนที่หลุดมาบ้าง (2) คุณสมบัติที่ได้มีความหนาแน่น 0.08 g/cm^3 ที่ขนาด 4 mm. เนื่องจากมีการดูดซับน้ำได้ดีที่ 600 % และสูตรที่ 3 ขนาดรังผึ้ง 6 mm. มีคุณสมบัติที่เหมาะสมน้อยที่สุดให้ความหนาแน่นสูงที่สุดอยู่ที่ 0.12 g/cm^3 แต่การดูดซับน้ำได้น้อยสุดเนื่องจากเนื้อวัสดุมีการอัดแน่นจนเกินไปจนน้ำแทรกซึมได้อยากเมื่อนำไปใช้งานจะทำให้ดูดซับของเสียที่สัตว์ปล่อยออกมาได้น้อย

คำสำคัญ: ฟางข้าว วัสดุรองกรง สัตว์เลี้ยงขนาดเล็ก

Abstract

This research aimed to: (1) study The find the right ingredients to convert rice straw into pellets for small pet cages and (2) to find the property of straw pellets for use by choosing materials that consist mainly of rice straw and supplemented with rice husks and starch as a binding agent for three formulas, and using honeycomb for determining grain size with a size of 4 to 6 millimeters and a length of 2 to 3 millimeters to test its physical properties and its liquid absorption property. The chopped straw, rice husk, and paste were well-pressed into pellets with a little fracture. Results showed that (1) the most suitable formula was the second

formula using a mixture ratio (1:0.5:0.1) of a kilogram of chopped rice straw, 0.5 kilograms of rice husk, and 0.1 kilograms of starch with a honeycomb size of 4 millimeters and a moisture content of approximately 5 to 7 percents. (2) The properties of formula yields pellets with a density of 0.08 grams per cubic centimeter and a size of 4 millimeters due to having a good water absorption ratio of 600 percent. The second - best formula is the third, which uses a honeycomb with a diameter of 6 millimeters and yields pellets with a density of 0.12 grams per cubic centimeter. However, in terms of their ability to absorb water, they are the worst due to being too dense, which makes them able to absorb less waste released by animals.

Keywords: Straw, cage material, small pets

บทนำ

ประเทศไทยมีพื้นที่ปลูกข้าวประมาณ 65 ล้านไร่ หรือประมาณร้อยละ 20 ของพื้นที่ทั้งประเทศ ได้ผลผลิตข้าว 24 ล้านตัน มีฟางข้าวเฉลี่ยประมาณปีละ 25.45 ล้านตัน (กองวิจัยและพัฒนาการจัดการที่ดิน, 2558) ซึ่งฟางข้าวเหล่านี้ส่วนใหญ่เกษตรกรจะนำไปใช้ในกิจกรรมทางเกษตรอย่างเช่น เพาะเห็ดฟาง, ปุ๋ยหมัก ฯลฯ แต่เกษตรบางส่วนก็นำฟางมาอัดก้อนราคาขายปริมาณ 28 – 35 บาทต่อก้อน ซึ่งพบว่าฟางเหล่านั้นมีมูลค่าทางการตลาดน้อยมาก ซึ่งถ้าเราสามารถแปรรูปฟางเพื่อเพิ่มมูลค่าให้สูงขึ้นได้ แต่การนำฟางไปใช้งานโดยตรงไม่ผ่านการปรับใด ๆ จะใช้งานไม่สะดวกและจัดเก็บทำความสะอาดค่อนข้างยาก การปรับสภาพฟางให้เป็นเม็ดขนาดเล็กคล้ายเม็ดอาหารสัตว์ทำให้ใช้งานง่ายสามารถดูดซับของเหลวจากการขับถ่ายของสัตว์ได้ดี และยังกำจัดทิ้งได้ง่ายหรือนำไปเป็นปุ๋ยต้นไม้ก็จะย่อยสลายได้ดี ประกอบกับพฤติกรรมการเลี้ยงสัตว์ของคนรุ่นใหม่เป็นการเลี้ยงแบบรักและดูแลเปรียบเสมือนสมาชิกในครอบครัว ส่งผลให้มูลค่าการใช้จ่ายต่อสินค้าและบริการได้รับความนิยมพุ่งสูงขึ้น โดยคาดการณ์ว่ามูลค่าตลาดสัตว์เลี้ยงในปี 2569 ตลาดสัตว์เลี้ยงจะมีมูลค่าสูงถึง 66,748 ล้านบาท เติบโตเฉลี่ยปีละ 8.4% ซึ่งเป็นปัจจัยบวกให้กับธุรกิจบริการดูแลสัตว์เลี้ยง (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2550) ซึ่งสัตว์ที่นิยมเลี้ยงปัจจุบันเช่น หมูแคระ, เม่นแคระ, หนูแฮมสเตอร์, หนูแกสบี้ กระรอกและกระต่าย เป็นต้น โดยที่สัตว์จำพวกนี้จะต้องเลี้ยงภายในกรงและจะต้องมีวัสดุรองนอนให้กับสัตว์เพื่อดูดซับของเสียที่เกิดจากการขับของสัตว์เช่น ขี้เลื่อย ก้านผักตบชวา หญ้าแห้ง เป็นต้น จึงแนวคิดที่จะหาวัสดุทดแทนหรือเป็นทางเลือกให้กับกลุ่มผู้เลี้ยงสัตว์ดังกล่าว ซึ่งฟางข้าวถือเป็นวัสดุทางการเกษตรที่คุณสมบัติดูดซับน้ำได้ดีและมีความนุ่มนวลสามารถนำมาเป็นวัสดุรองนอนภายในกรงได้ดี โดยนำฟางมาปรับปรุงสภาพให้เป็นฟางอัดเม็ดเพื่อความสะดวกต่อการใช้งานซึ่งใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มมูลค่าให้ฟางข้าวให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหาส่วนผสมที่เหมาะสมในการแปรรูปฟางข้าวให้เป็นเม็ด
2. เพื่อศึกษาคุณสมบัติเม็ดฟางที่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน

การทบทวนวรรณกรรม

นพวรรณและศลิษา (2560) มีการศึกษาเส้นใยจากพืชท้องถิ่นที่หาง่ายคือ กล้วยและอ้อย มาผ่านขบวนการต้มแล้วนำเส้นใยไปขึ้นรูปเพื่อนำมาเป็นวัสดุรองนอนให้กับสัตว์ทดลองเพื่อศึกษาคุณสมบัติอัตราการดูดซึมน้ำซึ่งพบว่าตัววัสดุที่ผลิตขึ้นมาสามารถดูดซับน้ำได้ในช่วง 2 – 5 วินาที ซึ่งเป็นมาตรฐานการซึมนำน้ำของวัสดุรองนอนของสัตว์ทดลองเพื่อรองรับการขับถ่ายของสัตว์ และป้องกันการอับชื้นที่เป็นแหล่งสะสมของเชื้อโรคในกรงสัตว์เลี้ยง

พินิจกานต์ และวรรณิษา (2555) ทำการการศึกษาการผลิตเยื่อกระดาษจากฟางข้าวด้วยวิธีทางชีวภาพร่วมกับกรรมวิธีโซดาและการผลิตเยื่อกระดาษจากฟางข้าวด้วยกรรมวิธีโซดา ผลการทดลองพบว่ากระดาษที่ผลิตด้วยวิธีทางชีวภาพร่วมกับกรรมวิธีโซดามีความต้านทานแรงฉีกขาดมา kg.ว่าแต่ความขาวสว่างน้อยกว่ากระดาษที่ผลิต ด้วยกรรมวิธีทางโซดาในทุกระดับความเข้มข้นของโซเดียมไฮดรอกไซด์

ประดน จาติกวนิช (2542) ศึกษาวัสดุรองนอนสำหรับสัตว์ทดลอง เป็นวัสดุที่ใช้รองรับปัสสาวะและอุจจาระสัตว์โดยใส่ไว้ในกรงร่วมกับสัตว์ หรือใส่ในถาดรองกรง คุณสมบัติสำคัญของวัสดุรองนอน ได้แก่ ความสามารถในการการดูดซึมน้ำได้ดี และไม่เละหรือเปื่อยยุ่ยเมื่อโดนน้ำไม่เป็นฝุ่น ไม่ติดกับตัวสัตว์หรือกรงไม่แหลมคม ไม่สามารถก่อให้เกิดการบาดเจ็บต่อสัตว์ มีลักษณะเนื้อเส้นใยไม่แข้งกระด้าง มีค่าความชื้นอยู่ระหว่าง 6 - 12% (w.b.) ขจัดออกจาKg.รงได้ง่าย สามารถย่อยสลายได้ง่ายและขนย้ายได้สะดวก ปัจจุบันวัสดุรองนอนสำหรับสัตว์ทดลองที่ใช้เป็นอินทรียวัตถุซึ่งได้จากธรรมชาติ เช่น ขี้กบจากไม้ หรือจะอาจเป็นผลผลิตทางอุตสาหกรรม เช่น กระดาษ และไฟเบอร์เซลลูโลส (Cellulose Fiber) เป็นต้น

Lynch and Jones (2541) มีพูดถึงการนำซังข้าวโพดที่เป็นส่วนของชั้น wood ring มาผลิตวัสดุรองนอนสำหรับ ส่วนชั้นอื่น ๆ จะไม่นำมาใช้ส่วนประกอบของซังข้าวโพด วัสดุรองนอนชนิดนี้มีขนาดสม่ำเสมอประมาณ 3.2 mm., 6.4 mm. โดยวัสดุจะไม่แหลมคม ดูดซึมน้ำได้ดี ความชื้นประมาณ 10% ใช้ได้นานและปราศจากเชื้อโรคและสารเคมีตกค้างที่เป็นอันตรายต่อสัตว์ทดลอง สมบัติที่พิเศษอีกอย่างของซังข้าวโพด คือ เมื่อสัตว์ขับถ่ายของเหลวลงวัสดุรองนอนของเหลวจะซึมลงด้านล่าง ทำให้วัสดุด้านล่างเปียกส่วนด้านบนแห้ง ซึ่งทำให้ตัวสัตว์แห้ง ไม่เปียกชื้น

กรอบแนวคิด

การจัดการวัสดุเหลือใช้จากการทำนาข้าวอย่างเช่นฟางข้าว โดยส่วนใหญ่เกษตรกรจะนำไปจำหน่ายในราคาถูก ซึ่งการเพิ่มมูลค่าฟางข้าวให้สูงขึ้นจำเป็นต้องแปรรูปให้สามารถใช้งานได้ตรงวัตถุประสงค์แนวทางหนึ่งที่น่าสนใจและเป็นกระแสในการเลี้ยงสัตว์ขนาดเล็กภายในบ้านจำเป็นต้องมีวัสดุรองกรงที่ผลิตจาก

ธรรมชาติดูดซับน้ำได้ดีและไม่เป็นอันตรายต่อสัตว์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีแนวคิกในการแปรรูปฟางข้าวให้เป็นฟางอัดเม็ดเพื่อใช้เป็นวัสดุรองกรงให้กับสัตว์ เพื่อจะได้ส่งเสริมให้เกษตรกรนำไปผลิตออกจำหน่ายให้กับกลุ่มคนเลี้ยงสัตว์ขนาดเล็กเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับฟางข้าว

ระเบียบวิธีการวิจัย

1.การทดสอบการดูดซึมน้ำ

ทำโดยเตรียมฟางอัดเม็ดจำนวน 100 กรัม ใส่ในภาชนะบันทึกค่าน้ำหนักแห้งก่อนแช่น้ำ จากนั้นนำไปแช่น้ำเป็นระยะเวลา 2 นาที แล้วผึ่งให้เสด็จน้ำเป็นระยะเวลาประมาณ 45 วินาทีบันทึกค่าน้ำหนักขณะเปียกหลังแช่น้ำ จากนั้นเปลี่ยนตัวอย่างใหม่สำหรับใช้แช่ในน้ำกลั่นเป็นระยะเวลา 4, 6, 8, 10 นาที บันทึกค่าน้ำหนักขณะแห้งและเปียก ตามลำดับ หาค่าเฉลี่ยของน้ำหนักเพื่อใช้ในการคำนวณค่าการดูดซึมน้ำ (% Water Absorption) ตามสมการโดยค่าที่รายงานเป็นค่าเฉลี่ยจาก 3 ตัวอย่าง

$$\% \text{ Water Absorption} = (M_i - M_o/M_i) \times 100 \ (\%)$$

เมื่อ M_i = น้ำหนักแห้งหลังแช่น้ำ

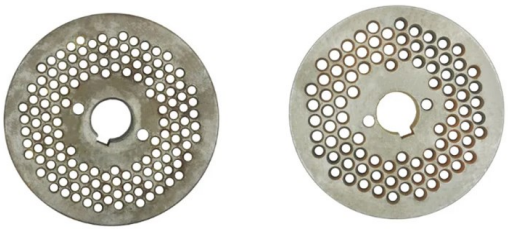
M_o = น้ำหนักแห้งก่อนแช่น้ำ

2. อุปกรณ์ที่ใช้ในงานวิจัย

- เครื่องสับฟางข้าวและบดแกลบ ขนาด 1 hp.
- เครื่องอัดเม็ดฟางขนาด 2 hp.
- เครื่องชั่งน้ำหมักแบบ ดิจิทัล ความละเอียดทศนิยม 3 ตำแหน่ง (0.001 g)

(ก) (ข)

รูปที่ 1 เครื่องจักรที่ใช้ในการทดลองฟางอัดเม็ด ก)เครื่องสับฟางข้าวและบดแกลบ ข)เครื่องอัดเม็ดฟาง



(ก) (ข)

รูปที่ 2 รังผึ้งสำหรับเครื่องอัดเม็ดฟางขนาดต่าง ๆ ก) รูขนาด 4 mm. ข) รูขนาด 6 mm.

3. วิธีการทดลอง

3.1 เตรียมอุปกรณ์และวัตถุดิบที่ต้องใช้ในการทดลองโดยมีฟางข้าวเป็นวัสดุหลัก รองลงมาเป็นแกลบและมีแป้งเปียกเป็นตัวประสาน

3.2 นำฟางข้าวมาย่อยด้วยเครื่องสับฟางข้าวให้มีขนาดเล็กประมาณ 2 – 3 mm. และนำแกลบมาบดให้ละเอียดด้วยเครื่องบดสับให้มีขนาดประมาณ 1 mm.

3.3 นำวัตถุดิบแต่ละชนิดที่ผ่านการสับย่อยละเอียดแล้วมาเข้าเครื่องผสมโดยจะผสมทั้งหมด 3 สูตร ดังนี้

สูตรที่ 1. ใช้ส่วนผสม อัตราส่วน (1:0.75:0.1)

ฟางข้าวสับ	1 kg.
แกลบบด	0.75 kg.
แป้งเปียก	0.1 kg.

สูตรที่ 2. ใช้ส่วนผสม อัตราส่วน (1:0.5:0.1)

ฟางข้าวสับ	1 kg.
แกลบบด	0.5 kg.
แป้งเปียก	0.1 kg.

สูตรที่ 3. ใช้ส่วนผสม อัตราส่วน (1:0.25:0.1)

ฟางข้าวสับ	1 kg.
แกลบบด	0.25 kg.
แป้งเปียก	0.1 kg.

3.4 จากนั้น เอาแต่ละสูตรไปอัดโดย ใช้เครื่องอัดเม็ดอเนกประสงค์ ใช้รังผึ้งขนาด 4 mm. และ 6 mm. ความยาว ให้ได้ขนาด 2 – 3 mm.

3.5 หลังจากผ่านการอัดนำเชื้อเพลิงแต่ละสูตร มาตรวจสอบการจับตัวเป็นเม็ด และนำไปไล่ความชื้นด้วยการตากแดดประมาณ 2 วัน

3.6 นำฟางอัดเม็ดแต่ละสูตรที่ได้ไปทดสอบคุณสมบัติด้านกายภาพ ได้แก่ การยึดเกาะเป็นเม็ด ปริมาณความชื้น, ความหนาแน่น, การดูดซับน้ำ

ผลการศึกษา

จากการทดลองนำฟางผ่านเครื่องสับเพื่อลดขนาดให้มีขนาดเล็กลงแสดงดังรูปที่ 3 (ก) ทำให้ขนาดฟางอยู่ที่ 2 – 4 mm. พร้อมที่จะนำไปผสมตามสูตรต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ในส่วนของแกลบที่ผ่านการบดละเอียดด้วยเครื่องบดสับก็สามารถบดแกลบให้มีขนาดเล็กลงประมาณ 1 mm. แสดงดังรูปที่ 3 (ข)

(ก) (ข)

รูปที่ 3 การเตรียมวัสดุที่ผ่านการย่อยให้มีขนาดเล็กก่อนนำไปผสมในสูตรต่าง ๆ : ก. ฟางสับ ข. แกลบบด

เมื่อนำส่วนผสม ฟางสับ แกลบบด และแป้งเปียกที่ทำหน้าที่เป็นตัวประสานมาผสมรวมกันตามสูตรซึ่งมีทั้งหมด 3 สูตร ดังรายละเอียดข้างต้นที่กล่าวมาแล้วจากนั้นนำส่วนผสมตามสูตรต่าง ๆ ไปเข้าเครื่องอัดเม็ดโดยเริ่มต้นด้วยรังผึ้งขนาด 4 mm. และให้ได้ความยาวของเม็ดประมาณ 2 – 3 mm. จากความชื้นเริ่มต้น 41 – 60 % ข้อมูลในตารางที่ 1 แล้วนำเม็ดฟางทั้งหมดไปตากแดดประมาณ 2 – 3 วัน จนมีความชื้นประมาณ 5 – 7 % พบว่าสูตรที่ 1 สูตรที่ 1. ใช้ส่วนผสม อัตราส่วน (1:0.75:0.1)ฟางข้าว 1 kg., แกลบ 0.75 kg. และแป้งเปียก 0.1 kg. เม็ดฟางที่ได้จับตัวไม่เป็นเม็ดดีเท่าที่ควรเนื่องจากสูตรนี้ส่วนผสมของแกลบบดมากเกินไปทำให้แป้งเปียกมีปริมาณไม่เพียงพอในการยึดเกาะ ดังรูปที่ 4 (ก) ส่วนสูตรที่ 2 การจับตัวของเม็ดดีขึ้นแต่ยังมีบางส่วนที่หลุดมาบ้าง ดังรูปที่ 4 (ข) สูตรที่ 3 เม็ดฟางจับตัวเป็นเม็ดดีได้ความยาวเม็ดขนาด 3 mm. ดังรูปที่ 4 (ค)

(ก) (ข) (ค)

รูปที่ 4 ฟางอัดเม็ดขนาด 4 mm : (ก.) สูตรที่1, (ข.)สูตรที่ 2, (ค).สูตรที่ 3

ในการทดลองส่วนผสม ฟางสับ แกลบบด และแป้งเปียกอัดเป็นมัดกับขนาดรังผึ้ง 6 mm. โดยใช้ตามสูตรซึ่งมีทั้งหมด 3 สูตร จากนั้นนำส่วนผสมตามสูตรต่าง ๆ ไปเข้าเครื่องอัดเม็ด และให้ได้ความยาวของเม็ดประมาณ 3 mm. แสดงรายเละเอียดตามรูปที่ 5 จากนั้นนำเม็ดฟางทั้งหมดไปตากแดดประมาณ 2 – 3 วัน จนมีความชื้นประมาณ 5 – 7 % พบว่าสูตรที่ 1 เม็ดฟางที่ได้จับตัวเป็นเม็ดส่วนผสมยึดเกาะได้ไม่ดีเท่าที่ควรมีการหลุดร่วนออกมาบ้างแสดงดังรูปที่ 5 (ก) ส่วนสูตรที่ 2 การจับตัวของเม็ดดีขึ้นลักษณะเม็ดเป็นทรงบีบไม่แตก แต่ยังมีบางส่วนที่หลุดมาบ้าง ดังรูปที่ 4 (ข) สูตรที่ 3 เม็ดฟางจับตัวเป็นเม็ดดีได้ความยาวเม็ดขนาด 3 mm. ดังรูปที่ 4 (ค) เนื่องจากมีเม็ดที่ขนาดใหญ่ทำให้การยึดเกาะง่ายขึ้น

(ก) (ข) (ค)

รูปที่ 5 ฟางอัดเม็ดขนาด 6 mm : (ก.) สูตรที่1, (ข.)สูตรที่ 2, (ค).สูตรที่ 3

การทดสอบคุณสมบัติทางฟิสิกส์ของเม็ดฟางทั้งหมดทั้ง 3 สูตรแสดงดังตารางที่ 1 พบว่าสูตรที่ 3 ขนาดรังผึ้ง 6 mm. ให้ความหนาแน่นสูงที่สุดอยู่ที่ 0.12 g/cm^3 แต่การดูดซับน้ำได้น้อยสุดเนื่องจากเม็ดฟางมีความหนาแน่นสูงรูพรุนในเนื้อวัสดุน้อยเนื่องจากสูตรนี้มีปริมาณแกลบบดละเอียดในสัดส่วนที่มากที่สุดทำให้การแทรกซึมน้ำทำได้อยาก ในทางกลับกันสูตรที่หนึ่งขนาดรังผึ้ง 4 mm.และ 6 mm. ให้ความหนาแน่นใกล้เคียงกันอยู่ที่ 0.08 – 0.09 g/cm^3 การดูดซับน้ำได้ดีที่สุด 600 – 500 % เนื่องจากสูตรนี้มีสัดส่วนของฟางสับมากที่สุด แต่การนำไปใช้งานยังติดปัญหาเรื่องการจับตัวเป็นเม็ดได้ไม่ดีเท่าที่ควร ส่วนสูตรที่ 2 จะเหมาสมที่สุดมีความหนาแน่น 0.08 g/cm^3 ที่ขนาด 4 mm. เนื่องจากมีการดูดซับน้ำได้ดีที่ 600 % และมีการจับตัวเป็นเม็ดได้ดีใช้งานสะดวกไม่หลุดแตกง่าย

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบทดสอบคุณทางสมบัติทางฟิสิกส์อัดเม็ด

สูตร	ขนาดรังผึ้ง (mm.)	ความหนาแน่น (g/cm^3)	การดูดซับน้ำ (%)	ปริมาณความชื้น (%)	
				ความชื้นก่อน	ความชื้นหลัง
1	4	0.09	600	41.87	7.12
	6	0.08	500	45.05	7.88
2	4	0.08	600	50.44	5.35
	6	0.11	400	51.78	6.45
3	4	0.10	450	55.42	5.89
	6	0.12	300	60.55	6.68

สรุปผล

จากการศึกษาการทดลองส่วนผสม ฟางสับ แกลบบด และแป้งเปียกอัดเป็นเม็ด สูตรที่เหมาะสมที่สุดจะเป็นสูตรที่ 2 สูตรที่ 2. ใช้ส่วนผสม อัตราส่วน (1:0.5:0.1) ฟางข้าวสับ 1 kg. แกลบบด 0.5 kg. และแป้งเปียก 0.1 kg. กับขนาดรังผึ้ง 4 mm. มีความชื้นประมาณ 5 – 7 % การจับตัวของเม็ดดีลักษณะเป็นทรงบีบไม่แตก แต่ยังมีบางส่วนที่หลุดมาบ้าง ความหนาแน่น 0.08 g/cm^3 ที่ขนาด 4 mm. เนื่องจากมีการดูดซับน้ำได้ดีที่ 600 % และสูตรที่ 3 ขนาดรังผึ้ง 6 mm. มีคุณสมบัติที่เหมาะสมน้อยที่สุดให้ความหนาแน่นสูงที่สุดอยู่ที่ 0.12 g/cm^3 แต่การดูดซับน้ำได้น้อยสุดเนื่องจากเนื้อวัสดุมีการอัดแน่นจนเกินไปจนน้ำแทรกซึมได้อยากเมื่อนำไปใช้งานจะทำให้ดูดซับของเสียที่สัตว์ปล่อยออกมาน้อย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาการใช้งานเบื้องต้นยังไม่ได้นำฟางอัดเม็ดไปทดลองจริงกับสัตว์เลี้ยงซึ่งผู้ที่สนใจควรลองศึกษาเพิ่มเติมโดยนำไปทดลองใช้การสัตว์จริงๆแต่ละชนิดต่อไปเช่น กระรอก, กระต่าย หรือหนู ก็จะเกิดประโยชน์มากขึ้น

บรรณานุกรม

กองวิจัยและพัฒนาการจัดการที่ดิน. (2558). *การไถกลบตอซังเพื่อปรับปรุงดินและเพิ่มผลผลิตข้าว*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาที่ดิน.

จันทร์จิรา วงศ์อารีไท, ปิยะธิดา อุบล และวนาลี คงคา. (2559). *การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของวัสดุรองนอนทางการค้ากับวัสดุรองนอนในท้องถิ่น* . การศึกษาอิสระ. มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.

ประดน จาติกวนิช. (2542). *จรรยาบรรณการใช้สัตว์ เพื่อการพัฒนางานวิจัย งานทดสอบ งานสอน และงานผลิตชีววัตถุ*. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2555 -2559). *แผนกลยุทธ์แห่งชาติว่าด้วยการพัฒนางานสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์*, 8, หน้า 1-54.

นพวรรณ โม้ทอง และศลิษา วีรพันธุ์. (2560). *โครงการพัฒนาสิ่งเพิ่มพูนสภาพแวดล้อมของสัตว์ทดลองประเภทหนูไมซ์และหนูแรทจากวัสดุผสมธรรมชาติ*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พินิจกานต์ อารีวงษ์ และ วรรณิษา นาคแกมทอง (2555). *การผลิตเยื่อกระดาษจากฟางข้าวด้วยวิธีทางชีวภาพร่วมกับกรรมวิธีโซดา*. สาขาวิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Lynch, D. L, and C. S. Jones. (2541). *Mixed Conifer Demonstration Project Gordon Creek Forest Restoration Sale Production and Economics Rue Logging*, Inc. Summary Report. Dept. of Forest Sciences, Colorado State University, Fort Collins, co.lop.

การผลิตและการใช้ประโยชน์พืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม กรณีศึกษาชุมชนภูผาฟ้าน้ำ ต.ป่าแป๋ อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่

Easy-to-Grow Plants (Varna 9) Production and Utilization in Accordance with the Buddhist Dhamma Medicine A Case Study of Phu Pha Fah Nam Comunity, Mae Taeng District, Chiang Mai Province.

ศรีรวม มั่งมา[1] และสัจจา บรรจงศิริ[2]

Sriruam Mangma and Sajja Banchongsiri

นักศึกษาปริญญาโท และอาจารย์ที่ปรึกษา

การจัดการการเกษตร สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Email: 2639001771@stou.ac.th[1], Sujja.ban@stou.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) รวบรวมชนิดและประโยชน์ของพืชวรรณะ9ในชุมชนภูผาฟ้าน้ำ (2) นำเสนอหลักการผลิตพืชวรรณะ9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม (3) นำเสนอแนวทางการใช้ประโยชน์พืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ดร.ใจเพชร กล้าจนประธานมูลนิธิแพทย์วิถีธรรม การสนทนากลุ่มกับจิตอาสาแพทย์วิถีธรรมจำนวน 50 คนด้วยแบบบันทึกข้อมูล และการสำรวจโดยใช้แบบสำรวจพืชพรรณในชุมชนภูผาฟ้าน้ำ ต.ป่าแป๋ อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิศึกษาจากเอกสารงานวิจัยและสื่ออิเลคโทรนิคด้วยแบบบันทึกข้อมูลทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกและจัดหมวดหมู่ข้อมูล และการตีความหมายเพื่อหาข้อสรุป ผลการศึกษาพบว่า (1) ลักษณะของพืชวรรณะ 9 เป็นพืชที่เกิดง่าย ส่วนใหญ่เป็นพืชพื้นถิ่นมักเกิดขึ้นเอง ชนิดของพืชวรรณะ 9 ที่พบได้แก่ ข้าวดอย พืชไร่ พืชสวน พืชสมุนไพร และพืชพื้นบ้านอื่น จำแนกได้ เป็น 3 ประเภท คือ (ก) พืชปลูกง่ายรับประทานได้ ใช้เป็นอาหารและยาสมุนไพร มีทั้งหมด 71 ชนิด (ข) พืชขึ้นเองรับประทานไม่ได้ แต่ใช้ประโยชน์ในด้านอื่น เช่นทำปุ๋ย ทำเครื่องใช้มี 6 ชนิด (ค) พืชที่ขึ้นเอง รับประทานได้ มีทั้งหมด 107 ชนิด (2) หลักการผลิตพืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม คือ (ก) การจัดการพันธุ์ดีแข็งแรงให้ผลผลิตสูง (ข) การจัดการดินดี (ค) การจัดการน้ำดี (ง) การจัดการแสงดี (จ) ศีลดี (ฉ) มิตรดี โดยมีวิธีเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดเป็นหัวใจในการทำกสิกรรมไร้สารพิษคือ อย่าขี้เกียจ อย่าใจร้อน ไม่โลภ พอประมาณและแบ่งปัน (3) แนวทางการใช้ประโยชน์พืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม คือ ปรุงเป็นอาหาร เพื่อปรับสมดุลร่างกาย ปรุงเป็นยารักษาโรคเวลาเจ็บป่วย ผลิตปุ๋ยจากวัชพืชเศษใบไม้กิ่งไม้ เศษอาหาร ผลิตสารขับไล่แมลง ผลิตเป็นของใช้ในชีวิตประจำวัน ใช้เพื่อการศึกษาเรียนรู้อนุรักษ์พันธุกรรมพืชพื้นบ้าน อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพัฒนาความเป็นมนุษย์วรรณะ 9

คำสำคัญ: การผลิตและการใช้ประโยชน์พืช พืชวรรณะ 9 แพทย์วิถีธรรม

Abstract

The objectives of this research were to (1) Collection of types and benefits of varnna9 plants in Phu Pha Fah Nam community., (2) Presenting the principles of plant production,Varrna 9 according to the Buddhist Dhamma Medicine. (3) Presenting guidelines for the utilization of Varrna 9 plants according to the Buddhist Dhamma Medicine.This research was a qualitative research. The primary data were studied by in-depth interview with Dr. Jaipetch Klajon main informant, president of Buddhist Dhamma Medicine Foundation ,interview,focus group discussion with data recording from 50 volunteer Buddhist Dhamma Medicine, and survey by using community vegetation survey. Phu Pha Fah Nam, Pa Pae Sub-district, Mae Taeng District, Chiang Mai Province. Secondary data from the document. research and electronic media with secondary data recording Analyze data by classifying and categorizing the data. and interpretation to draw conclusions.The results of the study revealed that (1) the characteristics of Varrna 9 plants. It's an easy plant. Most of them are native plants. often spontaneous Types of plants of Varrna 9 found were mountain rice, upland crops, horticultural crops, medicinal plants, and other local plants. They can be classified into 3 categories: (a) Edible plants that are easy to grow. Used as food and medicinal herbs, there are a total of 71 species (b) The plants grow by themselves and cannot be eaten, there are a total of 6 species (c) The plants grow by themselves and there are 107 types of edible plants in total. (2) Principles of production of Varrna 9 plants according to the Buddhist Dharma Medicine guidelines are (a) Good breed management with high yields (b) Good soil management (c) Good water management (d) Good light management (e) Good morals (f) Good friends, with methods to maximize efficiency as the heart. In doing non-toxic farming, don't be lazy, don't be impatient, don't be greedy, moderate and share. (3) Guidelines for the utilization of Varrna 9 plants according to the Buddhist Dharma Medicine. Cooking to balance the body. Prepare medicine when sick. Produce fertilizer from weeds. Leaves, twigs, food scraps. Produce insect repellents. Produce daily necessities. Used for education. Conservation of local plant genetics. Conservation of the environment and Development Varrn9 humanity.

Keywords: Production and utilization of plants, Varna 9 plants, Buddhist Dhamma medicine

บทนำ

ในยุคสมัยปัจจุบันผู้คนเจ็บป่วยด้วยโรคมะเร็งกันมากขึ้นสาเหตุหนึ่งเนื่องมาจากการบริโภคอาหารมีสารพิษจากสารควบคุมป้องกันศัตรูพืช สารปรุงแต่งในอาหารและเจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (โรค NCDs) จากการบริโภคอาหารประเภทแป้งและน้ำตาล เนื้อสัตว์กันมาก บริโภคอาหารประเภทพืชผักผลไม้กันน้อย (กรมอนามัย, 2557) และการบริโภคพืชผักก็บริโภคพืชผักจากตลาดที่มีไม่กี่ชนิด พืชผักจากตลาดส่วนใหญ่เป็นพืชที่ปลูกเพื่อการค้าจึงต้องใช้ปุ๋ยเคมีเพื่อการเจริญเติบโตที่รวดเร็ว มีลักษณะอวบอิ่มสวยงามไม่มีรูพรุนจากแมลงกัดกิน ทั้งเกษตรกรและผู้บริโภคจึงได้รับสารพิษสะสมในร่างกายและกระจายลงสู่ดินและน้ำก่อมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม

การจะลดปัญหาเหล่านี้ได้ต้องหันมาทำ เกษตรธรรมชาติ และผู้บริโภคต้องเข้าใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติในเรื่องการเลือกบริโภคผักอินทรีย์ พืชเหล่านั้นเป็นพืชผักพื้นบ้าน ซึ่งชาวอโศกและชาวแพทย์วิถีธรรมเรียกว่า”พืชวรรณะ 9” ลักษณะของพืชวรรณะ9 จะคล้ายคลึงหรืออ้างอิงมาจากคนวรรณะ9 คือมีลักษณะเป็นพืชที่เลี้ยงง่าย บำรุงง่าย เจริญเติบโตได้ง่าย มีความแข็งแรงในตัวเอง มีโรคและแมลงทำลายน้อย จึงไม่มีการใช้สารพิษจากปุ๋ย สารฆ่าแมลงสารกำจัดวัชพืช ใช้ต้นทุน แรงงาน เวลาในการดูแลน้อย พืชวรรณะ9 หลายชนิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เป็นพืชพื้นบ้าน พืชป่าหรือพืชที่มีกำเนิดจากต่างประเทศ มีคุณค่าประโยชน์เป็นทั้งอาหาร เป็นยาสมุนไพร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ผลิตเป็นของใช้ เป็นแหล่งเรียนรู้ ช่วยอนุรักษ์ดินและน้ำ ช่วยให้ฤดูกาล บรรยากาศของโลกเป็นปกติ ลดโลกร้อน ลดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม มีคุณค่าต่อคนและสัตว์ทั่วโลก

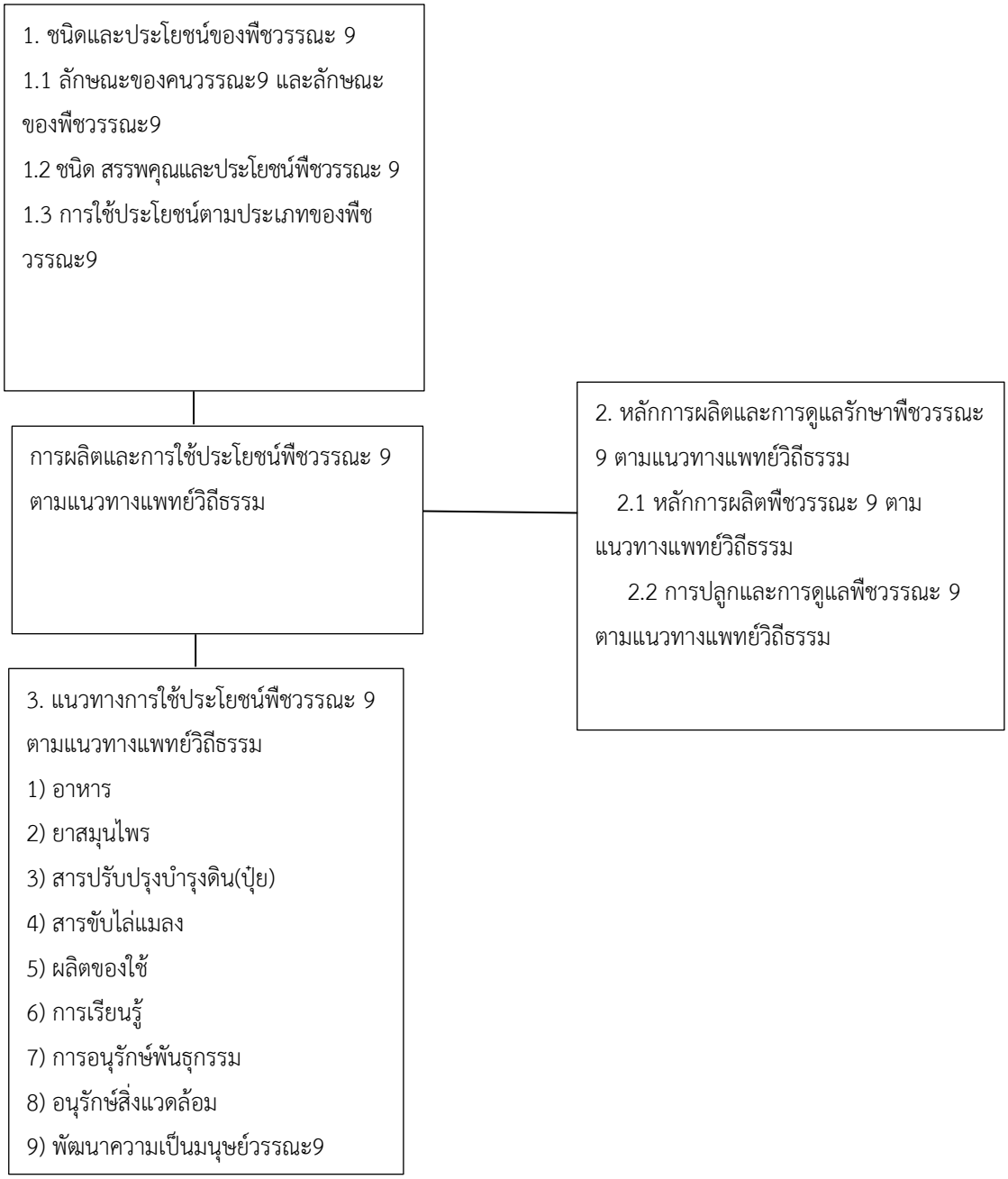
พระพุทธเจ้าตรัสว่า “อาหารเป็นหนึ่งในโลก” ทุกคนต้องรับประทานอาหาร ชาวแพทย์วิถีธรรมเป็นนักมังสวิรัติที่ปฏิบัติฝึกตนมาเป็นคนจนที่กินน้อย ใช้น้อย เรียบง่าย พอเพียง จึงนำพืชวรรณะ9 มาเป็นอาหารหลัก ซึ่งเป็นพืชที่หาง่าย ใกล้ตัวและไม่มีโทษ เมื่อบริโภคพืชผักที่แข็งแรง คนบริโภคก็จะแข็งแรง แนวทางของการแพทย์วิถีธรรมคือกสิกรรมไร้สารพิษ สุขภาพ ธรรมะ เป็นจุดที่เข้มแข็งที่สุดของมนุษยชาติในการอยู่รอดปลอดภัย อยู่เย็นเป็นสุข มีคุณค่า มีประโยชน์ มั่นคงที่สุด พึ่งตัวเองได้มากที่สุด สานพลังกันร่วมกันทำกสิกรรมไร้สารพิษเป็นศิลปะนำพาจิตวิญญาณคน ให้มาสู่สิ่งที่มีค่าต่อชีวิต การผลิตและการนำไปใช้ประโยชน์จากพืชวรรณะ9 ให้เป็นพืชพันธุ์ธัญญาหารที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ผลิตให้มาก แบ่งปัน และให้ความรู้แก่ผู้สนใจและเผยแพร่ขยายออกไป (ใจเพชร กล้าจน, 2564)

คนทั่วไปไม่ค่อยรู้จักและใช้ประโยชน์จากพืชผักพื้นบ้านโดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ และพืชผักพื้นบ้านบางชนิดก็มีโอกาสสูญพันธุ์ เพราะไม่มีการสืบสานภูมิปัญญาในการใช้ประโยชน์พืชวรรณะ9 การดูแลสุขภาพตามแนวทางแพทย์วิถีธรรมจึงฟื้นฟูการผลิตและการนำไปใช้ประโยชน์จากพืชวรรณะ 9 ให้มีความยั่งยืนนาน การศึกษาในเรื่องนี้จะช่วยแก้ปัญหาจะทำให้มีอาหารไร้สารพิษที่พอเพียง มีการเข้าถึงอาหาร มีความมั่นคงยั่งยืนทางอาหาร ช่วยแก้ปัญหาทางด้านสุขภาพตามแนวทางแพทย์วิถีธรรมได้ ช่วยแก้ปัญหาด้านการผลิตพืช ช่วยลดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยพัฒนาจิตวิญญาณให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรวบรวมชนิดและประโยชน์ของพืชวรรณะ9 ในชุมชนภูผาฟ้าน้ำ
2. เพื่อนำเสนอหลักการผลิตและการดูแลรักษาพืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการใช้ประโยชน์พืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

1. ลักษณะของคนวรรณะ 9 คำว่าวรรณะ9 มาจากพระไตรปิฎก (พระไตรปิฎกเล่ม 1“ปฐมปาราชิกกัณฑ์” ข้อ 20) จัตตาริสูตร“ใช้ปัจจัยน้อย ที่หาได้ง่าย และไม่มีโทษ”พระพุทธเจ้าสรรเสริญเป็นการปฏิบัติสู่ความเป็นอรหันต์ สู่พระนิพพาน เป็นความรู้สูงส่ง คนอยู่อย่างวรรณะ9 เป็นคนดีที่ดีที่สุดมีประโยชน์ต่อชีวิตตนเองต่อผู้อื่น ได้แก่

1.1 เป็นคนเลี้ยงง่าย (สุภระ) เป็นคน อยู่ง่าย กินง่าย กินข้าวกินผักกินพืชซึ่งเป็นของหาง่าย ไปง่าย มาง่าย นอนง่าย ดูแลได้ไม่ยากไม่ลำบาก เป็นคนไม่เรื่องมาก เรียบง่าย ปรับตัวง่าย ช่วยเหลือได้ง่าย

1.2 บำรุงง่าย (สุโปสะ) ทำให้เจริญแข็งแรงได้ง่าย ทำให้ดีงามในแง่เชิงต่าง ๆ ทำให้เกิดความดี ความ เจริญแท้ ลดกิเลส ดูแลสุขภาพทำให้แข็งแรงง่าย

1.3 มักน้อย กล้าจน (อัปปิจฉะ) ปัจจัยน้อยหาได้ง่าย ไม่มีโทษ 4 อย่าง จีวรผ้าบังสุกุล โภชนะคำข้าว เสนาสนะ บรรดาเภสัชเป็นองค์แห่งความเป็นสมณะ เป็นเนื้อแท้ของการละบาป ทำลายทุกข์ มีน้อยก็พอแล้ว มีความพอใจ ไม่ต้องการมีไว้มากๆ เก็บไว้เท่าที่จำเป็น

1.4 สันโดษ ใจพอ (สันตุฏฐิ) ใช้ปัจจัยน้อย พอใจคืออิทธิบาท 4 เป็นหนึ่งในองค์แห่งการตรัสรู้ เข้าใจถึงโทษของการมีกิเลส ประโยชน์ของการไม่มีกิเลส เข้าใจถึงสิ่งนั้น มีความสุขแม้ได้อะไรเล็กน้อย ใจพอ ทำได้เท่าไรก็พอใจแค่นั้น พอใจที่มีน้อย ๆ เท่าที่ตัวเองจะคล่องตัวไปได้ อยากได้เท่าทีเป็นไปได้ ยอมรับในกุศล อกุศลของตนเอง

1.5 ขัดเกลา (สัลเลขะ) ปฏิบัติขัดเกลาตัวเอง เปลี่ยนพฤติกรรมตัวเองจากที่แข็งกร้าว ดื้อดึง ขี้เกียจ ขี้คร้าน ต้องขัด ๆ ฝืน ๆ ขัดใจตัวเอง ขัดเกลาความอ่อนแอออกไป ขัดเกลาสิ่งที่เป็นโทษเป็นภัยของตัวเองออกไป ตั้งแต่รูปจนถึงนาม เป็นลำดับๆ จนกระทั่งได้รับการหล่อหลอมสร้างสรร ละ ลด มีศีลห้าเป็นเบื้องต้น แล้วก็ขัดเกลา ปรับตัวขึ้นจนสุภาพขึ้นเรื่อย ๆ สร้างความเข้มแข็ง จนถึงขั้นบรรลุทางจิตวิญญาณและมีปัญญาเห็นร่วมด้วยว่าทำได้แล้ว เมื่อฝึกจนเป็น เป็นเองโดยอัตโนมัติ

1.6 กำจัดกิเลส มีศีลเคร่ง (ธูตะ) ธูตะแปลว่าศีลเคร่ง ศีลเป็นเครื่องชำระๆด้วยศีล ชำระกายทุจริต วจีทุจริต มโนทุจริต ศีลเป็นหลักเกณฑ์ที่จะทำให้กิเลสลด เป็นเครื่องกำหนดแต่ละคน ทำได้แล้วก็เพิ่มศีล คนสูงด้วยศีล อธิศีลคือศีลอันยิ่ง ศีลสูงขึ้น เจริญขึ้น ศีลเคร่งคือแม้ศีลยากๆก็ปฏิบัติได้ไม่ยากไม่ลำบาก ศีลคือการละบาป บำเพ็ญกุศล ทำได้ด้วยใจที่เป็นสุข

1.7 อาการที่น่าเลื่อมใส (ปาสาทิกะ) มีมารยาท รู้จักสังคม รู้เรารู้เขา มีมารยาทสังคมดี มีกายกรรม วจีกรรม มโนกรรมที่เหมาะสม ประมาณให้พอเหมาะกับสถานกาณ์ การประพฤติปฏิบัติในแต่ละกาละให้พอเหมาะ อาการที่น่าเลื่อมใสที่แท้จริงเกิดจากสาระในตนของคนมีศีล คนมีวรรณะตั้งแต่เป็นคนเลี้ยงง่าย บำรุงง่าย ไม่สะสมและมีความเพียร

1.8 ไม่สะสม (อปจยะ) ไม่สะสมทั้งวัตถุสมบัติ ไม่สะสมทั้งกองกิเลส ไม่สะสมทรัพย์ศฤงคาร หยุดโลภโมโทสัน เอาเปรียบ ขี้เหนียว มักมากกอบโกย

1.9 ปรารภความเพียร ยอดขยัน (วิริยารัมภะ) ผู้ที่มีวรรณะ 9 ของพุทธเป็นคนขวนขวายขยัน เอาภาระ ทำงาน ไม่งอมืองอเท้า ไม่เป็นคนขี้เกียจ เฉื่อยชาไม่รังสรรค์ กระปรี้กระเปร่า คนแข็งแรงจึงทำความเพียรได้ เป็นผู้มีค่าต่อตนเองและผู้อื่น (สมณะโพธิรักษ์, 2552, น.23-44)

2. ลักษณะของพืชวรรณะ9 คือ พรรณพืชพื้นบ้านในท้องถิ่น พืชพรรณที่สามารถพบเจอได้ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยมีปัจจัยทั้งด้านภูมิประเทศและภูมิอากาศที่ช่วยในการเจริญเติบโตของผักพื้นบ้านแต่ละชนิด เช่น สวน ไร่ นา คู หนอง คลอง บึง ดอย ภูเขา พืชทุกชนิดที่เกิดง่าย บำรุงง่าย เจริญเติบโตง่ายไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความแข็งแรงทนทาน มีโรคและแมลงทำลายน้อย เป็นประโยชน์ต่อชีวิตและมีพืชหลายชนิดที่ขึ้นเองตามธรรมชาติ เป็นทั้งพืชพื้นบ้าน พืชป่าพืชดอยและผักที่นำมาจากต่างประเทศที่นำมาปลูกในพื้นที่แล้วเจริญเติบโตได้ดีแล้วนำมาใช้ประโยชน์ได้ เป็นทั้งพืชล้มลุก หรือพืชที่ปลูกครั้งเดียวแล้วเก็บได้หลายครั้ง (ใจเพชร กล้าจน, 2565)

แนวคิดเกี่ยวกับการเกษตรตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม

หลักการทำกสิกรรมไร้สารพิษตามแนวทางแพทย์วิถีธรรมได้ยึดหลักการปฏิบัติตามแนวทางของพระพุทธศาสนาที่พระพุทธเจ้า (ผู้มีความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ 18 สาขา) ได้กล่าวไว้ในพระไตรปิฎกเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดี ไร้สารพิษ มีคุณค่า มีสารอาหารที่ดีต่อสุขภาพ การสร้างอาหารซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่สำคัญ พ่อครูสมณะโพธิรักษ์ (2564) กล่าวว่า “คนฉลาดสร้างอาหาร คนชั่วช้าสามานย์สร้างอาวุธ” อาหารเป็นหนึ่งในโลก ทุกคนต้องรับประทานอาหารมาระดมสร้างพืชพันธุ์ธัญญาหาร ให้ชาวไทยเหลือกินเหลือใช้แล้วแบ่งปันเผื่อแผ่ให้กับโลก ผลดีและคุณค่าประโยชน์ของกสิกรรมไร้สารพิษ สมณะโพธิรักษ์ (2545, น.63-64) ได้อธิบายไว้คือ 1) เป็นการสร้างอาหารไร้สารพิษที่ดีต่อสุขภาพ 2) เป็นอาหารที่คนต้องรับประทานทุกวัน การผลิตอาหารจึงเป็นสิ่งจำเป็นมากที่สุด อาหารสามารถเลี้ยงคนได้ทั้งโลก 3) การทำกสิกรรมไร้สารพิษเป็นการอนุรักษ์ดิน น้ำ สิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พันธุกรรมพืช 4) กสิกรผู้ทำกสิกรรมเป็นการทำงานที่มีเกียรติมีคุณค่า ได้บุญกุศล ใช้เวลา แรงงานให้เป็นประโยชน์สร้างสาระให้ชีวิต การทำกสิกรรมมีมานานตั้งแต่สมัยพุทธกาลที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการกสิกรรมที่มีหลักฐานไว้ในพระไตรปิฎก ธัมมิกสูตร ว่าด้วยพระราชาประพฤติไม่เป็นธรรมและเป็นธรรม ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย ในสมัยใด พระราชาทั้งหลาย **(ผู้นำ,ผู้บริหาร)** ประพฤติไม่เป็นธรรม ในสมัยนั้น แม้ข้าราชการทั้งหลาย ก็พลอยประพฤติไม่เป็นธรรม เมื่อข้าราชการประพฤติไม่เป็นธรรม **(ผู้นำ,ผู้บริหาร)** พราหมณ์และคฤหบดีทั้งหลายก็ประพฤติไม่เป็นธรรมบ้าง เมื่อพราหมณ์และคฤหบดีทั้งหลายประพฤติไม่เป็นธรรม ชาวบ้านชาวเมือง **(ไม่มีมิตรดี)** ก็ประพฤติไม่เป็นธรรมไปตามกัน **(ปัญหาสังคม)** ครั้นชาวบ้านชาวเมืองประพฤติไม่เป็นธรรม **(ไม่มีศีลดี)** ดวงจันทร์ดวงอาทิตย์ ก็โคจรไม่สม่ำเสมอ ครั้นดวงจันทร์ดวงอาทิตย์ โคจรไม่สม่ำเสมอ ดาวนักษัตรทั้งหลายก็เดินไม่เที่ยงตรง ครั้นดาวนักษัตรทั้งหลายเดินไม่เที่ยงตรง คืนและวันก็เคลื่อนไป ครั้นคืนและวันเคลื่อนไป **(แสงไม่ดี)** เดือนและปักษ์ก็คลาดไป ครั้นเดือนและปักษ์คลาดไป ฤดูและปีก็เคลื่อนไป **(ปัญหาสิ่งแวดล้อมและโลกร้อน)** ครั้นฤดูและปีเคลื่อนไป ลมก็พัดผันแปรไป ครั้นลมพัดผันแปรไป ลมนอกทางก็พัดผิดทาง ครั้นลมนอกทางพัด

ผิดทาง เทวดา **(วิบากกรรม)** ทั้งหลายก็ปั่นป่วน ครั้นเทวดา ทั้งหลายปั่นป่วน **(ภูมิอากาศ,ภูมิประเทศ,ดิน, ลม)** ฝนก็ไม่ตกตามฤดูกาล ครั้นฝน **(น้ำไม่ดี)** ไม่ตกตามฤดูกาล ข้าวกล้าทั้งหลายก็สุกไม่ดี **(ผลผลิตลดลง)** ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย มนุษย์ทั้งหลายบริโภคข้าวที่สุกไม่ดี ย่อมอายุสั้น ผิวพรรณก็ไม่งาม กำลังก็ลดถอย และมีอาพาธมาก **(ขาดแคลนอาหาร, สารอาหารไม่ครบถ้วน, เจ็บป่วย)** (พระไตรปิฎก ฉบับมหามกุฏฯ (ภาษาไทย) เล่มที่ 35 สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกนิบาต เล่มที่ 2 หน้าที่ 223 ข้อที่ 70)

ประโยชน์ที่ได้จากการบริโภค “ผักที่แข็งแรง” หรือพืชผักวรรณะ9 ผักแข็งแรงหมายถึงผักอายุยืน ปลูกครั้งเดียวบริโภคได้นานหลายปีเป็นพืชผักในท้องถิ่นเดิมของไทยผักที่ควรบริโภคจะต้องเป็นผักที่เด็ดจากต้นใหม่ๆเพราะจะยังเหลือ"ความเป็น"ของชีวิตอยู่ 1) ให้ออกซิเจนไปเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ทำให้เซลล์เสื่อมช้า โดยเฉพาะสมองเมื่อได้รับออกซิเจนจะสดชื่นไม่ง่วงนอนทำงานได้ดี 2) มีเส้นใย ซึ่งมีประโยชน์ช่วยทำความสะอาดทางเดินอาหาร ช่วยให้ขับถ่ายง่าย ไม่เป็นริดสีดวงทวาร เป็นมะเร็งลำไส้และช่วยดูดซับสารพิษออกจากร่างกายด้วย 3) ให้คลอโรฟิลล์ ซึ่งพืชใช้สังเคราะห์แสงเพื่อสร้างธาตุอาหาร และเมื่อสารคลอโรฟิลล์เข้าสู่ร่างกายของคนเราเมื่อร่างกายได้รับแสงอาทิตย์ก็จะสามารถสังเคราะห์ธาตุที่เกิดประโยชน์แก่ร่างกายได้ ทำให้ร่างกายทนต่อความร้อนได้ดี 4) สารอาหาร ที่ได้จากพืชผักที่แข็งแรงจะมีอายุการใช้งานยาวนานกว่าผักที่อ่อนแอหรือผักที่ปลูกยาก 5) ควรรับประทานผักให้ครบทุกรสและทุกสีในแต่ละวันประมาณ 1 กำมือ เพื่อให้ได้รับสารอาหารครบถ้วน (ไพโรจน์ อรรคสีวร, 2550, น.12-21,37)

การแพทย์วิถีพุทธรวมการแพทย์วิถีธรรม โดยสามารถสร้างความเป็นพุทธะในตนไปพร้อม ๆ กับการเกื้อกูลมวลมนุษยชาติ ด้วยการสานพลังกับหมู่มิตรดีในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี (ใจเพชร กล้าจน, 2558, น.4) ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม เป็นการยึดหลักการของกสิกรรม ธรรมะและสุขภาพเป็นองค์รวมในการดำเนินชีวิตที่อยู่กับธรรมชาติ ในการผลิตอาหารได้มีการนำพืชผักวรรณะ9 มาใช้เป็นอาหารเป็นยาสมุนไพรในการดูแลสุขภาพปรับสมดุลร่างกายในคนเจ็บป่วย ประโยชน์ในด้าน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนพัฒนาคน ชุมชนภูผาฟ้าน้ำเป็นชุมชนสาธารณโภคีที่มีกองกลาง กินใช้ร่วมกันมีผู้นำคือ ดร.ใจเพชร กล้าจนและจิตอาสาแพทย์วิถีธรรมซึ่งเป็นหมู่มวลมิตรดีมาอยู่ร่วมกันเป็นสวนป่านาบุญ 8 มีหลักการบริหารจัดการด้วยหลักการสาธารณียธรรม6 พุทธพจน์7 อปริหานิยธรรม7

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) ศึกษาชนิดและประโยชน์พืชวรรณะ9 พืชผักพื้นบ้าน (Indigenous Plants) หรือพืชวรรณะ9 มีหลากหลายชนิด พบได้ในแหล่งพื้นที่ต่างกันทั้งที่ราบลุ่ม ทุ่งนา ริม ห้วยหนอง คลอง บึง ชายทะเล บริเวณป่าเขา เป็นอาหารและยาสมุนไพร (ปิยนาถ อิ่มดี,2557,มานิต ตันเจริญ, 2558) 2) หลักการผลิตพืชวรรณะ9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม หลักการการผลิตทางการเกษตรที่มี การรักษาระบบนิเวศ มีวิธีการบำรุงรักษาโดยการใช้ปุ๋ยหมักและน้ำหมักชีวภาพ (หทัยรัตน์ ชาญวิการณ์, 2558) การจัดการน้ำ การอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และการจัดการการใช้ประโยชน์ที่ดินและการจัดการเศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยภายในครัวเรือนที่ส่งผลต่อความมั่นคงทางอาหารและพืชกินได้ในป่า WEPs หรือwild edible plants (ณัชชา ศรหิรัญ,

2556; Meragiaw, M., Asfaw, Z., & Argaw, M., 2015) หลักการทำกสิกรรมวิถีพุทธ ให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงสุด คือพันธุ์ดี ดินดี น้ำดี แสงดี ศีลดี มิตรดี (แก่นศีล กล้าจน,2565) 3) แนวทางการใช้ประโยชน์พืชวรรณะ9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม ใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา (ปิยนาถ อิ่มดี, 2557) ประโยชน์ด้าน ความหลากหลายทางพันธุกรรมและพฤกษเคมีของพืชพื้นเมือง (วิลาสินี จิตต์บรรจง, 2561) การใช้ประโยชน์ในด้านยารักษาโรค ด้านเศรษฐกิจ ผักพื้นบ้านเป็นแหล่งวิตามินและเกลือแร่ที่สำคัญ (วิภา มะลา, 2565) การสร้างสุขภาวะแก้ไขหรือลดปัญหาสุขภาพที่ต้นเหตุ สามารถพึ่งตนเองได้โดยใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นเป็นหลัก (ใจเพชร กล้าจน, 2558)

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธิวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยเลือกแบบเจาะจงเพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การสำรวจและการสังเกตุแบบมีส่วนร่วม ประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ดร.ใจเพชร กล้าจน จิตอาสาแพทย์วิถีธรรมจำนวน 50 คน ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากการวิเคราะห์เอกสาร พระไตรปิฎก หนังสือ ตำรา เอกสาร งานวิจัย บทความวิชาการ แผ่นพับ รูปภาพ คลิบวิดิโอ และสื่ออิเลคโทรนิค และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์จัดกลุ่ม จัดหมวดหมู่ วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลตามวัตถุประสงค์และประเด็นปัญหา

ผลการศึกษา

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การรวบรวมชนิดและประโยชน์ของพืชวรรณะ 9 ในชุมชนภูผาฟ้าน้ำ

1.1 ลักษณะของพืชวรรณะ 9

ใจเพชร กล้าจน (2565) ได้อธิบายถึงลักษณะของพืชวรรณะ 9 ดังนี้

1) พืชที่เกิดง่าย ไม่ปลูกก็เกิด ขึ้นเอง พืชปลูกง่าย **2) พืชที่เลี้ยงง่าย** บำรุงง่าย (สุภระ, สุโปสะ) ดูแลได้ไม่ยาก ไม่ซับซ้อน ไม่ลำบาก มีโรคและแมลงรบกวนน้อย **3) งอกใหม่ได้** เด็ดมากินมาใช้ก็งอกเจริญเติบโตขึ้นมาใหม่ ปลูกครั้งเดียวเก็บบริโภคได้หลายปี **4) เป็นพืชพื้นบ้าน** พืชป่า พืชดอยหรือพืชที่เป็นพันธุ์มาจากต่างประเทศ ถ้ามาขึ้นในพื้นที่เราสามารถเจริญเติบโตและนำมาใช้ประโยชน์ได้ **5) เป็นพืชที่มีความแข็งแรงในตัวเอง**สามารถสร้างอาหารหรือดึงธาตุอาหารจากธรรมชาติมาสร้างความเจริญเติบโตให้ตัวเองได้ **6) เป็นประโชน์ต่อชีวิต** เมื่อคนในท้องถิ่นนั้นเก็บมาบริโภคก็จะสร้างความแข็งแรง ที่ดีต่อสุขภาพ

1.2 ชนิดของพืชวรรณะ 9 ที่ปลูกและเกิดขึ้นเองในภูผาฟ้าน้ำ 1) ข้าวดอย หรือข้าวไร่เป็นข้าวที่ปลูกตามชุมชนของกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ที่ชุมชนภูผาฟ้าน้ำมีการปลูกและอนุรักษ์พันธุ์ข้าวดอยนำมาปลูกในแปลงนาที่ภูผาฟ้าน้ำ อายุการเก็บเกี่ยว 3 เดือนกว่า เมื่อเก็บผลผลิตไว้บริโภคและแบ่งปันเพื่อการขยายพันธุ์และเป็นการอนุรักษ์พันธุ์ **2) พืชไร่** พืชที่มีลักษณะต้องการน้ำน้อย ทนความแห้งแล้งสูง ไม่ต้องการความพิถีพิถันในการปลูก ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด มันเทศ กล้วยป่า กล้วยนวลเป็นต้น **3) พืชสวน** มีขั้นตอนและ

ความปราณีตในการปลูกมาก สามารถแยกพืชสวนออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) พืชผักที่ปลูกง่าย แข็งแรง มีโรคและแมลงน้อยได้แก่ เชียงดา ดอกชมจันทร์ เพกา มะเขือพวง กะเพรา โหระพา แมงลัก เป็นต้น (2) พืชผักที่ปลูกยาก ต้องประคบประหงม ดูแลรักษามีโรคและแมลงมาก ได้แก่ ผักคะน้า กะหล่ำปลี ถั่วฝักยาว ฟักทอง พริก มะเขือเทศ เป็นต้น (3) ผลไม้ได้แก่ มะละกอ มะม่วง ส้ม มะยม ขนุน หม่อน มะขามป้อม บ๊วย เป็นต้น **4) สมุนไพร** ได้แก่ ผักคราดหัวแหวน เสลดพังพอน โกฐจุฬาลัมพา ผักแพรวแดง เหงือกปลาหมอ เตย เป็นต้น

1.3 การจัดแบ่งประเภทของพืชวรรณะ9 เป็น 3 ประเภท จากการเดินสำรวจกับทีมจิตอาสา เด็กนักเรียนสัมมาสิกขาและปราชน์ชาวบ้าน พบพืชพรรณนานาชนิดและจำแนกได้ 3 ประเภท ดังนี้

1.3.1 พืชปลูกง่ายรับประทานได้ เป็นอาหารและยาสมุนไพรและใช้สอยได้ จากการสำรวจของพืชวรรณะ9 ที่ปลูกง่าย รับประทานได้ ใช้สอยได้ในชุมชนภูผาฟ้าน้ำ มีทั้งหมด 71 ชนิด จำแนกตามชนิดของพืชได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) พืชไร่จำนวน 10 ชนิด 2) พืชผัก พืชล้มลุก พืชสมุนไพร จำนวน 41 ชนิด 3) ไม้ยืนต้น จำนวน 13 ชนิด 4) ไม้ดอก ไม้ประดับ หญ้าต่าง ๆ จำนวน 9 ชนิด

1.3.2 พืชขึ้นเองรับระทานไม่ได้ แต่มีสรรพคุณและใช้สอยประโยชน์ในด้านอื่น เช่น ทำปุ๋ย ทำเครื่องใช้ สร้างที่อยู่อาศัย เป็นพืชคลุมดินลดการพังทลายหน้าดิน พืชในป่าเป็นแหล่งต้นน้ำ เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่า เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนน้อยที่มีพิษ เบื่อเมา ที่ชุมชนภูผาฟ้าน้ำพบ 6 ชนิด ได้แก่ หนาดใหญ่ มะคำดีควาย สบู่ขาว ขี้ไก่ย่าน เฟิร์นหางกระรอก มะกล่ำตาหนู

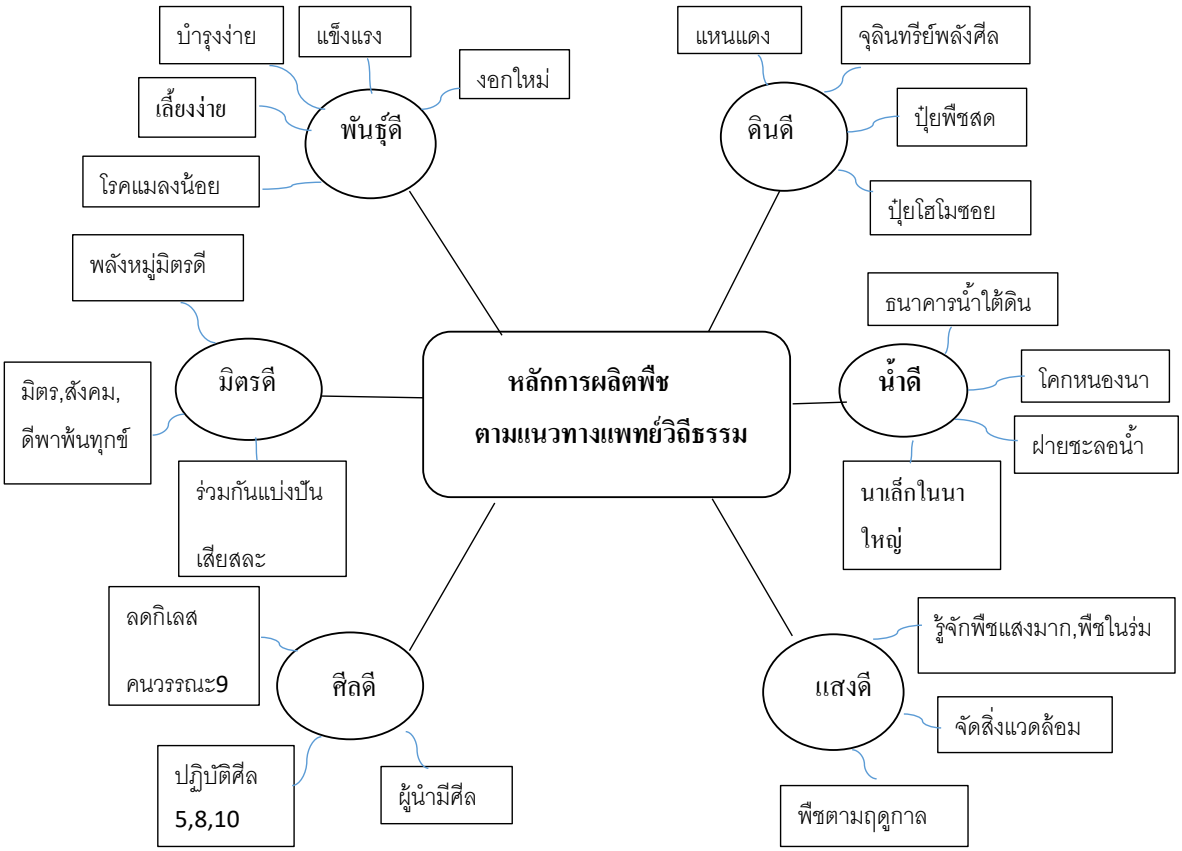
1.3.3 พืชขึ้นเองตามธรรมชาติและรับประทานได้ เป็นพืชที่ขึ้นในนา ห้วย หนอง คูคลอง บึง คันนา ขึ้นที่ชายป่า ในป่า เป็นพืชล้มลุก เป็นเครือเถา เป็นพืชยืนต้น ไม้ต้องปลูก เจริญเติบโตเอง นำมาใช้เป็นอาหาร ยาสมุนไพรและใช้สอยได้ประโยชน์หลายด้าน แยกได้เป็น3 ลักษณะคือ 1) พืชฤทธิ์ร้อน มีจำนวน 24 ชนิด 2) พืชฤทธิ์เย็น มีจำนวน 57 ชนิด 3) พืชฤทธิ์ร้อน-เย็น(รสสุขุม) มีจำนวน 12 ชนิด

ตอนที่ 2 นำเสนอหลักการผลิตและการดูแลรักษาพืชวรรณะ9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม

2.1 หลักการผลิตพืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม จะใช้หลักการทำกสิกรรมไร้สารพิษ 6ข้อ ได้แก่ **1) พันธุ์ดี** พืชพันธุ์ดี เป็นพืชที่เลี้ยงง่าย บำรุงง่าย เลือกชนิดที่เกิดในพื้นที่ ซึ่งเกิดได้เก่ง ได้ง่าย พืชสามารถจะเอาพลังจากดิน จากน้ำ จากอากาศ จากแสงต่าง ๆ เข้ามาเลี้ยงชีวิตตัวเองได้เก่ง สามารถปรับตัวเข้ากับความร้อน ความเย็น ภูมิอากาศ ภูมิประเทศในบริเวณที่เกิดนั้นได้ดี **2) ดินดี** หัวใจของการปรับปรุงดินอยู่ที่อินทรียวัตถุ ถ้าดินดีไม่ต้องใช้ ถ้าอินทรียวัตถุย่อยยากก็ใช้จุลินทรีย์ IMO ช่วยในการย่อยสลายอินทรียวัตถุให้กลายเป็นปุ๋ย คนฉลาดต้องปลูกต้นไม้ใหญ่ไว้เอาดินใต้ต้นไม้ (มีจุลินทรีย์) มาหมักและนำใบมาทำปุ๋ยหรือใช้หญ้าหรือพืชที่ขึ้นง่ายเช่น ปืนนกไส้ หญ้า พืชตระกูลถั่ว **3) น้ำดี** น้ำเป็นสิ่งจำเป็นในการเพาะปลูก จึงต้องมีวิธีการบริหารจัดการน้ำที่ดี เพื่อให้มีน้ำไว้ใช้ตลอดทั้งปีทั้งอุปโภคและบริโภค ชุมชนภูผาฟ้าน้ำได้สร้างฝายชะลอน้ำแก้มลิงเพื่อเก็บกักน้ำไว้ สร้างธนาคารน้ำใต้ การทำแปลงเพอร์มาคัลเจอร์เก็บกักน้ำไว้ด้านล่าง ประหยัดแรงงานรดน้ำ การทำรางน้ำให้ไหลไปให้ความชุ่มชื้นในแปลง ไขน้ำเข้าไขน้ำออกในแปลงนาให้พอดี **4) แสงดี** แสงแดดมีประโยชน์ต่อพืชในการสังเคราะห์ธาตุอาหาร พืชแต่ละชนิดต้องการความเข้มของแสงและ

ระยะเวลาในการใช้แสงไม่เท่ากัน ต้องเรียนรู้ว่าพืชชนิดไหนเหมาะที่จะปลูกในพื้นที่โล่งแจ้ง รำไร หรือในร่ม เหมาะในฤดูใด **5) ศีลดี** คนมีศีลดี ศีล5 ศีล8 ศีล10 เป็นคนลด ละอบายมุขทำให้ชีวิตไม่เสียพลังไปกับกิเลส พลังนั้นก็มาเป็น เวลา แรงงาน ทุนรอน ไปสร้างในสิ่งที่เป็นประโยชน์ จะเกิดญาณปัญญาในการแก้ปัญหา พัฒนาแรงงาน เป็นวิบากดี ในการเพาะปลูกพืชเพื่อสร้างอาหาร **6) มิตรดี** พลังความดีของหมู่มิตรดี สหายดี สังคมสิ่งแวดล้อมดี คือพลังแห่งความพ้นทุกข์เป็นพลังสนิทานที่เหนี่ยวนำกันและกัน ไปสู่สิ่งดีและ **7) วิธีเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดเป็นหัวใจในการทำกสิกรรมไร้สารพิษ** คืออย่าขี้เกียจ อย่าใจร้อน อย่าโลภ พอประมาณ และรู้จักแบ่งปันด้วยใจบริสุทธิ์ สรุปเป็นภาพรวมหลักการผลิตพืชตามแนวทางแพทย์วิถีธรรมได้ ดังนี้

สรุปเป็นภาพรวมหลักการผลิตพืช ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม



รูปที่ 2 หลักการผลิตพืชตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม

2.2 การปลูกและการดูแลพืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม มีรูปแบบการปลูก ดังนี้ 1) ระบบเตรียมดินปลูกผักแบบแพทย์วิถีธรรม อินทรีย์วัตถุมีชีวิตประมาณ 3 เดือน พืชสดเศษอาหาร เป็นปุ๋ยที่ดี เป็นธาตุอาหารใหม่ใส่ลงผสมในแปลงก่อนรดด้วยน้ำปัสสาวะหรือน้ำหมักจุลินทรีย์ 2) ระบบเนินพอเพียง แหล่งสร้างอาหารมหัศจรรย์ในจุดเดียว 3) โคกหนองนา 4) นาแปลงเล็กในนาแปลงใหญ่ 5) การปลูกพืชในภาชนะแบบง่ายๆ พอเพียง พึ่งตน **รูปแบบการดูแลรักษาและการป้องกันกำจัดศัตรูพืชตามแนวทางแพทย์**

วิถีธรรม ชาวแพทย์วิถีธรรมเป็นผู้มีศีลอย่างน้อยศีลห้า โดยเฉพาะศีลข้อที่ 1ไม่เบียดเบียนสัตว์ตั้งแต่สัตว์ จะใช้วิธีจับออกแล้วนำไปปล่อยที่อื่น วิธีไล่ด้วยแขวนริ้วกระดาษ ใช้เครื่องบินบังคับของเด็ก วิธีป้องกันใช้ตาข่ายคลุมข้าวที่แตกรวงและวิธีธรรมชาติตัวห้ำตัวเบียน **รูปแบบการเก็บเกี่ยว** จะมีการโฮมแฮงในการเพาะกล้า ปลูกข้าว และเกี่ยวข้าวโดยใช้แรงงานจากคนคือจิตอาสาแพทย์วิถีธรรมและผู้เข้าค่าย และทุกคนต้องรับประทานอาหารทุกวันๆละ1-3 มื้อ ก็ต้องไปเก็บพืชพันธุ์ธัญญาหารทุกวันในช่วงเช้าโดยใช้พืชวรรณะ9 เป็นอาหารหลัก

ตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางการใช้ประโยชน์พืชวรรณะ9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม มีดังนี้

3.1 ทำเป็นอาหาร ทำเป็นอาหารมังสวิรัติ อาหารพืช จืด รับประทานแล้วรู้สึกสบาย การแบ่งประเภทอาหารตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม 1) กลุ่มเมนูตามประเภทต้ม แกง ผัด ยำ สด ปั่น 2) กลุ่มเมนูปรับสมดุลร้อน-เย็น อาหารฤทธิ์ร้อน อาหารฤทธิ์ร้อน-เย็น อาหารฤทธิ์เย็น 3) กลุ่มเมนูตามวัตถุดิบ จำนวนชนิดแล้วแต่จัดหาได้ 4) กลุ่มเมนูตามสรรพคุณ จำนวนชนิดขึ้นกับโรคที่เป็นและการปรุง

3.2 ทำเป็นยาสมุนไพร เมื่อสุขสบายดีก็รับประทานอาหารเป็นยา เลือกรับประทานอาหารปรับสมดุลร้อนเย็นให้เหมาะกับร่างกายแต่ละคน เมื่อเจ็บป่วยจากการสะสมพิษจากอาหาร อารมณ์ สิ่งแวดล้อมฯลฯ ก็ปรับสมดุลอาหาร ต้องมีการเอาพิษออกและดูแลรักษาด้วยยาที่ปลอดภัยหาง่าย ใกล้ตัว ผลิตจากพืชสมุนไพร เป็นการดูแลตัวเองเบื้องต้นและการพึ่งตนเอง

3.3 ทำเป็นสารปรับปรุงบำรุงดินหรือปุ๋ย ส่วนใหญ่พืชผักที่ใช้ทำปุ๋ยจะเป็นพืชตระกูลหญ้าและวัชพืช เศษพืชผักจากโรงครัวและเศษอาหาร โดยทำเป็นปุ๋ยหมัก หรือปุ๋ยพืชสด

3.4 ทำเป็นสารขับไล่แมลง หนอน เพลี้ย ได้แก่ สาบเสือ สะเดา ข่า เถาบอระเพ็ด ตะไคร้หอม ขี้ไก่ย่าน เป็นต้นและปลูกพืชกลิ่นฉุนแทรกในแปลงช่วยไล่แมลง เช่นดาวเรือง ตะไคร้หอมกะเพรา โหระพาเป็นต้น

3.5 ทำเป็นของใช้ เป็นการนำวัสดุจากพืช กิ่ง กาบ ก้าน ต้น ใบมาดัดแปลงทำเป็นข้าวของเครื่องใช้ในชีวิตประจำวัน เช่นกระบอกไม้ไผ่ กระเป๋าสาน ทำด้ามจอบ ใบกล้วยทำกระทง ฯลฯ

3.6 ประโยชน์ด้านการศึกษาเรียนรู้พืชวรรณะ9 มี2 ระบบ 1) การศึกษานอกระบบ ได้แก่การให้ความรู้ด้านกสิกรรม ธรรมะและสุขภาพทางสื่ออิเลคโทรนิค ทางการจัดค่ายอบรม การให้คำปรึกษา การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์โดยดร.ใจเพชร กล้าจน และจิตอาสาแพทย์วิถีธรรม 2) การศึกษาในระบบ เป็นการจัดการศึกษาให้นักเรียนสัมมาสิกขาและการส่งเสริมให้จิตอาสาแพทย์วิถีธรรมศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี โท เอก

3.7 ประโยชน์ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชพื้นบ้าน การเห็นคุณค่าประโยชน์ของพืชวรรณะ9 และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์จริง จะพบในคนวรรณะ 9 การเผยแพร่ความรู้ออกไป การแบ่งปันเมล็ดพันธุ์จะเป็นการกระจายพันธุ์ให้ปลูกและใช้ประโยชน์กันมากขึ้น จึงเป็นการอนุรักษ์ที่ดีที่สุดและมีความมั่นคงทางอาหาร

3.8 ประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม การช่วยอนุรักษ์ดิน ช่วยอนุรักษ์น้ำ ช่วยลดโลกร้อน พืชพรรณ ทุกชนิดมีประโยชน์ต่อมวลมนุษย์ ในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับโลก เป็นสิ่งที่สร้างปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต ช่วยอนุรักษ์ดิน น้ำ อากาศและช่วยรักษาบรรยากาศของโลกให้เป็นปกติไม่แปรปรวนจากภาวะโลกร้อน

3.9 ประโยชน์ด้านการพัฒนาคนสู่ความเป็นคนวรรณะ9 สูตรอาหารพลังพุทธย่ำยีมาร และสูตรอาหารพลังพุทธย่ำยีมารวรรณะ9 ใช้พืชวรรณะ9 ซึ่งเป็นสูตรอาหารที่เพิ่มพลังชีวิตให้กับผู้ที่นำมาดูแลตนเอง เป็นอาหารที่กำจัดโรคได้เร็วที่สุด จะลดโรคภัยได้เร็ว เข้าสู่สภาพ เบากาย มีกำลังได้เร็ว (ใจเพชร กล้าจน, 2562, น.29) จากปุถุชนที่เคยเจ็บป่วยที่แสวงหาทางในการดูแลรักษาสุขภาพที่ยั่งยืน ดูแลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ด้วยวิธีที่เรียบง่าย มาศึกษาเรียนรู้และปฏิบัติตามหลักคำสอนของพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาตนเองไปเป็นลำดับๆไปเป็นอาริยชนและเป็นคนวรรณะ9 พัฒนาขึ้นจนทำเป็นสภาวะ 0 คือนิพพาน

สรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ชุมชนภูผาฟ้าน้ำมีพืชพื้นบ้าน พืชป่า พืชดอย มีมากกว่า 200 ชนิด เป็นพืชที่มีลักษณะเลี้ยงง่าย บำรุงง่าย แข็งแรง เก็บผลผลิตได้หลายครั้งหรือเรียกว่า พืชวรรณะ9 พืชที่พบมากคือข้าวดอย พืชไร่ พืชสวน พืชสมุนไพรและพืชพื้นบ้านพันธุ์ดี จัดแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ (1) พืชปลูกง่าย รับประทานได้ ใช้สอยประโยชน์ได้ มี 71 ชนิด (2) พืชที่มีพิษ เบื่อเมา รับประทานไม่ได้ใช้สอยประโยชน์ได้มี 6 ชนิด (3) พืชขึ้นเองตามธรรมชาติ รับประทานได้ ใช้สอยได้มี 107 ชนิด

2. หลักการผลิตพืชวรรณะ9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรมมีหลักการทำกสิ-กรรมไร้สารพิษ คือ พันธุ์ดี ดินดี น้ำดี แสงดี ศีลดี มิตรดีและคล้ายกับเกษตรกรรมธรรมชาติหรือเกษตรอินทรีย์ ส่วนที่แตกต่างคือ กสิกรรมของแพทย์วิถีธรรมคือ เรื่องจิตอาสาแพทย์วิถีธรรมต้องมีศีลดี คือชำระกายทุจริต วจีทุจริต มโนทุจริต ศีลเป็นหลักเกณฑ์ที่จะทำให้กิเลสลดและมีมิตรดีคือมิตรดีสหายดี สังคมสิ่งแวดล้อมดี เป็นทั้งหมดทั้งสิ้นของการปฏิบัติธรรมสู่ความพ้นทุกข์ และการเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการผลิตคือ อย่าขี้เกียจ อย่าใจร้อน อย่าโลภ พอประมาณและรู้จักแบ่งปัน

3. แนวทางการใช้ประโยชน์พืชวรรณะ 9 ตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม เป็นอาหารและยาสมุนไพร เป็นการสร้างความมั่นคงด้านอาหาร ทำเป็นสารปรับปรุงบำรุงดิน ทำเป็นสารขับไล่แมลง ทำเป็นของใช้ต่าง ๆ ประโยชน์ด้านการศึกษา ประโยชน์ด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชพื้นบ้าน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และประโยชน์ด้านการพัฒนาคนสู่ความเป็นคนวรรณะ9

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะต่อจิตอาสาแพทย์วิถีธรรม 1) การนำไปใช้ในการให้การศึกษา เผยแพร่ความรู้เรื่องการใช้พืชวรรณะ9 ในค่ายสุขภาพและกสิกรรม 2) จิตอาสาแพทย์วิถีธรรมเป็นตัวอย่างในการใช้พืชวรรณะ9 และพัฒนาตนเองเป็นคนวรรณะ 9

2. การนำผลการวิจัยไปใช้ในศูนย์การแพทย์วิถีธรรมหรือสวนป่านาบุญ 1-9 ที่ตั้งอยู่ในแต่ละภาคและมูลนิธิอื่น ๆ 1) นำพืชวรรณะ 9 มาปลูกและใช้เป็นอาหารหลัก 2) ช่วยอนุรักษ์พันธุ์พืชพื้นบ้านหรือพืชวรรณะ9 ด้วยการแบ่งปันไปเป็นอาหารและแบ่งปันเมล็ดพันธุ์ให้ขยายออกไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาธรรมะ สุขภาพและกสิกรรมเป็นแนวปฏิบัติหลักของแพทย์วิถีธรรมที่ปฏิบัติได้ตลอดเวลา พุทธศาสนิกชนต้องเพียรศึกษาเป็นลำดับๆจนถึงขั้นนิพพาน

2. ศึกษาในด้านกสิกรรมการสร้างอาหารไร้สารพิษที่ยั่งยืน อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคน รวมทั้งการผลิตและขยายพันธุ์พืชพื้นบ้านเพื่อแจกจ่ายหรือให้มีจำหน่ายในท้องตลาดทั่วไป

บรรณานุกรม

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2557). *ห่วงคนไทยกินผักผลไม้น้อยป่วยโรคไม่ติดต่อ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.Thaihealth.or.th/content/25753.

แก่นศีล กล้าจน. (2565). *ศึกษากสิกรรมวิถีพุทธในมูลนิธิแพทย์วิถีธรรมแห่งประเทศไทย:กรณีศึกษาชุมชนภูผาฟ้าน้ำ อ. แม่แตง จ. เชียงใหม่*. ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์. มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย,เชียงใหม่.

ใจเพชร กล้าจน. (2558). *จิตอาสาแพทย์วิถีพุทธเพื่อมวลมนุษยชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, สุรินทร์.

ใจเพชร กล้าจน. (2562). คู่มืออาหารสุขภาพหมอเขียวแพทย์วิถีธรรม *พลังพุทธย่ำยีมารวรรณะ9*. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

ใจเพชร กล้าจน. (2564).*ธรรมะ สุขภาพ กสิกรรม*. เข้าถึงได้จาก: https://morkeaw.net/core-of-life-dhamma-agriculture-health/l^jdkigxHo8o;iilt.

ใจเพชร กล้าจน. (2563). *หัวใจการทำกสิกรรมไร้สารพิษ*.เข้าถึงได้จาก: https://morkeaw.net/organic-agriculture/.

ใจเพชร กล้าจน. (2565). *“การสัมภาษณ์เรื่องการผลิตและการใช้ประโยชน์จากพืชวรรณะ9”*. รายการธรรมะพาพ้นทุกข์, (รูปแบบสื่อวิดิทัศน์).

ณัชชา ศรหิรัญ. (2556).*ความสามารถในการฟื้นตัวของระบบการจัดการความมั่นคงทางอาหารของชุมชนกรณีศึกษา บ้านแม่ระวาน ตำบลยกกระบัตร อำเภอสามเงา จังหวัดตาก.* กรุงเทพฯ: คลังความรู้ดิจิทัลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน,

ปิยนาถ อิ่มดี.(2557).*การฟื้นฟูผักพื้นบ้านและการบริโภคผักพื้นบ้านเพื่อสุขภาวะชุมชนในตำบล แหลมบัว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม*. การประชุมวิชาการ การพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน ครั้งที่ 4. 11-13 มิถุนายน 2557, หน้า 373-382. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

พระไตรปิฎกฉบับมหามกุฏฯ. (ม.ป.ป.). *สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกนิบาต*. เล่มที่ 35 เล่มที่ 2, หน้าที่ 223 ข้อที่ 70. E-Tipitaka.v3.1.2 โปรแกรมอ่านพระไตรปิฎก.

ไพโรจน์ อรรค์สีวร. (ม.ป.ป.). *กิน-อยู่เพื่อชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่า*. กรุงเทพฯ: บริษัทฟ้าอภัยจำกัด.

มานิต ตันเจริญ. (2558). *พฤติกรรมการบริโภคผักให้ปลอดภัยจากสารพิษของประชาชนกรณีศึกษาตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.

วิภา มะลา. (2565). การบริโภคอาหารพื้นบ้านภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามหลักโภชนบัญญัติ 9 ประการเพื่อเสริมภูมิต้านทาน COVID 19 ในผู้สูงอายุ. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น*, 6(3), หน้า 240-249.

วิลาสินี จิตต์บรรจง. (2561). *วิจัยความหลากหลายทางพันธุกรรมและพฤกษเคมีของพืชพื้นเมืองทั่วไปที่มีศักยภาพในท้องถิ่นในแปลงรวบรวมพันธุ์และ/หรือถิ่นที่อยู่.* กรุงเทพมหานคร: กรมวิชาการเกษตร.

สมณะโพธิรักษ์ โพธิรักขิโต. (2545). *สารอโศก*. กรุงเทพฯ: บริษัทฟ้าอภัยจำกัด.

สมณะโพธิรักษ์ โพธิรักขิโต. (2552). *วรรณะ9: ลักษณะคนชั้นสูง.* กรุงเทพฯ:บริษัท ฟ้าอภัย จำกัด.

สมณะโพธิรักษ์ โพธิรักขิโต. (2564). *ความสำคัญการสร้างอาหาร.* รายการพุทธศาสนาตามภูมิ. เข้าถึงได้จาก: https://www.boonniyom.net/52637.html.

หทัยรัตน์ ชาญวิการณ์. (2558). *การพึ่งตนเองในรูปแบบพุทธเกษตรกรรมของชุมชนศาลีอโศกอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

Meragiaw, M., Asfaw, Z., & Argaw, M. (2015). Indigenous Knowledge (IK) of Wild Edible Plants (WEPs) and Impacts of Resettlement in Delanta, Northern Ethiopia. *Research and Reviews: Journal of Herbal Science*, 4(3), pp. 8-26.

ศักยภาพของพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง สู่การเป็นพื้นที่สีเขียวสาธารณะเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน กรณีศึกษา ตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ

Potential of Urban Wetland to Green Public Space Area to Sustainable Development A Case Study of Tambon Bang Pu Mai, Amphoe Mueang Samut Prakan

ทศพล ธิบัวพันธ์[1] ตุลวิทย์ สถาปนจารุ[2] และอนิศรา เพ็ญสุข ติ๊บแก้ว[3]

Tossapol Thiburpan[1] Tunlawit Satapanajaru[2] and Anisara Pensuk Tibkaew[3]

ภาควิชาการใช้ที่ดินและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1]

ภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[2]

ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[3]

E-mail: tossapol.th@ku.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มี (1) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง สู่การเป็นพื้นที่สีเขียวสาธารณะเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และ (2) เพื่อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง จากการวิเคราะห์ศักยภาพ ที่สอดคล้องตามแผนพัฒนาจังหวัด และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 11 และ 15 การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยเก็บข้อมูลจากการสำรวจภาคสนาม ข้อมูลเชิงคุณลักษณะจากการแปลความหมายภาพถ่ายดาวเทียม Sentinel-2A ในช่วงปี พ.ศ. 2558-2565 ร่วมกับข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังได้รวบรวมข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพสังคมของคนในพื้นที่ วิเคราะห์ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมด้วยวิธีการจำแนกข้อมูลภาพดาวเทียมเชิงวัตถุ (Object base image) ร่วมกับข้อมูลจากหน่วยงาน และวิเคราะห์ค่าคะแนนศักยภาพบริเวณพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองสถานตากอากาศบางปู ตามแนวทางการประเมินพื้นที่สีเขียวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ศักยภาพภาพรวมของพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง ตำบลบางปูใหม่ยังมีความท้าทายหลายประการ โดยพื้นที่สำคัญบริเวณสถานตากอากาศบางปู มีค่าคะแนนศักยภาพ 2.44 สะท้อนถึงศักยภาพที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนา (2) ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาจังหวัด มีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ซึ่งนำไปสู่การผลักดันให้ในภาพรวมของพื้นที่ตำบลบางปูใหม่ และพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองบริเวณสถานตากอากาศบางปู มีการบริหารจัดการพื้นที่ภายใต้กรอบแนวคิด ของการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความยั่งยืนในอนาคต

คำสำคัญ: พื้นที่ชุ่มน้ำเมือง พื้นที่สีเขียวสาธารณะ การพัฒนาที่ยั่งยืน

Abstract

The purpose of this research was (1) to analyze the potential of urban wetland to green public spaces for sustainable development and (2) to suggest guidelines for urban wetland management. This study was conducted using a mixed-methods approach. Data were collected from field survey attribute characteristics from the interpretation of Sentinel-2A satellite imagery from 2015-2022, together with data from related agencies characteristic field surveys from the interpretation of Sentinel-2A satellite images from 2015-2022, together with data from relevant agencies, also gather research data related to the social conditions of local people. The data obtained were analyzed by analyzing satellite image data by the object base image method, together with information from relevant agencies, and analyzing the potential scores in the Bang Pu Recreation Center urban wetland area. According to the guidelines for assessing green areas for sustainable development, Results (1) In the overview Bang Pu Mai still faces several challenges in terms of sustainable green space including, the important areas around the Bang Pu Recreation Center received a potential score of 2.44, reflecting the suitability for potential development. and (2) recommendations consistent with the National Strategic Plan and provincial development plans It is linked to the Sustainable Development Goals (SDGs) which lead to pushing for the management of the urban wetlands of Bang Pu Mai Subdistrict and Bang Pu Recreation Center under the concept of change toward sustainability in the future.

Keywords: Urban wetland, green public space, sustainable development

บทนำ

การประชุมสมัชชาภาคีอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ สมัยที่ 12 ได้มีการพูดถึงประเด็นของพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองในการวางแผนการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองของหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการวางแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับ Sustainable Development Goals (SDGs) หรือเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 11 เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน และเป้าหมายที่ 15 การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาบนหลักการความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ ความยั่งยืนทางด้านสังคม และความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม

แนวคิดเมืองสีเขียวเป็นแนวคิดหนึ่งในการจะพัฒนาศักยภาพของพื้นที่สีเขียวในเมืองให้สอดคล้องกับแผนงานของประเทศที่มุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนโดยเฉพาะในเป้าหมายที่ 11 และเป้าหมายที่ 15 อีกประการหนึ่ง แนวคิดเมืองสีเขียวยังนำไปสู่การเป็นเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนเมืองที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี

มุ่งเน้นไปที่การเข้าถึงพื้นที่สีเขียว พื้นที่ปกคลุมด้วยต้นไม้และการป้องกันที่อยู่อาศัยจากการพัฒนาที่ไม่เหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2557) โดยหลักการสำคัญในการจัดการพื้นที่สีเขียวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องครอบคลุม มิติด้านนิเวศวิทยา (Ecological Dimension) มิติด้านสังคม (Social Dimension) และมิติด้านการวางแผนและการจัดการ (Planning and Management Criteria) (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2562)

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้จำแนกพื้นที่ชุ่มน้ำ ให้เป็นพื้นที่สีเขียวประเภทหนึ่ง โดยพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองเป็นระบบนิเวศที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ ส่งผลต่อระบบห่วงโซ่อาหาร การดำรงชีวิตของคนในพื้นที่ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกศึกษาพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง (Urban Wetland) ตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองที่สำคัญขนาดใหญ่ที่ควรพัฒนาศักยภาพ มีพื้นที่บริเวณสถานตากอากาศบางปูเป็นพื้นที่สำคัญ เนื่องด้วยได้มีมติเห็นชอบให้สถานตากอากาศบางปูเป็น 1 ใน 15 แห่งของพื้นที่ชุ่มน้ำนอกเขตอนุรักษ์ที่มีความสำคัญระดับชาติและนานาชาติ เป็นถิ่นที่อยู่อาศัยของนกอพยพในเส้นทางบินเอเชียตะวันออก – ออสเตรเลียไทย เป็นพื้นที่มีแผนเตรียมประกาศเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศหรือแรมซาร์ไซต์ (Ramsar Site) และมีแผนผลักดันเพื่อเข้าร่วมการรับรองของอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ (Wetland City Accreditation of the Ramsar Convention) ในการเป็นเมืองแห่งพื้นที่ชุ่มน้ำ โดยภาพรวมของพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองตำบลบางปูใหม่ ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของการใช้ที่ดิน จากการขยายตัวของชุมชนและแหล่งอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากการขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบนิเวศพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง และการใช้ประโยชน์พื้นที่อย่างชาญฉลาด

ดังนั้นเพื่อให้เกิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง สู่การเป็นพื้นที่สีเขียวสาธารณะเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน จำเป็นที่ต้องใช้เครื่องมือทางภูมิสารสนเทศประยุกต์ใช้ ร่วมกับหลักการทางด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านการวางแผนและการจัดการพื้นที่ เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพและเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง สู่การเป็นพื้นที่สีเขียวสาธารณะเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามตัวชี้วัดดัชนีความเป็นเมืองสีเขียว ปัจจัยที่ควรจะดำเนินงานเพื่อเข้าสู่การเป็นเมืองสีเขียว แนวทางปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการจัดการพื้นที่สีเขียวอย่างยั่งยืน มาตรฐานอัตราส่วนพื้นที่สีเขียวที่เหมาะสมสำหรับชุมชนเมืองในประเทศไทย และแนวทางการประเมินพื้นที่สีเขียวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน สอดคล้องตามแผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 11 ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุม ปลอดภัย มีภูมิต้านทานและยั่งยืน และเป้าหมายที่ 15 ปกป้องฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้กับการกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง สู่การเป็นพื้นที่สีเขียวสาธารณะเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน บริเวณตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองจากการวิเคราะห์ศักยภาพ ที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาจังหวัด และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 11 และ 15

การทบทวนวรรณกรรม

ความสำคัญของพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง

พื้นที่ชุ่มน้ำในเขตเมืองแห่งเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีคุณค่าต่อชีวิตของผู้คน ดังนั้นพื้นที่ชุ่มน้ำจึงถูกจัดการด้วย ความรู้พื้นบ้านต่าง ๆ มากมายที่มีความสัมพันธ์กับระบบนิเวศในพื้นที่จนสามารถหล่อเลี้ยงชีวิตผู้คนมาหลายชั่วอายุคน แม้ว่าจะเป็นพื้นที่ในเขตเมืองก็ตาม สอดคล้องกับแนวคิดพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสมัชชาภาคีอนุสัญญาว่าด้วยพื้นที่ชุ่มน้ำ สมัยที่ 12 (Conference of the Contracting Parties: COP 12) ที่มองว่าพื้นที่ชุ่มน้ำจัดเป็นระบบนิเวศที่มีความหลากหลายทางชีวภาพสูง มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์และสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ ทั้งพืชและสัตว์ เป็นแหล่งผลิตที่สำคัญในห่วงโซ่อาหาร เป็นแหล่งน้ำ อาหาร และประกอบอาชีพของคน นอกจากนี้ พื้นที่ชุ่มน้ำยังทำหน้าที่เป็นฟองน้ำขนาดใหญ่ในการดูดซับน้ำจากพื้นที่น้ำท่วม เป็นพื้นที่กันชนชั้นดีในการป้องกันผลกระทบจากคลื่นพายุซัดฝั่งและอันตรายจากน้ำไหลบ่า พื้นที่ชุ่มน้ำยังทำหน้าที่รักษาปริมาณน้ำใต้ดิน ทำหน้าที่กรองของเสียด้วยการดูดซับสารพิษ โดยเฉพาะสารพิษที่มาจากพื้นที่เกษตรกรรม อุตสาหกรรม และบ้านเรือน รวมถึงทำหน้าที่เป็นแหล่งนันทนาการ ช่วยลดความตึงเครียด ตลอดจนช่วยส่งเสริมสุขภาพของประชาชนที่มาใช้บริการจากพื้นที่ชุ่มน้ำ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำในสังคมไทยต้องอาศัยการศึกษาทางกายภาพ ร่วมกับการศึกษาทางสังคม (สมหมาย ชินนาค และ กาญจนา ชินนาค, 2564)

แนวคิดความหมายและประเภทของพื้นที่สีเขียวยั่งยืน

พื้นที่สีเขียวยั่งยืน หมายถึง พื้นที่สีเขียวที่มีพืชพรรณที่มีความหลากหลายทั้งชนิดและปริมาณ โดยมีไม้ยืนต้นขนาดใหญ่ เป็นองค์ประกอบหลักและได้รับการดูแลบำรุงรักษาให้คงอยู่อย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสมดุลทางระบบนิเวศ เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี สวยงาม ร่มเย็น น่าอยู่และเพิ่มองค์ประกอบของการใช้ประโยชน์ที่ดินทั้งทางตรงและทางอ้อม การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในเมืองและชุมชนผู้มาเยือน ตลอดจนเสริมสร้างเศรษฐกิจของชุมชน (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2562)

แนวคิดการประเมินพื้นที่สีเขียวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การพัฒนาพื้นที่สีเขียวของสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดทำขึ้นโดยมีหลักการประเมินพื้นที่สีเขียวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ต้องคำนึงถึงมิติด้านนิเวศวิทยา (Ecological Dimension) มิติด้านสังคม-เศรษฐกิจ (Social-Economic Dimension) และมิติด้านการวางแผนและ

การจัดการ (Planning and Management Criteria) (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2562)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) คือเครื่องมือสนับสนุนการวางแผนงาน การตัดสินใจ และการจัดการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้เกิดความสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมเทคโนโลยีด้านการจัดการสารสนเทศเชิงพื้นที่ (Geospatial Technology) มีเครื่องมือในการวิเคราะห์คาดการณ์แก้ปัญหา วางแผน ตัดสินใจและจัดการปัญหาเชิงพื้นที่ที่ซับซ้อน (จินตนา อมรสงวนสิน, 2555)

การสำรวจจากระยะไกล (Remote Sensing) ได้เข้ามามีบทบาทต่อการวิเคราะห์และวางแผนการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่สามารถบันทึกข้อมูลสภาพสิ่งปกคลุมดิน หรือประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดิน รวมทั้งสภาพทรัพยากรในพื้นที่นั้น ๆ ณ ช่วงเวลาต่าง ๆ การประยุกต์ใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจระยะไกล เช่น ข้อมูลภาพดาวเทียม ทำให้สามารถวิเคราะห์รูปแบบการใช้ประโยชน์ที่ดินและเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน ในช่วงเวลาต่าง ๆ (จิตรภณ สุนทร, 2561)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพิชชา นันตา (2563) ศึกษาแนวทางการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และการประเมินศักยภาพพื้นที่สีเขียวในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่าเขตวัฒนามีพื้นที่สีเขียวที่มีศักยภาพทั้งหมด 86 แห่ง เป็นพื้นที่สีเขียวที่มีอยู่เดิมในพื้นที่ 76 แห่ง โดยปัจจัยที่ใช้ พิจารณาศักยภาพพื้นที่สีเขียวที่มีอยู่เดิมในพื้นที่มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ กรรมสิทธิ์ที่ดินและระดับการใช้ประโยชน์โดย สาธารณชน ด้านการเข้าถึง ขนาดพื้นที่สีเขียว ความสมบูรณ์ด้านระบบนิเวศ และด้านการใช้งานและความหลากหลายด้าน กิจกรรม จากการประเมินศักยภาพพื้นที่สีเขียวในเขตวัฒนาพบว่าเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงจำนวนทั้งหมด 24 แห่ง เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพปานกลาง จำนวน 48 แห่ง และเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพต่ำ จำนวน 14 แห่ง

ระเบียบวิธีการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยทางกายภาพ ปัจจัยทางสังคม และการจัดการพื้นที่สีเขียว มุ่งเน้นข้อมูลเกี่ยวกับ สัดส่วนพื้นที่สีเขียว แนวโน้มการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกระจายตัวของพื้นที่สีเขียว การดูแลรักษา ความหลากหลายทางชีวภาพ มลพิษและคุณภาพอากาศ ความทึบน้ำของดิน การเข้าถึงพื้นที่สีเขียว การสนองประโยชน์ การศึกษาความรู้ในพื้นที่สีเขียว ความปลอดภัยในพื้นที่สีเขียว และการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียว ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Second Data) ดังนี้ (1) การลงสำรวจ และเก็บข้อมูลพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง ตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการเพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปโดยรอบ มุ่งเน้นไปที่การสำรวจการใช้ประโยชน์ที่ดินของพื้นที่ (2) ข้อมูลเชิงพื้นที่และข้อมูลเชิงคุณลักษณะจากการแปลภาพถ่ายดาวเทียม Sentinel-2A จากเว็บไซต์ของ https://scihub.copernicus.eu/

ของ Copernicus Open Access Hub ภายใต้การดูแลของสำนักงานสำรวจธรณีวิทยาแห่งสหรัฐอเมริกา (USGS) ซึ่งมีความละเอียดเชิงพื้นที่ 10 เมตร สำหรับ แบนด์ 2 (Blue) แบนด์ 3 (Green) แบนด์ 4 (Red) และ แบนด์ 8 (NIR) เลือกใช้ภาพในปี พ.ศ. 2558 เนื่องจากเป็นภาพแรกที่ดาวเทียมส่งข้อมูล และเลือกใช้ พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นปีปัจจุบันในการทำงานวิจัย (3) เป็นการรวบรวมชุดข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์จากระบบสารสนเทศ จากแหล่งข้อมูลทางวิชาการที่ได้รับการยอมรับ

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์สัดส่วนพื้นที่สีเขียว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน จากการวิเคราะห์ภาพถ่ายดาวเทียมด้วยการจำแนกข้อมูลภาพดาวเทียมเชิงวัตถุ (Object base image) ร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณประชากรในพื้นที่ศึกษา จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ดูสิ่งปกคลุมดิน (Land cover change) ในช่วง พ.ศ. 2555-2565 เลือกใช้ข้อมูลภาพในปี พ.ศ.2555 และ 2565 แบ่งประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดินออกเป็น 5 ประเภท ประกอบด้วย ย่านอุตสาหกรรม ที่อยู่อาศัย ป่าชายเลน พื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และพื้นที่ว่างเปล่า โดยแบ่งตามตัวชี้วัด และเกณฑ์ที่นำมาใช้วิเคราะห์

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัด และเกณฑ์ที่นำมาใช้

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ที่นำมาใช้
ดัชนีความเป็นเมืองสีเขียว ตามหน่วยวิเคราะห์ด้านเศรษฐศาสตร์	(1) สัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อประชากร 9-15 ตารางเมตรต่อ (2) ความหนาแน่นของประชากร (คนต่อตารางเมตร)
ปัจจัยที่ควรจะดำเนินงานเพื่อเข้าสู่การเป็นเมืองสีเขียว (ธนาคารพัฒนาเอเชีย)	(1) พื้นที่สีเขียวปกคลุมด้วยต้นไม้มากกว่าร้อยละ 50 ของพื้นที่ที่มีอยู่ (2) การป้องกันที่อยู่อาศัยจากการพัฒนาที่ไม่เหมาะสม
ดัชนีความเป็นเมืองสีเขียว ตามหน่วยวิเคราะห์ เศรษฐศาสตร์	(1) สัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อประชากร 9-15 ตารางเมตรต่อ (2) ความหนาแน่นของประชากร (คนต่อตารางเมตร)
ปัจจัยที่ควรจะดำเนินงานเพื่อเข้าสู่การเป็นเมืองสีเขียว (ธนาคารพัฒนาเอเชีย)	(1) พื้นที่สีเขียวปกคลุมด้วยต้นไม้มากกว่าร้อยละ 50 ของพื้นที่ที่มีอยู่ (2) การป้องกันที่อยู่อาศัยจากการพัฒนาที่ไม่เหมาะสม
มาตรฐานอัตราส่วนพื้นที่สีเขียวที่เหมาะสมสำหรับชุมชนเมืองในประเทศไทย	(1) เมืองขนาดเล็ก ร้อยละ15 ต่อการใช้ประโยชน์ที่ดินในเมือง (เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล)
แนวทางปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการจัดการพื้นที่สีเขียวอย่างยั่งยืน	(1) พื้นที่สีเขียวที่ใช้ประโยชน์ได้ร้อยละ 10 ต่อการใช้ประโยชน์ที่ดิน (แผนการพัฒนาระยะสั้น 1 - 5 ปี)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ค่าคะแนนศักยภาพบริเวณสถานตากอากาศบางปู ซึ่งเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองที่มีความสำคัญในตำบลบางปูใหม่ ตามแนวทางการประเมินพื้นที่สีเขียวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น 3 มิติ ประกอบด้วย มิติด้านนิเวศวิทยา มิติด้านสังคม มิติด้านการจัดการวางแผนและการจัดการ ประกอบด้วย 10 ตัวชี้วัดหลัก ดังนี้ (1) การกระจายตัวของพื้นที่สีเขียว (2) การดูแลรักษา (3) ความหลากหลายทางชีวภาพ (4) มลพิษและคุณภาพอากาศ (5) ความทึบน้ำของดิน (6) การเข้าถึงพื้นที่สีเขียว (7) การสนองประโยชน์ (8) การศึกษาความรู้ในพื้นที่สีเขียว (9) ความปลอดภัยในพื้นที่สีเขียว และ (10) การบริหารจัดการพื้นที่สีเขียว โดยใช้การวิเคราะห์ค่าคะแนนจากเกณฑ์ ตัวชี้วัดของค่าปัจจัยต่าง ๆ เพื่อการนำมาพิจารณากำหนดระดับของศักยภาพ (Rated Score – R) ด้วยค่าถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average) ทำการกำหนดช่วงชั้นของระดับศักยภาพเป็น 3 ระดับ เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าระดับศักยภาพของพื้นที่ศึกษาอยู่ในระดับใด ทั้งในภาพรวม และแยกย่อยไปในแต่ละมิติ ประกอบด้วยค่าช่วงคะแนน ดังนี้

2.34 – 3.00 หมายถึง พื้นที่สีเขียวศักยภาพสูงเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

1.67 – 2.33 หมายถึง พื้นที่สีเขียวศักยภาพปานกลางเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

1.66 – 1.00 หมายถึง พื้นที่สีเขียวศักยภาพต่ำเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ส่วนที่ 3 เสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง จากการวิเคราะห์ศักยภาพที่สอดคล้องตามแผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน และเป้าหมายที่ 15 ระบบนิเวศบนบกที่ยั่งยืน

ผลการศึกษา

ศักยภาพรวมของตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ศักยภาพรวมของตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามตัวชี้วัดดัชนีความเป็นเมืองสีเขียว สำหรับหน่วยวิเคราะห์ด้านเศรษฐศาสตร์ (Economist Intelligence Unit: EIU) ตัวชี้วัดปัจจัยที่ควรจะดำเนินงานเพื่อเข้าสู่การเป็นเมืองสีเขียว (ธนาคารพัฒนาเอเชีย) ตัวชี้วัดแนวทางปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการจัดการพื้นที่สีเขียวอย่างยั่งยืน และมาตรฐานอัตราส่วนพื้นที่สีเขียวที่เหมาะสมสำหรับชุมชนเมืองในประเทศไทย (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)

พบว่าดัชนีความเป็นเมืองสีเขียว ตามหน่วยวิเคราะห์ด้านเศรษฐศาสตร์ (Economist Intelligence Unit: EIU) ตำบลบางปูใหม่ ผ่านตัวชี้วัด เมื่อนำจำนวนประชากรแฝงมาประมาณการร่วมด้วย สัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อประชากรในตำบลบางปูใหม่ จะเท่ากับ 1 คนต่อ 31 ตารางเมตร โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อประชากร 9-15 ตารางเมตรต่อคน (World Health Organization, 2016) ที่กำหนดว่าเมืองที่มีสิ่งแวดล้อมดีต่อสุขภาพ จะต้องมีพื้นที่สีเขียวสาธารณะในสัดส่วน 1 คน ต่อพื้นที่สีเขียวสาธารณะขั้นต่ำสุด 9 ตารางเมตร

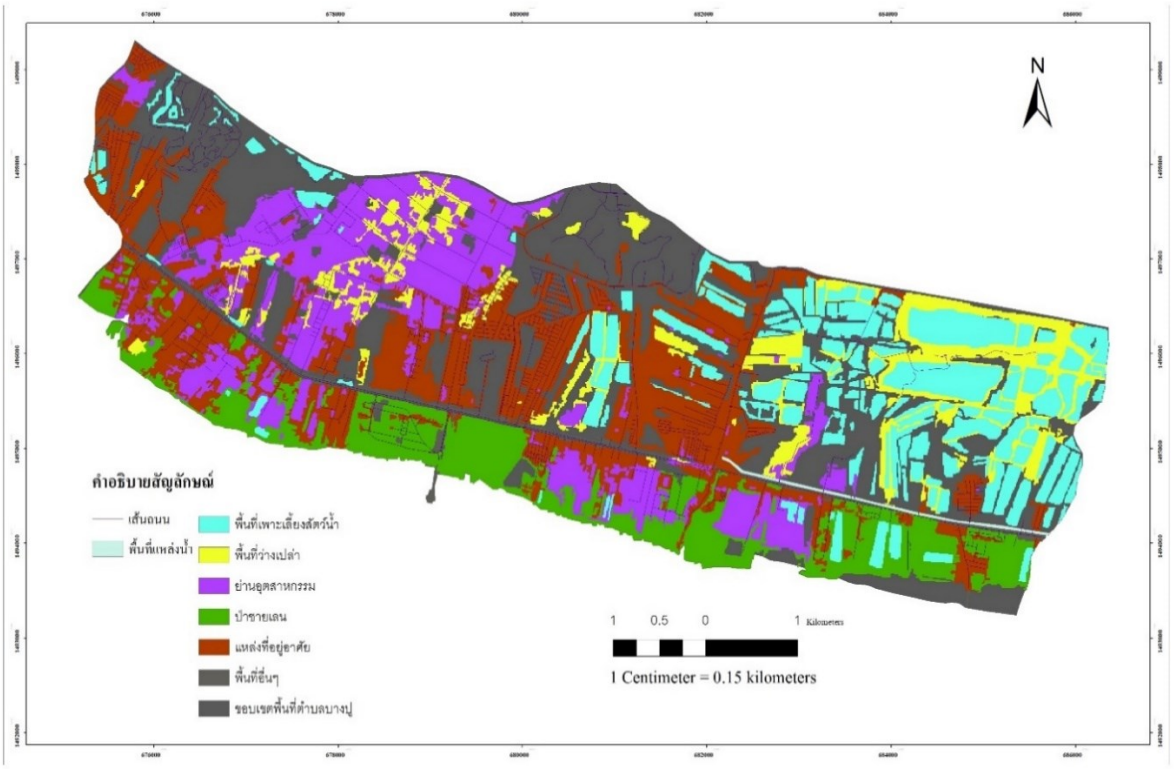
แนวทางปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการจัดการพื้นที่สีเขียวอย่างยั่งยืน และมาตรฐานอัตราส่วนพื้นที่สีเขียวที่เหมาะสมสำหรับชุมชนเมืองในประเทศไทย ที่กำหนดตัวชี้วัดสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ที่นิยามมาตรฐานขนาดพื้นที่ขั้นต่ำสำหรับพื้นที่สีเขียวสาธารณะในเขตเมือง ต้องมีขนาดพื้นที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 15 ของการใช้ประโยชน์ที่ดินของเขตการปกครอง (UN-Habitat, 2013) ปัจจุบันตำบลบางปูใหม่ยังไม่ผ่านตัวชี้วัด พบว่าตำบลบางปูใหม่ มีสัดส่วนของพื้นที่สีเขียวที่สามารถใช้ประโยชน์อย่างสาธารณะได้เพียง 1.95 ตารางกิโลเมตรหรือคิดเป็นร้อยละ 5.72 ของการใช้ประโยชน์ที่ดิน โดยเมื่อเปรียบเทียบกับเมืองซิดนีย์ และเมืองสิงคโปร์ ที่มีร้อยละของพื้นที่สีเขียวสาธารณะต่อการใช้ประโยชน์ที่ดิน เป็นอันดับ 2 และ 3 จากการจัดอันดับของ World Cities Culture Forum พบว่าตำบลบางปูใหม่ ยังมีความท้าทายในเรื่องการจัดการใช้ประโยชน์ที่ดิน เนื่องจากมีร้อยละของพื้นที่สีเขียวสาธารณะที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน และยังห่างจากเมืองซิดนีย์และเมืองสิงคโปร์ ถึง 8 เท่า (BOP Consulting, 2565)

ในเรื่องความหนาแน่นของประชากร พบว่าพื้นที่ตำบลบางปูใหม่ มีจำนวนประชากรที่ความหนาแน่นสูงเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพื้นที่มีความเป็นเมืองที่มีความหนาแน่นของประชากรสูง มีการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นย่านของนิคมอุตสาหกรรม และที่อยู่อาศัย อย่างไรก็ตามแม้ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ความหนาแน่นของประชากรตามหน่วยวิเคราะห์ด้านเศรษฐศาสตร์ (Economist Intelligence Unit: EIU) แต่สามารถทำให้เห็นภาพรวมของพื้นที่ ว่าในอนาคตอาจจะมีการลดลงของพื้นที่สีเขียวประเภทพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง การลดลงของพื้นที่ป่าชายเลนอันเนื่องมาจากการขยายตัวของความเป็นเมือง ดังนั้นในการพัฒนาพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองไปสู่พื้นที่สาธารณะเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหาแนวทางมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ตัวชี้วัดปัจจัยที่ควรจะดำเนินงานเพื่อเข้าสู่การเป็นเมืองสีเขียว (ธนาคารพัฒนาเอเชีย) โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบ พื้นที่ปกคลุมด้วยต้นไม้มากกว่าร้อยละ 50 ของพื้นที่ที่มีอยู่ และการป้องกันที่อยู่อาศัยจากการพัฒนาที่ไม่เหมาะสม สรุปได้ว่าภาพรวมของตำบลใหม่ยังมีการปกคลุมของต้นไม้ ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีการปกคลุมด้วยต้นไม้เพียงร้อยละ 36.85 ของพื้นที่ นอกจากนี้ถ้าหากนับแต่เฉพาะพื้นที่สีเขียวสาธารณะที่ปกคลุมด้วยต้นไม้ พบว่าพื้นที่ตำบลบางปูใหม่ มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะที่ปกคลุมด้วยต้นไม้แค่ร้อยละ 3.20 ของพื้นที่ตำบล โดยจากการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน มีแนวโน้มการลดลงของพื้นที่ป่าชายเลน มีการเพิ่มขึ้นของย่านอุตสาหกรรม และพื้นที่ว่างเปล่าเพื่อเตรียมการก่อสร้างสำหรับการรองรับการขยายตัวของเมือง

ตารางที่ 2 การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน ตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พ.ศ. 2558 – 2565

การใช้ประโยชน์ที่ดิน	ปี 2558		ปี 2565		การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
	ขนาดของพื้นที่ (ไร่)	ร้อยละ	ขนาดของพื้นที่ (ไร่)	ร้อยละ	
แหล่งที่อยู่อาศัย	5,687	26.70	5,062	23.80	**- 2.90**
พื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ	3,000	14.00	3,062	14.40	**+ 0.40**
ย่านอุตสาหกรรม	2,688	12.60	3,250	15.20	**+ 2.60**
ป่าชายเลน	2,563	12.10	2,375	11.10	**- 1.00**
พื้นที่ว่างเปล่า	1,250	5.70	1,687	7.90	**+ 2.20**
พื้นที่อื่น ๆ	6,125	28.90	5,875	27.60	**- 1.30**
รวม	**21,312**	**100.00**	**21,312**	**100.00**	



รูปที่ 2 การใช้ประโยชน์ที่ดิน พ.ศ. 2565 ตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการประเมินพื้นที่สีเขียวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภาพรวม

จากวิเคราะห์ค่าศักยภาพเพื่อการพัฒนาพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง เป็นพื้นที่สีเขียวสาธารณะเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน สถานตากอากาศบางปู มีค่าคะแนน 2.44 คะแนน เป็นระดับคะแนนที่สะท้อนถึงศักยภาพของพื้นที่ในระดับสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

มิติด้านนิเวศวิทยา ตัวชี้วัดส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยค่าคะแนนได้สะท้อนถึงจุดเด่นทางกายภาพและทางนิเวศวิทยา เช่น ความต่อเนื่องของพื้นที่สีเขียวเนื่องด้วยความเป็นผืนป่าชายเลนที่เชื่อมต่อกับป่าชายรอบนอกของพื้นที่ ความหลากหลายทางชีวภาพที่สะท้อนถึงการเป็นพื้นที่เหมาะสมกับการยกระดับพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศ (Ramsar Site) คุณภาพอากาศที่ไม่เกินค่ามาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นพื้นที่พักผ่อนของประชาชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามในมิติด้านนิเวศวิทยาความท้าทา ยของพื้นที่คือ ตัวชี้วัดเรื่องขนาดของพื้นที่สีเขียวสาธารณะที่ยังมีขนาดไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับขนาดของตำบล และตัวชี้วัดการเกิดขยะในพื้นที่ เนื่องด้วยสถานตากอากาศบางปูพบขยะประเภทถุงพลาสติกจำนวนมากถึงร้อยละ 82.85 ซึ่งขยะพลาสติก ซึ่งเป็นขยะที่ย่อยสลายยาก ก่อให้เกิดปัญหาต่อระบบนิเวศของป่าชายเลน โดยแหล่งที่มาของขยะในพื้นที่มาจากกิจกรรมการท่องเที่ยว และกิจกรรมจากชุมชนรอบข้างถึงร้อยละ 93.60 (วิชชุดา ประสาทแก้ว, 2564) จากรายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการวันนกอพยพโลก พ.ศ. 2565 สถานตากอากาศบางปูมีปริมาณขยะที่เก็บได้ถึง 22.40 ตัน ส่วนใหญ่มาจากนักท่องเที่ยว และขยะที่ถูกทิ้งลงสู่แม่น้ำที่ลอยมาติดบริเวณชายฝั่งของพื้นที่ป่าชายเลน ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาขยะที่เกิดขึ้นทั้งในภาพรวมของพื้นที่ตำบลบางปูใหม่

มิติด้านสังคม ตัวชี้วัดส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยค่าคะแนนได้สะท้อนถึงจุดเด่นของการเข้าถึงพื้นที่ครอบคลุมในระยะ 1-10 กิโลเมตร เป็นพื้นที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง เนื่องด้วยมีศูนย์ศึกษาธรรมชาติกองทัพบก ให้บริการความรู้กับประชาชน นักเรียน นักศึกษา และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ นอกจากนี้สถานตากอากาศบางปู ยังมีศักยภาพในการรองรับประชาชนในพื้นที่ และนักท่องเที่ยวที่มาเยือน เนื่องจากสถานตากอากาศบางปู มีคะแนนการประเมินพื้นที่สีเขียวต่อประชาชน และนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับตัวชี้วัดขององค์การอนามัยโลกที่ ที่ระบุว่าเมืองที่มีสิ่งแวดล้อมดีต่อสุขภาพ จะต้องมีขนาดพื้นที่สีเขียวเขียวต่อคนขั้นต่ำ 1 คนต่อ 9 ตารางเมตร อย่างไรก็ตาม สถานตากอากาศบางปูยังมีตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับพอใช้ และระดับที่ต้องมีการปรับปรุง คือ จำนวนชั่วโมงในการทำกิจกรรมและจำนวนทางเข้า-ออก ที่สัมพันธ์กับขอบเขตพื้นที่สีเขียว โดยในส่วนจำนวนทางเข้า-ออก แม้ว่าจะอยู่ในระดับปรับปรุง แต่นำไปสู่ผลเชิงบวกของตัวชี้วัดเรื่องความปลอดภัยในพื้นที่ และการเพิ่มทางเข้านั้นมีข้อจำกัดทางด้านกฎระเบียบของการเข้าใช้พื้นที่ เนื่องด้วยเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่ทางราชการ ในประเด็นของจำนวนชั่วโมงในการทำกิจกรรมที่อยู่ในระดับพอใช้ อาจจะต้องมีการผลักดันให้เกิดการทำกิจกรรมในแบบเต็มวันมากขึ้น

มิติทางด้านการวางแผนและการจัดการพื้นที่ ค่าคะแนนได้สะท้อนถึงความท้าทายในหลายตัวชี้วัดที่ต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาให้ดีมากขึ้น โดยตัวชี้วัดที่ต้องมีการปรับปรุง ประกอบด้วย บุคลากรมีการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการจัดการพื้นที่สีเขียว ต้องมีการเพิ่มงบประมาณเพื่อเพิ่มจำนวนครั้งการศึกษาดูงานเกี่ยวกับ

การจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำ เพื่อให้บุคลากรได้เพิ่มทักษะความรู้ในการจัดการพื้นที่ ในส่วนของตัวชี้ในระดับปานกลางที่ต้องพัฒนาให้เป็นระดับดี ประกอบด้วย บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ในการพัฒนาพื้นที่และการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความจำเป็นที่ในอนาคตจำเป็นจะต้องเพิ่มการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ในการพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เพิ่มมากขึ้น และต้องมีการเพิ่มกิจกรรมสำหรับอาสาสมัครที่มีความน่าสนใจ รวมถึงอาจจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการพื้นที่เพื่อให้เกิดการจัดการพื้นที่ที่นำไปสู่ความยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สรุป

ส่วนที่ 1 ศักยภาพภาพโดยรวมของตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าดัชนีความเป็นเมืองสีเขียว ตามหน่วยวิเคราะห์ด้านเศรษฐศาสตร์ (Economist Intelligence Unit: EIU) ผ่านตัวชี้วัด เมื่อนำจำนวนประชากรแฝงมาประมาณการร่วมด้วย สัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อประชากรในตำบลบางปูใหม่ จะเท่ากับ 1 คนต่อ 31 ตารางเมตร โดยการบริหารจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง ตำบลบางปูใหม่ ให้มีสัดส่วนพื้นที่สีเขียวสาธารณะต่อประชากรให้เพิ่มขึ้นในอนาคต จำเป็นจะต้องประยุกต์ใช้แนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพจากต้นแบบของเมืองในระดับโลก และต้องเป็นเมืองที่มีความใกล้เคียงกันของระบบนิเวศ ตัวชี้วัดแนวทางปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการจัดการพื้นที่สีเขียวอย่างยั่งยืน และมาตรฐานอัตราส่วนพื้นที่สีเขียวที่เหมาะสมสำหรับชุมชนเมืองในประเทศไทย ยังไม่ผ่านเกณฑ์ของตัวชี้วัด เนื่องจากมีร้อยละของพื้นที่สีเขียวสาธารณะที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยการที่จะผลักดันให้ตำบลบางปูใหม่ ให้ผ่านตัวชี้วัดดังกล่าวจำเป็นจะต้องมีแนวทางที่ชัดเจน ยกตัวตัวอย่างเช่น การสร้างแนวทางฟื้นฟูพื้นที่ป่าชายเลนเดิม บังคับใช้กฎหมายวางกฎระเบียบข้อบังคับ ให้เกิดการรักษาพื้นที่เพื่อการอนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรม ในบริเวณพื้นที่ชุ่มน้ำประเภทป่าชายเลน เพื่อให้เกิดการฟื้นคืนของสภาพป่าชายเลนบางส่วนที่เสื่อมโทรม รวมถึงการป้องกันการบุกรุกพื้นที่ ที่จะนำไปไปใช้ประโยชน์ที่ดินแบบไม่เหมาะสม โดยจากการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ที่ดิน พบว่าหากมีการทำให้เกิดการเข้าถึงพื้นที่ชุ่มน้ำเมืองประเภทป่าชายเลนอย่างมีประสิทธิภาพ ตำบลบางปูใหม่ จะมีขนาดของพื้นที่สีเขียวสาธารณะร้อยละ 11.11 ต่อการใช้ประโยชน์ที่ดิน และจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคตหากพื้นที่ได้รับการฟื้นฟู ซึ่งนำไปสู่การผ่านตัวชี้วัด และมาตรฐานอัตราส่วนพื้นที่สีเขียวตามแผนการพัฒนาระยะสั้น 1 - 5 ปี ตัวชี้วัดปัจจัยที่ควรจะดำเนินงานเพื่อเข้าสู่การเป็นเมืองสีเขียว (ธนาคารพัฒนาเอเชีย) พบว่าภาพรวมของตำบลใหม่ยังมีการปกคลุมของต้นไม้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีการปกคลุมด้วยต้นไม้เพียงร้อยละ 36.85 ของพื้นที่ นอกจากนี้ถ้าหากนับแต่เฉพาะพื้นที่สีเขียวสาธารณะที่ปกคลุมด้วยต้นไม้ พบว่าพื้นที่ตำบลบางปูใหม่มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะที่ปกคลุมด้วยต้นไม้ปกคลุมด้วยต้นไม้เพียงร้อยละ 3.20 ของพื้นที่ตำบล มีผลมาจากการขยายตัวของเมือง และมีการก่อสร้างแหล่งอุตสาหกรรม (กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง, 2564) สอดคล้องกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีการแนวโน้มการลดลงของพื้นที่ป่าชายเลนในปัจจุบัน มีการเพิ่มขึ้นของย่านอุตสาหกรรม และพื้นที่ว่างเปล่าที่เตรียมการก่อสร้างเพื่อรองรับ

การขยายตัวของเมือง และเส้นทางรถไฟฟ้า BTS สายสีเขียวอ่อน ในประเด็นที่อยู่อาศัยจากการพัฒนาที่ไม่เหมาะสมถ้าหากมองในมุมของการพัฒนาเมืองนั้นสะท้อนให้เห็นถึงพื้นที่มีความเจริญจากความเป็นเมืองที่เพิ่มมากขึ้นจากในอดีต ดังนั้นการพัฒนาพื้นที่ตำบลบางปูใหม่ ไปสู่การเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนได้นั้น ความท้าทายประการหนึ่งคือการที่ต้องรักษาสมดุลของพื้นที่ชุ่มน้ำในพื้นที่ให้สามารถคงความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity) และเป็นพื้นที่สีเขียวสาธารณะที่เติบโตไปพร้อมกับการขยายตัวของเมืองโดยรอบ

ส่วนที่ 2 ศักยภาพภาพของพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง บริเวณสถานตากอากาศบางปู ตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จากค่าศักยภาพการประเมินพื้นที่สีเขียวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภาพรวม ตามแนวทางคู่มือการพัฒนาพื้นที่สีเขียว สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับงานงานวิจัย ศักยภาพภาพของพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง พบว่าบริเวณสถานตากอากาศบางปู มีค่าศักยภาพเท่ากับ 2.44 คะแนน เป็นระดับคะแนนที่สะท้อนถึงศักยภาพของพื้นที่ในระดับสูง เหมาะสมสำหรับการผลักดันพื้นที่ไปสู่การเป็นพื้นที่สีเขียวสาธารณะเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีรายละเอียดดังนี้ (1) หาหน่วยงานเจ้าภาพในการบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างจริงจังในการสร้างพื้นที่แนวเขต แนวกันชนเพื่อส่งเสริมการเพิ่มขึ้นของพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง รวมถึงการร่าง MOU ในการสร้างข้อตกลงร่วมกันเพื่อขยายและผนวกรวมพื้นที่สีเขียวในพื้นที่ รวมถึงการควบคุมแนวโน้มของการใช้ประโยชน์ที่ดินแบบไม่เหมาะสม (2) การสร้างแผนยุทธศาสตร์การจัดการพื้นที่ชุ่มน้ำตำบลบางปู (3) การสร้างพื้นที่สถานตากอากาศบางปูให้เป็น พื้นที่สภาพแวดล้อมสำหรับการทดสอบ (Sandbox) สำหรับการพัฒนาพื้นที่ชุ่มน้ำเมือง ไปสู่การพัฒนาพื้นที่สีเขียวสาธารณะที่มีความยั่งยืน (4) การบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วน ต้องมีการดึงผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคลอดกับหลักการปรับใช้ความเชื่อมโยงของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มุ่งเน้นไปที่เป้าหมายย่อยที่ 11.7 จัดให้มีการเข้าถึงพื้นที่สาธารณะสีเขียว ที่ปลอดภัยครอบคลุมและเข้าถึงได้ ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ มีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีผลจากการเพิ่มขึ้นของพื้นที่สีเขียวที่มีศักยภาพสูง และสามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) ของประชากรทุกกลุ่ม (Inclusivity) ทั้งในและนอกพื้นที่ (5) การสร้าง Roadmap การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม เพื่อการจัดการปัญหาขยะมูลฝอยตกค้างในพื้นที่มุ่งเน้นไปที่เป้าหมายย่อยที่ 11.6 ลดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมต่อประชากรในเขตเมือง เช่น การจัดตั้งระบบจัดการขยะมูลฝอยชุมชน (Municipal Solid Waste Management: MSWM) ที่มีความยั่งยืน เป็นต้น (6) การเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่น สร้างเครือข่ายของชุมชนในการมีส่วนร่วมในการช่วย และ รวมถึงการร่วมวางแผนยุทธศาสตร์ในการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ โดยต้องคำนึงถึงกรอบแนวคิดใน เป้าหมายที่ 15 ระบบนิเวศบนบก มุ่งเน้นไป

ที่เป้าหมายย่อยที่ 15.1 ในการสร้างหลักประกันว่าจะมีการอนุรักษ์ การฟื้นฟู และการใช้ระบบนิเวศบนบกและในน้ำจืดในแผ่นดินรวมทั้งบริการทางระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

จิตรภณ สุนทร. (2561). การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 11(2), หน้า 82-95.

จินตนา อมรสงวนสิน. (2555). ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (GIS for Sustainable Development). *JOURNAL OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT*, 3(2), หน้า 221-247.

พรพิชชา นันตา. (2563). แนวทางการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และการประเมินศักยภาพพื้นที่สีเขียวในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร. *วารสารสาระศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 4, หน้า 908-920.

วิชชุดา ประสาทแก้ว. (2564). การศึกษาชนิดและปริมาณขยะทะเลบริเวณสถานตากอากาศบางปู อำเภอเมือง สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 23(2), หน้า 65-73.

สมหมาย ชินนาค และ กาญจนา ชินนาค. (2564). พื้นที่ชุ่มน้ำในเขตเมือง วิถีชีวิต ผู้คน มายาคติ ความเป็นชายขอบและปฏิบัติการต่อรอง. *Journal of Arts Management*, 5(3), หน้า 922-934.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). *รายงานการศึกษาโครงการขับเคลื่อนการเติบโตสีเขียวของเมือง* เข้าถึงได้จาก: http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/report-green.pdf

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2562). *แนวทางการขับเคลื่อนการจัดการพื้นที่สีเขียวอย่างยั่งยืน.* กรุงเทพฯ

BOP Consulting. (2016). *World Cities Culture Forum 2023*. Retrieved from: https://apps.who.int/iris/handle/10665/345751

The World Health Organization. (2016). *Urban green spaces and health*. Retrieved from: https://apps.who.int/iris/handle/10665/345751

บทบาทของพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำต่อรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการของประเทศไทย

Role of the Water Resources Act to the Integrated Water Resource Management Mechanisms in Thailand

ปาณิสรา ทองจิตร[1] ไชยวัฒน์ รงค์สยามานนท์[2] และพีรพัฒน์ โกศลศักดิ์สกุล[3]

Panisara Thongjit[1] Chaiwat Rongsayamanont[2] and Peerapat Kosolsaksakul[3]

คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์[1,2,3]

ศูนย์วิจัยภัยพิบัติทางธรรมชาติภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์[2]

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

E-mail: panisaratj@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบของกลไกการบริหารจัดการน้ำของประเทศไทยก่อนและหลังประกาศใช้พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความวิชาการ และแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำของประเทศ โดยนำชุดข้อมูลที่ได้มาอภิปรายผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศต่อไปได้ ผลการศึกษาพบว่าทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำมีทิศทางการดำเนินงานคู่ขนานไปพร้อมกับกลไกการขับเคลื่อนการบริหารงานเชิงพื้นที่ พบสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปคือ (ก) ระดับชาติ มีการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่ มีลักษณะรวมศูนย์ไปที่ฝ่ายบริหารมากขึ้น ขณะที่การบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานจะเป็นไปในลักษณะเบ็ดเสร็จมากขึ้น (ข) ระดับลุ่มน้ำ มีการกำหนดขอบเขตลุ่มน้ำใหม่ เป็นประโยชน์ในมิติการกระจายงบประมาณเพื่อบรรเทาปัญหาด้านทรัพยากรน้ำที่สอดคล้องไปกับเป้าหมายและแผนการพัฒนาพื้นที่ลุ่มน้ำเดียวกัน (ค) ระดับพื้นที่ย่อย (พื้นที่จังหวัดเดียวกัน) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำภายใต้การรับรองของกฎหมายอย่างถูกต้อง

คำสำคัญ: พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการ รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ

Abstract

The purpose of this study is to compare the format of the Thai water management mechanism before and after the adoption of the Water Resources Act. Is a qualitative study, that gather information from relevant documents, articles, academic papers, and theories to analyze (content analysis method). Lead a series of findings to discuss the results of the change to be used as a basis for developing a success scorecard to monitor and evaluate the achievement of the country's water resource management. The findings revealed that parallel management direction with a mechanics to drive regional management, something has changed: (a) The national organization is newly established, more centralized to management, while cross-functional integration is more complete. (b) Watershed level has been re-established and is beneficial in the fiscal distribution dimension to alleviate the problems of water resources that are aligned with the same watershed area development goals and plans. (c) Sub-area level (same province area) provides the opportunity for people to participate in the management of water resources under legal approval.

Keywords: Water resources act, integrated water resources management, guidelines and mechanisms for water resources management

บทนำ

ความต้องการใช้น้ำในปัจจุบันเกิดจากการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อใช้ในการพัฒนาประเทศจึงกล่าวได้ว่า “น้ำ” เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการดำรงชีพของมนุษย์ในทุกกิจกรรม ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการที่ดีทั้งเรื่องของปริมาณและคุณภาพเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการดังกล่าว การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศไทยก่อน พ.ศ. 2561 มีรูปแบบที่กระจายและซ้ำซ้อนอยู่ในภารกิจของหน่วยงานการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก (23 หน่วยงาน, กรมทรัพยากรน้ำ) เพื่อบูรณาการภารกิจและลดความซ้ำซ้อน รัฐบาลไทยได้ดำเนินการให้มีแผนแม่บทด้านบริหารจัดการน้ำระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561 - 2580) และมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำในปี พ.ศ.2561 นอกจากนี้ยังจัดให้มีแผนแม่บทบริหารจัดการระดับลุ่มน้ำโดยกำหนดให้คณะกรรมการลุ่มน้ำทำหน้าที่เป็นหน่วยกลางในการบูรณาการดำเนินงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ในหน่วยย่อย (ลุ่มน้ำและจังหวัด)

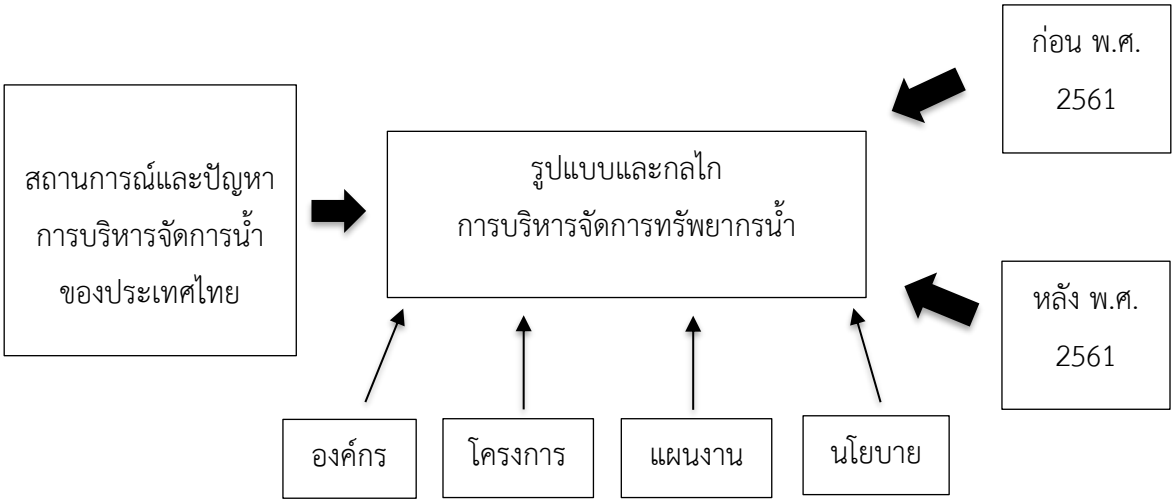
กรอบแนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการ (Integrated Water Resources Management ,IWRM) ถือเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในระดับโลก ที่มุ่งส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งเรื่องน้ำ ดิน รวมถึงทรัพยากรด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจและความเสมอภาคทางสังคมอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่กระทบต่อความยั่งยืนของระบบนิเวศ

(GWP, 2003) อย่างไรก็ดีเพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาครั้งนี้จึงใช้แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการ (Integrated Water Resources Management, IWRM) วิเคราะห์พัฒนาการของรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำก่อนและหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำรวมถึงระบุปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศ ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสำเร็จเพื่อติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบของกลไกการบริหารจัดการน้ำของประเทศไทยก่อนและหลังประกาศใช้พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

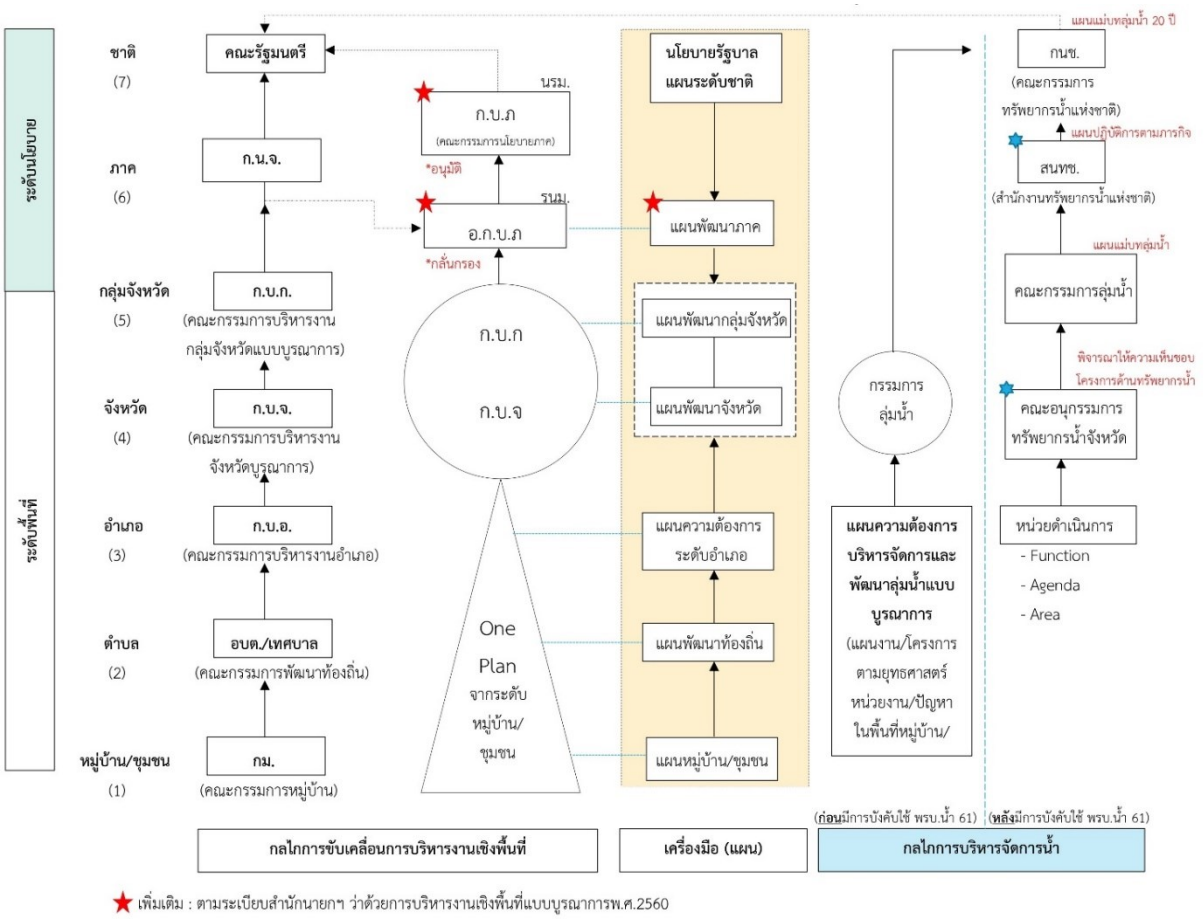
วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสาร บทความวิชาการ รวมถึงบทความทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน และแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาทบทวนประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลสถานการณ์และสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำของประเทศ โดยการนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกลไกการบริหารจัดการน้ำในอดีตที่ผ่าน

มากับปัจจุบันว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทิศทางใด อีกทั้งใช้เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการบริหารจัดการน้ำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

รูปแบบการบริหารจัดการประเทศมีลักษณะของการจัดการแบบที่มีการริเริ่มหรือวางแนวทางการปฏิบัติจากในระดับผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุด พิจารณา สั่งการ และถ่ายทอดแนวทางลงสู่ผู้ปฏิบัติในลำดับชั้นรองลงมาอย่างเป็นลำดับขั้น (Top - Down) และเริ่มต้นจากการมีส่วนร่วมจากผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าส่งต่อขึ้นไปยังผู้มีอำนาจตัดสินใจ พิจารณาให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นลำดับขั้น (Bottom - Up) โดยมีกลไกและเครื่องมือที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการในแต่ละระดับที่แตกต่างกันและดำเนินงานคู่ขนานไปกับกลไกการขับเคลื่อนการบริหารงานเชิงพื้นที่ของประเทศดังที่แสดงไว้ในรูปที่ 2 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับพื้นที่ (หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัดและกลุ่มจังหวัด) และระดับนโยบาย (ภาคและชาติ) ที่อาศัยคณะทำงานในรูปแบบ “คณะกรรมการ” เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ยกตัวอย่างเช่น ในระดับพื้นที่คณะกรรมการที่มีบทบาทสำคัญ ทำหน้าที่เสมือนรอยประสานเชื่อมต่อการทำงานในระหว่างต่างระดับ คือ คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และในระดับนโยบายจะใช้คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.น.จ.) ทำหน้าที่กลั่นกรองแผนงาน/โครงการ ก่อนที่จะเสนอให้คณะกรรมการขั้นสูงกว่าอนุมัติตามลำดับชั้นต่อไป และใช้ “แผนยุทธศาสตร์” เป็นเครื่องมือกำหนดทิศทางการดำเนินงาน โดยจัดให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายสำหรับนำไปปฏิบัติและวัดผลสำเร็จของการทำงานได้ในลักษณะของโครงการและงบประมาณ มีชื่อเรียกที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ ยกตัวอย่างเช่น แผนหมู่บ้าน แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาภาค แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักสำคัญของการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถตอบแทนกลับไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม (ศิลปะพร ศรีจั่นเพชร,2555) นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดการน้ำของประเทศมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสภาวะที่มีปริมาณน้ำมากและน้อยเกินไป โดยอาศัยการจัดการและความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเดิมแนวทางการจัดการเรื่องน้ำมีอยู่อย่างกระจัดกระจายตามหน่วยงานที่มีภารกิจงานด้านน้ำ โดยไม่มีแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนเน้นการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับลักษณะภูมิสังคมนั้น ๆ รวมถึงสภาพปัญหา ทิศทางการพัฒนาของแต่ละพื้นที่แต่ในปัจจุบันทิศทางการบริหารจัดการน้ำของประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงไป



รูปที่ 2 ความเชื่อมโยงแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและการขับเคลื่อนการบริหารงานเชิงพื้นที่ของประเทศไทย

ผลจากการเทียบเคียงข้อมูลกับองค์ประกอบหลักสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการ (Integrated Water Resources Management, IWRM) ที่ได้ให้ไว้ปรากฏข้อมูลว่า

(ก) ระดับชาติ มีการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่โดยเฉพาะเพื่อใช้เป็นแกนหลักในการจัดการน้ำ (สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ: สทนช.) ภายใต้สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีนายกรัฐมนตรีกำกับดูแลโดยตรงและเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดในการบริหารจัดการประเทศตามระเบียบโครงสร้างการบริหารราชการ แผ่นดิน มีซึ่งส่งผลให้อำนาจในการกำหนดและกำกับ ดูแลนโยบายทรัพยากรน้ำระดับชาติมีลักษณะรวมศูนย์ไปที่ฝ่ายบริหารมากขึ้น ขณะที่การบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานจะเป็นไปในลักษณะเบ็ดเสร็จมากขึ้น นอกจากนี้ยังได้มีการปรับขนาดโครงสร้างของคณะกรรมการระดับชาติ (คณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ: กนช.) ลดลงร้อยละ 31 (เหลือ 24 คนจากเดิม 35 คน) โดยลดจำนวนของผู้แทนภาคส่วนราชการลงร้อยละ 8 ให้มีจำนวนเหลือร้อยละ 58 (14 คน) จากจำนวนเดิมร้อยละ 66 (23 คน) มีภาคส่วนประชาชนร้อยละ 25 (6 คน) และภาคส่วนองค์กรอิสระร้อยละ 17 (4 คน) และให้อำนาจในเรื่องการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(ข) ระดับลุ่มน้ำ มีการกำหนดขอบเขตลุ่มน้ำใหม่ตามหลักการบริหารงานเชิงพื้นที่ ซึ่งแตกต่างจากการกำหนดขอบเขตตามรูปแบบเดิมที่อาศัยธรณีสัณฐานของสันปันน้ำในการแบ่งเขตลุ่มน้ำ ทำให้เขตลุ่มน้ำมีจำนวนลดลง (เหลือ 22 ลุ่มน้ำจากเดิม 25 ลุ่มน้ำ) หากพิจารณาแล้วจะพบว่าระบบของลุ่มน้ำแบบเดิมมีทิศทางการบริหารจัดการน้ำที่ไม่สามารถดำเนินการเฉพาะพื้นที่นั้น ๆ ได้ เนื่องจากพื้นที่รับน้ำข้ามเขตการปกครองทำให้อาจเป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการ ขณะที่การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำโดยใช้แนวเขตลุ่มน้ำใหม่ที่กำหนดเขตการปกครองนั้น อาจเป็นประโยชน์ในมิติการกระจายงบประมาณเพื่อบรรเทาปัญหาด้านทรัพยากรน้ำที่สอดคล้องไปกับเป้าหมายและแผนการพัฒนาพื้นที่ลุ่มน้ำเดียวกัน อย่างไรก็ดีการกำหนดขอบเขตพื้นที่ลุ่มน้ำเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำตามขอบเขตการปกครองในลักษณะนี้ อาจส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของคนในเขตการปกครองเดียวกันแต่อยู่ต่างขอบเขตสันปันน้ำได้ เนื่องจากลักษณะการใช้น้ำในกิจกรรมที่เหมือนกันอาจเกิดปัญหาการแย่งกันใช้น้ำได้ จึงต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการน้ำในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการดับลินที่กล่าวไว้ว่า น้ำเป็นทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดและเปราะบาง จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ทำให้ต้องคำนึงถึงความต้องการในการใช้น้ำและผลกระทบที่จะเกิดจากการใช้น้ำสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ (ชมพูนุช ดลสุขเลิศ, 2563)

(ค) ระดับพื้นที่ย่อย (พื้นที่จังหวัดเดียวกัน) มีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการทรัพยากรน้ำจังหวัดขึ้นมาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการด้านทรัพยากรน้ำทั้งหมดก่อนที่จะนำเข้าสู่แผนพัฒนาในระดับจังหวัดเพื่อดำเนินงานตามขั้นตอนต่อไป นอกจากนี้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบโดยตรงเข้ามามีส่วนร่วมโดยการรวมกลุ่มจัดตั้งเป็นองค์กรผู้ใช้น้ำภายใต้การรับรองของกฎหมายอย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่ามีการนำแนวคิดการบริหารจัดการน้ำแบบบูรณาการมาใช้ตามแนวคิดที่ว่าการพัฒนาและจัดการน้ำ ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ผู้วางแผนและผู้กำหนดแนวนโยบายทุกระดับเชื่อมโยงกัน (ชมพูนุช ดลสุขเลิศ, 2563) และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการบริหารจัดการน้ำในทุกระดับ (ระดับลุ่มน้ำและระดับชาติ) สะท้อนให้เห็นการให้ความสำคัญกับมีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในระดับที่สูงขึ้นกว่าการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำก่อนมีการกำหนดพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำแต่ยังไม่ได้ให้อำนาจที่เด็ดขาดกับภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถเข้ามามีอำนาจตัดสินใจและบริหารงานได้อย่างอิสระ

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบกลไกการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศไทยก่อนและหลังบังคับใช้พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ

ระดับการบริหารจัดการ	รูปแบบกลไกที่ใช้ขับเคลื่อน	การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ	
		ก่อนบังคับใช้ พรบ.ทรัพยากรน้ำ	หลังบังคับใช้ พรบ.ทรัพยากรน้ำ
1.ระดับชาติ	1.1 คณะกรรมการ	คณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (กนช.) - มีองค์ประกอบที่ค่อนข้างใหญ่ขาดความคล่องตัวในการทำงาน - อำนาจไม่เพียงพอในการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติ	คณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (กนช.) - มีการปรับองค์ประกอบของคณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติและบทบาทอำนาจหน้าที่
	1.2 องค์กร	กรมทรัพยากรน้ำ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (สทนช.) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี
	1.3.เครื่องมือ	-	Thai Water Plan
2.ระดับลุ่มน้ำ	2.1 คณะกรรมการ	คณะกรรมการลุ่มน้ำ (25 ลุ่มน้ำ) - ไม่สามารถเป็นกลไกในระดับพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ - ไม่สามารถผลักดันแผนงานที่สอดคล้องกับนโยบายการจัดการน้ำของท้องถิ่นและของประเทศได้	คณะกรรมการลุ่มน้ำ (22 ลุ่มน้ำ) - มีการปรับองค์ประกอบของคณะกรรมการลุ่มน้ำและบทบาทอำนาจหน้าที่
	2.2 องค์กร	สำนักงานทรัพยากรน้ำภาค กรมทรัพยากรน้ำ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี
	2.3.เครื่องมือ	-	-
3.ระดับพื้นที่ (จังหวัด)	3.1 คณะกรรมการ	คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.)	คณะอนุกรรมการทรัพยากรน้ำจังหวัด (76 จังหวัด)

ระดับการบริหารจัดการ	รูปแบบกลไกที่ใช้ขับเคลื่อน	การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ	
		ก่อนบังคับใช้ พรบ.ทรัพยากรน้ำ	หลังบังคับใช้ พรบ.ทรัพยากรน้ำ
	3.2 องค์กร	หน่วยงานที่มีภารกิจด้านการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำภายใต้การกำกับดูแลของต้นสังกัดที่มีกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่แตกต่างกัน	องค์กรผู้ใช้น้ำ
	3.3.เครื่องมือ	-	-

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ก่อนปี พ.ศ. 2561 กลไกการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ยึดตามนโยบายรัฐบาลและทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมถึงหลักการบริหารจัดการน้ำในลุ่มน้ำอย่างบูรณาการและยั่งยืน โดยอาศัยคณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติหรือ กนช. ตามระเบียบโครงสร้างสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ทำหน้าที่ประสานหน่วยงานราชการ 8 กระทรวง 1 องค์กรอิสระ (คณะกรรมการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ, 2558) และมีคณะกรรมการลุ่มน้ำ 25 คณะ เป็นองค์กรระดับพื้นที่ แต่ภายหลังที่มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำในปีพ.ศ. 2561 กลไกการขับเคลื่อนยังคงอาศัยนโยบายของรัฐบาลภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติยี่สิบปีและแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (พฤษภาคม, 2558) ส่งผลทำให้เกิดการจัดตั้งหน่วยงานกลาง (สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ, สทนช.) ขึ้นมา ทำให้สามารถกำกับ ดูแลรวมถึงบูรณาการทำงานได้ง่ายขึ้น และได้มีการกำหนดขอบเขตลุ่มน้ำใหม่ (คงเหลือ 22 ลุ่มน้ำจากเดิม 25 ลุ่มน้ำ) ทำให้คณะกรรมการลุ่มน้ำที่เป็นองค์กรระดับพื้นที่ลดลงไปด้วย นอกจากนี้เกิดการจัดตั้งองค์กรผู้ใช้น้ำขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพื้นที่ที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียจริงโดยมีกฎหมายรองรับ และเปิดโอกาสให้ตัวแทนขององค์กรผู้ใช้น้ำเข้าไปมีส่วนร่วมในคณะกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในทุกระดับ (ระดับลุ่มน้ำและระดับชาติ) แต่จากข้อมูลองค์ประกอบของคณะกรรมการสะท้อนให้เห็นว่ายังไม่ได้ให้อำนาจแก่ภาคประชาชนอย่างสูงสุด จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการส่งเสริมอำนาจแก่ภาคประชาชนมากยิ่งขึ้นโดยปรับสัดส่วนองค์ประกอบของภาคส่วนราชการและภาคส่วนประชาชนให้มีจำนวนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการน้ำ (ชนาวัชร อรุณรัตน์, 2559) และการบริหารจัดการน้ำตามหลักธรรมาภิบาล (ปกิตน์ สันตินิยม, 2564) ที่ว่าคุณลักษณะของการมีประสิทธิภาพที่ดีในธรรมาภิบาลจัดการน้ำต้องมีความโปร่งใสในการดำเนินงานด้านนโยบายและกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบาย มีการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงานและผู้มีส่วนได้เสีย โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติรวมถึงมีกฎหมายบังคับใช้เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในสิทธิ์การใช้น้ำ การเข้าถึงและการครอบครอง จนเกิดผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศได้

บรรณานุกรม

ศิลปะพร ศรีจั่นเพชร. (มกราคม – มีนาคม 2555). หลักสำคัญของการกำกับดูแลกิจการ. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 35(133). หน้า 1-4.

คณะกรรมการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ. (2558). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ* บทสรุปผู้บริหาร. คณะกรรมการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ.

ชนาวัชร อรุณรัตน์. (2559). *ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ*. กรุงเทพมหานคร: กรมทรัพยากรน้ำ

ชมพูนุช ดลสุขเลิศ.(2563). *การพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศด้านการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ*. กรุงเทพฯ: สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.

ปกิตน์ สันตินิยม. (มกราคม 2564). การบริหารจัดการน้ำตามหลักธรรมาภิบาล. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์,* 8(1), หน้า 20-32

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ. 2560. (17 พฤศจิกายน 2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 134 ตอนพิเศษ 281ง. หน้า 4

สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *ความเป็นมาคณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (กนช.).* เข้าถึงได้จาก: http:// http://www.onwr.go.th/?page_id=6892 ,14 มกราคม 2566.

การปรับปรุงวิธีการจัดเรียงกระดาษด้วยอุปกรณ์ช่วยเรียง

Improving the way paper is arranged with a Aligning Devices

อนุศักดิ์ ศิลาชัย[1] เจษฎา แก้ววิชิตร[2] ภูวนาถ เกิดคล้าย[3] สุวินัย โสดาเจริญ[4]
มลีรัตน์ แซ่อ๋อง[5] และสุริยา น้ำแก้ว[6]

Anusak Silachai[1] Jesada Kaewwichit[2] Poowanat Kerdkhlai[3] Suvinai Sodajaroen[4]
Malirat Saeong[5] and Suriya Namgaew[6]

สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จังหวัดสุพรรณบุรี 72130[1,2,3,4,5,6]

Department of Industrial Engineering, Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi 72130[1,2,3,4,5,6]

E-mail: Anusak.s@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการลดเวลาการทำงาน และปรับปรุงการจัดเรียงกระดาษ ลดความเมื่อยล้าในการทำงาน ศึกษาปัญหาการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท ยูไทยคาร์ตอนส์ จำกัด จากการศึกษากระบวนการตัดซอยกระดาษไส้ กระดาษที่ผ่านการตัดร่อง ถูกลำเรียงตามสายพานมาที่พนักงานคัดกระดาษที่ไม่ดีออกและจัดเรียงเป็นชั้นได้จำนวนที่กำหนดจึงส่งต่อกระบวนการต่อไป พบว่า พนักงานนั่งบนเก้าอี้ที่จัดเตรียมให้และต้องก้มลงไปเรียงกระดาษตลอดทั้งวัน ส่งผลต่อพนักงานมีอาการปวดหลัง บ้างช่วงการทำงานทำให้การเรียงกระดาษเกิดความล่าช้า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงออกแบบและสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ ใช้หลักการ ECRS มาช่วยปรับปรุงวิธีการทำงาน และนำหลักการออกแบบเครื่องมืออุปกรณ์มาช่วยออกแบบเครื่องมือช่วยในการเรียงกระดาษครั้งนี้ สามารถจัดเรียงกระดาษได้จำนวนกระดาษค่าเฉลี่ย เท่ากับ 157 แผ่นต่อนาที เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 20.77 และพนักงานมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษมีค่าเท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.244 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

คำสำคัญ: การลดเวลา ปรับปรุงการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

The objective of this research was to create a paper stacking device and increase productivity by reducing work time and improving paper arrangement. Reduces fatigue at work Study of functional problems Case Study of U Thai Cartons Co., Ltd. From the study of the process of cutting the filling paper, the paper that has been cut through grooves is carried

along the belt to the staff to sort out the bad paper and arrange it in layers for a specified amount. It was found that the staff sat on the chairs provided and had to bend down to sort the papers throughout the day. Some work sessions cause delays in paper stacking. so We designed and built a paper stacking device. Using ECRS principles to improve the way we work and applying tool design principles to help design this paper sorting tool. The average number of sheets per minute was 157 sheets per minute, increasing productivity by 20.77% and employees had an average score of satisfaction with the use of paper stacking aids. equals 4.12 standard deviation. A value equal to 0.244 means that there is a high level of satisfaction.

Keywords: Reducing time, improving productivity, Increase productivity

บทนำ

บริษัท ยูไทยคาร์ตอนส์ จำกัด เป็นหนึ่งโรงงานที่ผลิตกระดาษลูกฟูก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการใช้กล่องกระดาษเพื่อใช้เป็นบรรจุภัณฑ์ ที่มีรูปทรงเป็นสี่เหลี่ยมมุมฉากและความแข็งแรงขึ้นอยู่กับชั้นของกระดาษ ความร้อนกับกาวที่ใช้ ทั้งนี้ความแข็งแรงของกระดาษขึ้นอยู่กับหลายส่วน เช่น ความร้อนที่เหมาะสม กาวที่มีคุณภาพ และความแข็งแรงของเนื้อกระดาษลูกฟูก เมื่อเข้าเครื่องประกบลูกฟูกเสร็จแล้วจะทำให้ได้กระดาษออกมาเป็นแผ่น ๆ ตัดหน้ากว้าง หน้ายาว เพื่อเอามาตัดเป็นขนาดของกล่องลังกระดาษขนาดต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ

และจากขั้นตอนการผลิตกระดาษลูกฟูก บริษัท ยูไทยคาร์ตอนส์ จำกัด ยังมีการผลิตกระดาษกั้นผลิตภัณฑ์ ขวดแก้ว และชิ้นงานที่บรรจุในกล่องลังกระดาษ ทำเป็นช่องกั้นอยู่ข้างในกล่อง โดยใช้เครื่องตัดซอยกระดาษให้เป็นร่องและนำมาประกอบเข้าหากันเป็นช่องตามขนาด และจำนวนช่องที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งในกระบวนการผลิตของเครื่องตัดซอยกระดาษไส้ กระดาษที่ผ่านการตัดร่องมาจะถูกลำเรียงมาตามสายพานมายังจุดที่พนักงานนั่งจัดเรียงอยู่ 1 คน ซึ่งพนักงานจะมีหน้าที่คัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้น จากนั้นนำไปนับจำนวนกระดาษตามที่กำหนดและมัดเพื่อส่อให้ลูกค้า จากที่ผู้วิจัยทำการศึกษาการทำงานดังกล่าว พบว่า พนักงานต้องทำหน้าที่คัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้น นับจำนวนแผ่น และมัดกระดาษ พนักงานนั่งบนเก้าอี้ที่จัดเตรียมให้ ต้องเอียงตัวและก้มตัวลงไปเรียงกระดาษกับพื้นตลอดการเรียงกระดาษทั้งวัน ส่งผลต่อตัวพนักงานมีอาการปวดหลัง อาการปวดบริเวณ คอ หลัง และไหล่ โดยจากการเจ็บป่วยของพนักงานนั้นส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และต้นทุนในการผลิตด้วย (พงศ์ธร สุราวุฒิ์, 2558) หากมีการปรับปรุงกระบวนการจัดเรียงกระดาษนี้ จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้

ดังนั้น ผู้จัดทำจึงมีแนวคิดที่จะสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ และปรับปรุงการทำงานสถานีในส่วนของการจัดเรียง โดยการสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ เพื่อช่วยเรียง ลดเวลาในการเรียงกระดาษของสถานีในส่วนของการจัดเรียง

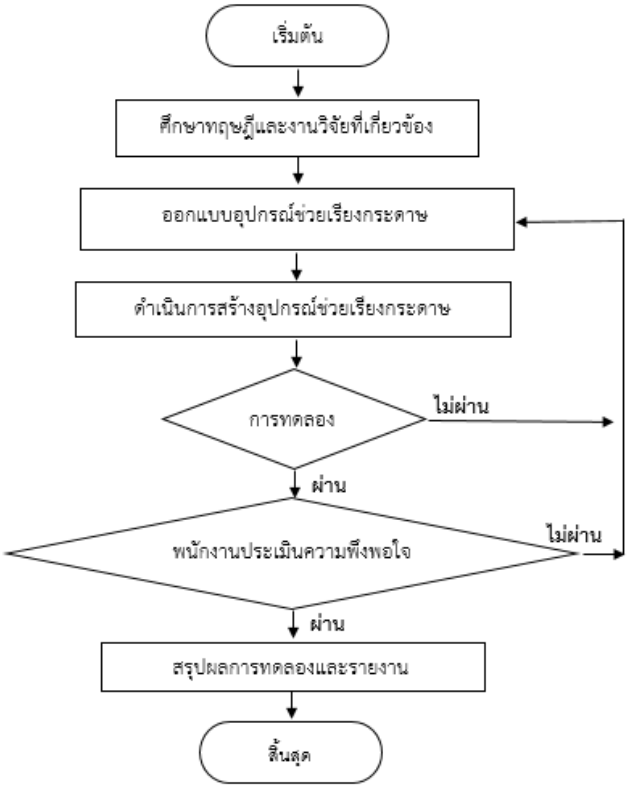
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อออกแบบและสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ และเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียงกระดาษ

วิธีการดำเนินงาน

การดำเนินงานของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มจากการเก็บข้อมูล และศึกษาสภาพปัญหา บริษัท ยูไทย คาร์ตอนส์ จำกัด ในสถานีของการจัดเรียงกระดาษจากเครื่องตัดซอยกระดาษไส้ให้เป็นร่องและนำมาประกอบเข้าหากันเป็นช่องตามขนาด และจำนวนช่องที่ลูกค้าต้องการ โดยจุดนี้มีพนักงานทำงาน 1 คน พนักงานต้องทำหน้าที่คัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้น นับจำนวนแผ่น พนักงานนั่งบนเก้าอี้ที่จัดเตรียมให้ และต้องเอียงตัวและก้มตัวลงไปเรียงกระดาษกับพื้นตลอดการเรียงกระดาษทั้งวัน เฉลี่ย 120 ครั้งต่อชั่วโมง ส่งผลต่อตัวพนักงานมีอาการปวดหลัง และบ้างวันเกิดความล่าช้าในการเรียงกระดาษ

ถ้าหากมีการปรับปรุงสถานีในส่วนของการจัดเรียงนี้ได้ อาจจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ จึงได้นำหลักการ ECRS มาช่วยปรับปรุงวิธีการทำงาน และนำหลักการออกแบบเครื่องมืออุปกรณ์ช่วยการผลิตมาช่วยออกแบบเครื่องมือช่วยเรียงกระดาษ ให้พนักงานประเมินผล ทำการเก็บข้อมูลและเปรียบเทียบผล



รูปที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. หลักการ ECRS เป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด.(Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการง่ายๆ ที่สามารถใช้ในการเริ่มต้นลดความสูญเปล่าหรือ MUDA ลงได้เป็นอย่างดี (คุลยา ศรีโยม, 2561) รายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

ตารางที่ 1 สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดเรียงกระดาษ บริษัท ยูไทยคาร์ตอนส์ จำกัด

สาเหตุ	คำอธิบาย	หลักการ ECRS	แนวทางแก้ไขปัญหา
พนักงานมีอาการปวดหลังและการเรียงกระดาษล่าช้า	ต้องก้มลงไปเรียงกระดาษลงกับพื้นตลอดการเรียงกระดาษทั้งวัน	S Simplify	สร้างอุปกรณ์ช่วยรองรับและเรียงกระดาษจากการระบบสายพานลำเลียงมาจากเครื่องตัดซอยกระดาษให้เป็นร่อง
			เปลี่ยนจุดการจัดเรียงกระดาษ โดยจัดเรียงกระดาษบนพื้นเก้าอี้ที่พนักงาน ปรับท่านั่งและตำแหน่งการจัดเรียงกระดาษใหม่

2. การออกแบบเครื่องมือและอุปกรณ์ เป็นขบวนการของการออกแบบและปรับปรุงเครื่องมือวิธีการและเทคนิคที่จำเป็นหลาย ๆ อย่าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมและเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นด้วย การออกแบบเครื่องมือเครื่องจักรในอุตสาหกรรม และเครื่องมือพิเศษอื่น ๆ ทำให้การผลิตงานได้อย่างรวดเร็วและมีปริมาณสูง อีกทั้งยังทำให้สินค้ามีคุณภาพดีและประหยัดขึ้นด้วย (ปาจารีย์ ปานทอง, 2556)

3. การออกแบบการทำงานตามหลักการยศาสตร์ (พงศ์ธร สุราวุฒิ, 2558)

3.1 การวัดสัดส่วนร่างกาย คือการน าความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์กายภาพมาประยุกต์โดยเป็นการวัด และเก็บข้อมูลทางสถิติของขนาดสัดส่วนร่างกายมนุษย์ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการ ปรับปรุงออกแบบ เครื่องมือเครื่องใช้ และการจัดสภาพงานให้สอดคล้องกับสรีระของมนุษย์ ในวงการอุตสาหกรรมได้นำมาใช้ออกแบบสถานที่ทำงาน เครื่องจักร เครื่องมือ โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.2 ท่าทางมาตรฐานตามหลักการยศาสตร์ ท่าทางมาตรฐานสำหรับการนั่งและการยืน ซึ่งเป็นท่าทางการทำงานที่เป็นพื้นฐานของงานทุกประเภท เพื่อช่วยลดโอกาสในการเกิดปัญหาทางด้านการยศาสตร์มีท่าทางการนั่ง และการยืนที่ถูกต้อง

3.3 การจัดสถานที่ทำงาน ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดตำแหน่งของวัสดุ อุปกรณ์ การออกแบบและการจัดสถานที่ทำงานหรือโต๊ะทำงานให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561) ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนน การตอบความพึงพอใจ ดังนี้ ระดับน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน ระดับน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน ระดับปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน ระดับมาก กำหนดให้ 4 คะแนน ระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.0 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.5 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.5 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง

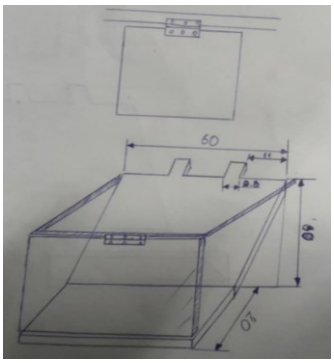
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.5 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1. – 1.5 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับ น้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายความ

ออกแบบอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

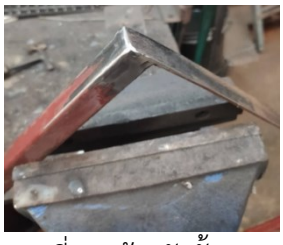
หลักการคิดการทำงานของอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ คือ ต้องควบคุมการหล่นลงของกระดาษที่เคลื่อนที่มาตามสายพานลำเรียง สามารถใช้ได้กับกระดาษได้หลายขนาด โดยกำหนดความกว้างของอุปกรณ์โดยอ้างอิงตามขนาดของกระดาษที่มีขนาดใหญ่สุดและขนาดเล็กสุดที่ผลิต



รูปที่ 2 ภาพสเก็ตช์การออกแบบอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

ดำเนินการสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

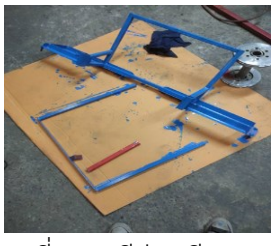
ขั้นตอนที่ 1 ตัดเหล็กเชื่อมโครงอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ



ขั้นตอนที่ 2 สร้างตัวกั้นกระดาษและช่องปรับระดับ

ขั้นตอนที่ 3 สร้างช่องปรับขนาดกระดาษ

ขั้นตอนที่ 4 สร้างแขนของอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ



ขั้นตอนที่ 5 ทาสีช่วยเรียงกระดาษ

ขั้นตอนที่ 6 ประกอบแผ่นไม้กับโครงเหล็ก

รูปที่ 3 ขั้นตอนการสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

ขั้นตอนที่ 1 นำเหล็กขนาด1.5 นิ้วx1.5นิ้ว วัดขนาดและตัดเหล็ก เชื่อมประกอบโครงอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ ขนาดความกว้างของอุปกรณ์มาจากความกว้างของโครงสายพาน และความสูงมาจากขนาดความสูงของเก้าอี้ที่พนักงานใช้ โดยเว้นช่องว่างเพื่อให้ขาสามาถขยับได้สะดวกและสามารถนั่งใกล้ตัวอุปกรณ์มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 สร้างตัวกั้นกระดาษและช่องปรับระดับขนาดความกว้างของแขนกั้นกระดาษนำมาจากความกว้างมากสุดของกระดาษและความยาวนำมาจากขนาดความยาวของกระดาษ

ขั้นตอนที่ 3 สร้างช่องปรับปรับขนาดกกระดาษ โดยนำเหล็กฉากขนาด 2 นิ้ว x 2 นิ้ว มาประกบเข้าหากันเพื่อสร้างช่องว่างในการใส่แขนปรับขนาด ทำให้ติดกันโดยการเชื่อมและเจาะรูใส่นอตเพื่อล็อคแขนปรับขนาด

ขั้นตอนที่ 4 ใช้เหล็กฉากขนาด 2 นิ้ว x 2 นิ้ว สร้างแขนของอุปกรณ์โดยกำหนดขนาดความยาวของอุปกรณ์ให้มีความยาวเท่ากับตัวโครงเหล็กของสายพานลำเรียง มีความยาวเท่ากับ 126 เซนติเมตรและเจาะรูเพื่อใส่นอตยึดกับโครงลำเลียงสายพาน

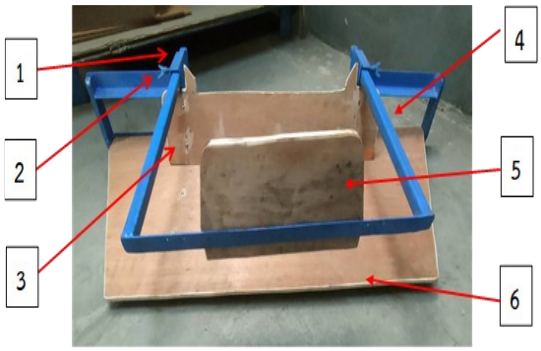
ขั้นตอนที่ 5 ทาสีตัวโครงเหล็กอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

ขั้นตอนที่ 6 วัดขนาดแผ่นไม้ เพื่อใช้ยึดติดกับโครงเหล็ก

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการออกแบบสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ เพื่อลดเวลา และปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียงกระดาษ ได้มีการบันทึกผลการดำเนินงานวิจัยในขั้นตอนต่าง ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ



รูปที่ 4 อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

รายละเอียดของอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ มีส่วนประกอบ ดังนี้

หมายเลข 1 คือ ช่องปรับขนาดกระดาษ มีหน้าที่ใส่แขนปรับขนาดกระดาษ

หมายเลข 2 คือ ตัวล็อคปรับขนาดกระดาษ มีหน้าที่ล็อคแขนปรับขนาดกระดาษ

หมายเลข 3 คือ แผ่นกั้นกระดาษหลัง มีหน้าที่กั้นกระดาษไหลลงข้างหลังอุปกรณ์

หมายเลข 4 คือ แขนปรับขนาดกระดาษ มีหน้าที่ใช้ในการปรับเลื่อนเข้า-ออก ตามขนาดของกระดาษ

หมายเลข 5 คือ แผ่นกั้นกระดาษหน้า มีหน้าที่ประคองกระดาษที่ไหลมาตามสายพานไม่ให้หล่นมาข้างหน้า

หมายเลข 6 คือ โครงอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ มีหน้าที่รองรับกระดาษที่ตกลงมาจากสายพาน

วิธีใช้งานอุปกรณ์เรียงกระดาษ

อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษใช้สำหรับติดตั้งกับโครงสายพานลำเลียง มีหน้าที่ควบคุมการหล่นลงของกระดาษที่เคลื่อนที่มาตามสายพานลำเรียง และปรับปรุงสถานีการทำงาน โดยสามารถเพิ่มพื้นที่การทำงานของสถานีเรียงกระดาษให้มากขึ้นและสามารถใช้พื้นที่ของโครงอุปกรณ์ในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ เช่น การเรียงกระดาษให้เป็นแถวด้วยวิธีกระแทกหรือแม้แต่จะใช้เป็นพื้นที่ในการวางกระดาษที่มีขนาดเล็กเมื่อจัดเรียงเสร็จแล้ว

1. ควรปรับขนาดของแขนปรับขนาดให้มีความกว้างเหมาะสมกับกระดาษโดยการหมุนตัวล็อคปรับขนาดออก (หมายเลข2)

2. เลื่อนแขนปรับขนาด เข้า-ออก ตามความกว้างของกระดาษ (หมายเลข4)

3. หมุนตัวล็อคปรับขนาดเข้าเพื่อล็อคแขนปรับขนาดไม่ให้ขยับเวลากระดาษไหลลงมาชนแผ่นกั้น

4. รอกระดาษหล่นลงมาบนอุปกรณ์เรียงกระดาษ ซึ่งกระดาษที่หล่นลงมาจะไม่สามารถพลิกอีกด้านได้

5. เมื่อกระดาษหล่นลงมาต่อเป็นชั้นและความสูงถึงแผ่นกั้นข้างหน้า ให้เลื่อนกระดาษข้างล่างออกหลังจากนั้นกระดาษที่อยู่ด้านบนจะตกลงมาและเรียงต่อ ๆ กันเป็นชั้น ๆ ขึ้นไป

2. การทดลองและการวิเคราะห์การปรับปรุงสถานีการเรียงกระดาษ

ให้พนักงานเรียงกระดาษแบบไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ (แบบเดิม) กับแบบใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ (แบบใหม่) เครื่องลำเลียงสายพานใช้อัตราความเร็วปกติ ขนาดของกระดาษที่ใช้ในการทดลองเป็นขนาดเดียวกัน ทำการจับเวลาทดลองการทำงานใช้ 1 นาที บันทึกผลการทดลอง หาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบที่ไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษกับแบบที่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ และทำการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน มีผลการทดลองดังนี้

ผลการทดลองจับเวลาการเรียงกระดาษแบบไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ (แบบเดิม)

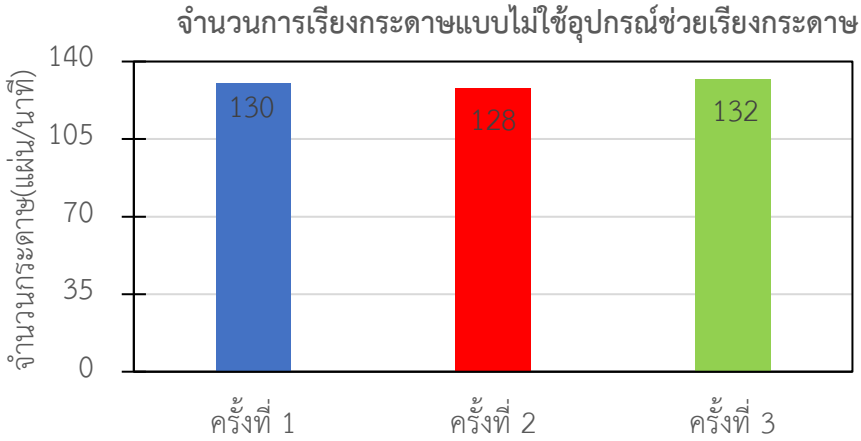
พนักงานจะนั่งตรงตำแหน่งที่กำหนด หันหน้าเข้าหาสายพานลำเลียง มีกระบะรองรับแผ่นกระดาษที่ผ่านการตัดร่องมาจะถูกลำเรียงมาตามสายพานมา เมื่อสายพานลำเลียงแผ่นกระดาษที่ผ่านการตัดร่องมาพนักงานจะมีหน้าที่คัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้นได้จำนวนที่กำหนดจะส่งต่อกระบวนการต่อไป และต้องก้มลงไปเรียงกระดาษตลอดการเรียงกระดาษทั้งวัน ดังภาพ (ข) รูปที่ 5 ส่งผลต่อตัวพนักงานมีอาการปวดหลัง

(ก) พนักงานจัดเรียงกระดาษ

(ข) พนักงานก้มจัดวางกระดาษเป็นชั้น

รูปที่ 5 พนักงานจัดเรียงกระดาษแบบไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

จากรูปที่ 6 ผลการเรียงกระดาษโดยไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ พบว่า การทดลองครั้งที่ 1 พนักงานคัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้นตามเวลาที่กำหนด การเรียงแผ่นกระดาษเท่ากับ 130 แผ่นต่อนาที ทำการทดลองต่อเป็นการทดลองครั้งที่ 2 พนักงานคัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้น การเรียงแผ่นกระดาษ เท่ากับ 128 แผ่นต่อนาที เมื่อเทียบกับการทดลองครั้งที่ 1 จำนวนแผ่นกระดาษลดลง 2 แผ่น และการทดลองครั้งที่ 3 พนักงานคัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้น การเรียงแผ่นกระดาษ เท่ากับ 132 แผ่นต่อนาที เมื่อเทียบกับการทดลองครั้งที่ 1 และ 2 จำนวนการเรียงแผ่นกระดาษมีมากที่สุด

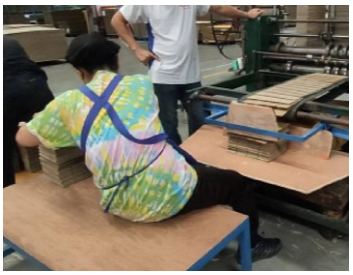


รูปที่ 6 ผลการเรียงกระดาษแบบไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

ผลการทดลองจับเวลาการเรียงกระดาษแบบใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ (แบบใหม่)

พนักงานจะนั่งตรงตำแหน่งที่กำหนด หันหน้าเข้าหาสายพานลำเลียง มีกระบะรองรับแผ่นกระดาษที่ผ่านการตัดร่องมาจะถูกลำเรียงมาตามสายพานมา เมื่อสายพานลำเลียงแผ่นกระดาษที่ผ่านการตัดร่องมาพนักงานจะมีหน้าที่คัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้นได้จำนวนที่กำหนดจะส่งต่อกระบวนการต่อไป หลังจากสร้างอุปกรณ์ช่วยจัดเรียงกระดาษและให้พนักงานทดลองใช้อุปกรณ์ช่วยจัดเรียงกระดาษ พนักงานไม่ต้องก้มลงไปเรียงกระดาษตลอดการเรียงกระดาษทั้งวัน ดังภาพ (ข) รูปที่ 7 ส่งผลต่อตัวพนักงานไม่ปวดหลัง และ

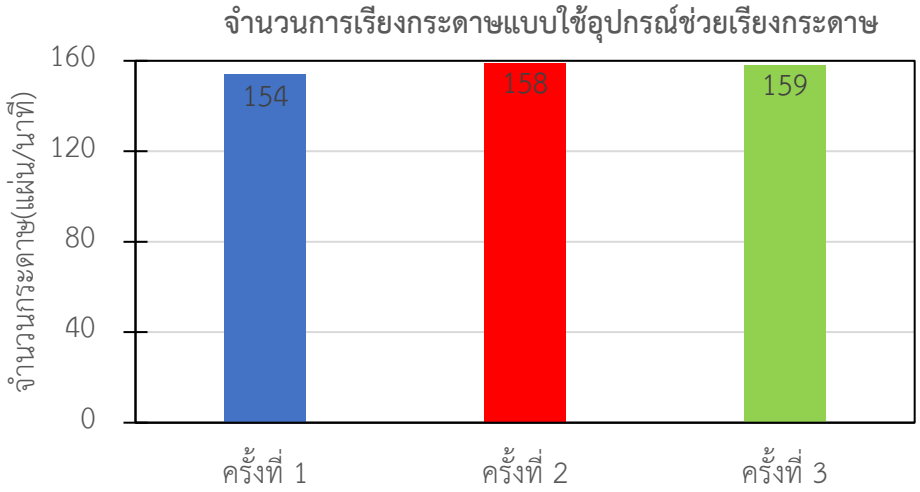
(ก) พนักงานนั่งรอกระดาษลงอุปกรณ์ช่วยจัดเรียงกระดาษ



(ข) พนักงานจัดวางกระดาษ โดยไม่ต้องก้มลงพื้น

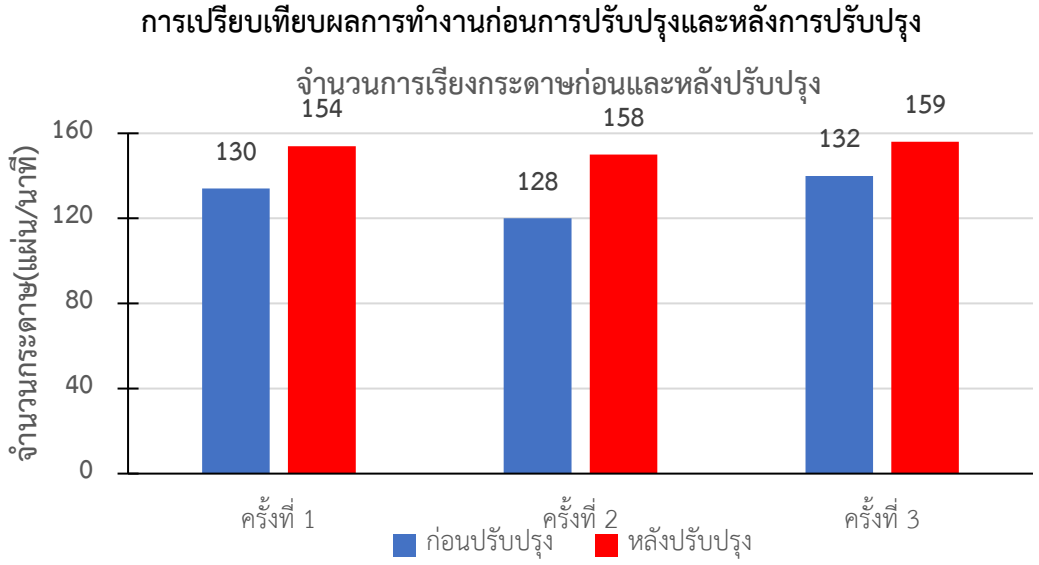
รูปที่ 7 การทำงานของพนักงานเรียงกระดาษแบบใช้อุปกรณ์ช่วยจัดเรียงกระดาษ

จากรูปที่ 8 ผลการเรียงกระดาษโดยไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ พบว่า การทดลองครั้งที่ 1 พนักงานคัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้นตามเวลาที่กำหนด การเรียงแผ่นกระดาษ เท่ากับ 154 แผ่นต่อนาที ทำการทดลองต่อเป็นการทดลองครั้งที่ 2 พนักงานคัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้น การเรียงแผ่นกระดาษ เท่ากับ 158 แผ่นต่อนาที เมื่อเทียบกับการทดลองครั้งที่ 1 จำนวนแผ่นกระดาษเพิ่มขึ้น 4 แผ่น และการทดลองครั้งที่ 3 พนักงานคัดกระดาษที่ไม่สมบูรณ์ออกและจัดเรียงเป็นชั้นการเรียงแผ่นกระดาษ เท่ากับ 159 แผ่นต่อนาที เมื่อเทียบกับการทดลองครั้งที่ 1 และ 2 จำนวนการเรียงแผ่นกระดาษมีมากที่สุด



รูปที่ 8 ผลการเรียงกระดาษแบบใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

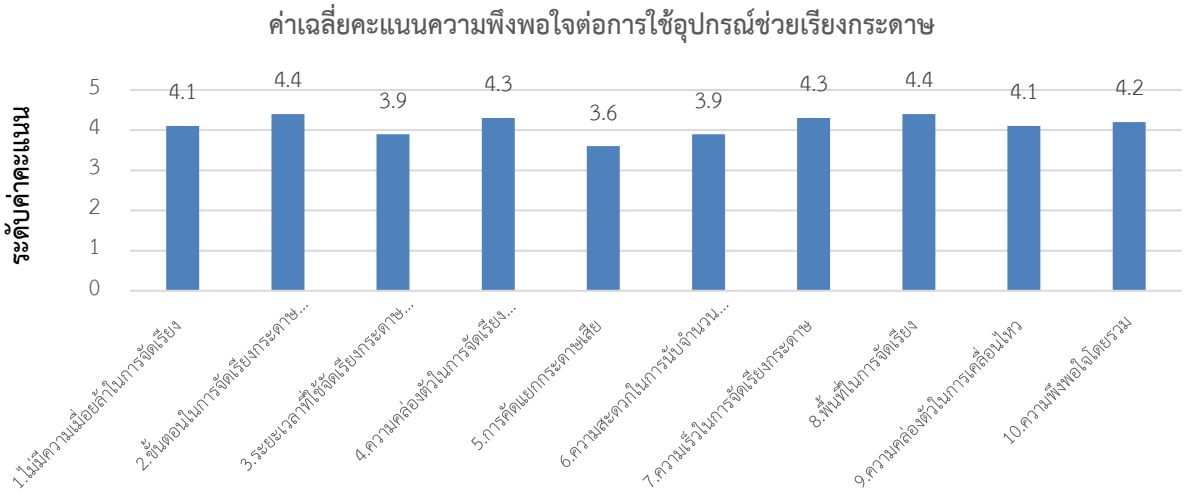
จากรูปที่ 9 การเปรียบเทียบจำนวนการเรียงแผ่นกระดาษแบบไม่ใช้และแบบใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ พบว่า จำนวนการเรียงแผ่นกระดาษแบบใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษได้จำนวนแผ่นกระดาษมากกว่าแบบไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ ทั้ง 3 ครั้ง ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนการเรียงแผ่นกระดาษแบบไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษได้จำนวนแผ่นกระดาษ เท่ากับ 130 แผ่นต่อนาที และค่าเฉลี่ยจำนวนการเรียงแผ่นกระดาษแบบใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษได้จำนวนแผ่นกระดาษ เท่ากับ 157 แผ่นต่อนาที สรุปได้ว่าการเรียงแผ่นกระดาษแบบใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษได้จำนวนกระดาษมากกว่าการเรียงแผ่นกระดาษแบบไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ



รูปที่ 9 การเปรียบเทียบจำนวนการเรียงแผ่นกระดาษแบบไม่ใช้และแบบใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน

จากการทดลองใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ และดำเนินการให้พนักงานบริษัท ยูไทยคาร์ตอนส์ จำกัด ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานีการทำงานเรียงกระดาษ จำนวน 10 คน ทำการประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ ซึ่งจากรูปที่ 11 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ พบว่า รายการประเมิน ข้อ 1 ไม่มีความเมื่อยล้าในการจัดเรียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 ข้อ 2 ขั้นตอนในการจัดเรียงกระดาษไม่มีความซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4 ข้อ 3 ระยะเวลาที่ใช้จัดเรียงกระดาษเหมาะสมต่อปริมาณกระดาษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 ข้อ 4 ความคล่องตัวในการจัดเรียงกระดาษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 ข้อ 5 การคัดแยกกระดาษเสีย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 ข้อ 6 ความสะดวกในการนับจำนวนกระดาษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 ข้อ 7 ความเร็วในการจัดเรียงกระดาษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 ข้อ 8 พื้นที่ในการจัดเรียง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4 ข้อ 9 ความคล่องตัวในการเคลื่อนไหว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 และข้อ 10 ความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 สรุปค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ มีค่าเท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.2441 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมาก



รูปที่ 10 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดเรียงกระดาษ โดยการสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในกระบวนการจัดเรียงกระดาษ กรณีศึกษา บริษัท ยูไทยคาร์ตอนส์ จำกัด ได้ผลสรุป ดังนี้ ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดเรียงกระดาษ โดยการสร้างอุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษสามารถช่วยจัดเรียงกระดาษได้จำนวนกระดาษค่าเฉลี่ย เท่ากับ 157 แผ่นต่อนาที มากกว่าการเรียงแผ่นกระดาษแบบไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยเรียงกระดาษ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 130 แผ่นต่อนาที สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ ร้อยละ 20.77 และพนักงานมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้อุปกรณ์ช่วย

เรียงกระดาษ มีค่าเท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.2441 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการทดลองการทำงานตามสภาวะต่าง ๆ เพื่อการผลทดลองที่จะนำไปปรับปรุง
2. ควรศึกษาเวลาการทำงานที่ชัดเจน เพื่อการกำหนดเวลางาน

บรรณานุกรม

คุลยา ศรีโยม. (2561). *การลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตดอกไม้จันทน์กรณีศึกษา กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านแหลมเคียน*: การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9. 20 – 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2561, หน้า 1387-1395. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. รายงานการวิจัย. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ปาจารีย์ ปานทอง. (2556). *การออกแบบชุดจับยึดกระจกและประกอบชิ้นส่วนบนกระจกและการตรวจสอบสาเหตุและวิธีการแก้ไขการเกิดรอยบนกระจก : กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด*: โครงงานสหกิจศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมการผลิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น, กรุงเทพมหานคร.

พงศ์ธร สุราวุฒิ. (2558). *การปรับปรุงวิธีการบรรจุวุ้นเส้นโดยประยุกต์ใช้หลักการยศาสตร์*. วิทยานิพนธ์หลักสูตร วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ผลทันทีของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร

The Immediate Effect of Herbal Steam on the Muscle Flexibility of Service Users in Sukha Arokaya, Wat Rachathiwas Worawihan

พรจรัส ด้วงคำจันทร์[1] นงนุช บุญแจ้ง[2] ศุภะลักษณ์ ฟักคำ[3] และกิ่งแก้ว แจ้งสวัดิ์[4]

Porncharas Duangkhamchan[1] Nongnuch Boonjang[2] Supalak fakkham[3] and Kingkaew jangswad[4]

นักศึกษาสาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์[1]

อาจารย์สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์[2,3,4]

วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา[1,2,3,4]

E-mail: s63122210021@ssru.ac.th[1], nongnuch.bo@ssru.ac.th[2], supaluk.fu@ssru.ac.th[3], kingkaew.ja@ssru.ac.th[4]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการอบสมุนไพร ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร และ (2) เพื่อเปรียบเทียบผลของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการ ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการอบสมุนไพรที่สุขศาลาอโรคยา วัดราชาธิวาสราชวรวิหาร จำนวน 32 คน โดยได้รับการอบสมุนไพรซึ่งมีการควบคุมอุณหภูมิอยู่ระหว่าง 42-45 องศา เป็นระยะเวลา 30 นาที อบครั้งละ 10-15 นาที ต่อรอบ โดยเก็บข้อมูลในรูปแบบทดลองแบบกลุ่มเดียวมีการวัดก่อนและหลังการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ถามข้อมูลทั่วไป แบบประเมินความพึงพอใจ และเครื่องมือวัดความยืดหยุ่นก่อนและหลังการอบสมุนไพร ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่าง 32 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44 ปี น้ำหนักเฉลี่ย 60 กิโลกรัม ส่วนสูง 159 เซนติเมตร และมีความพึงพอใจในการใช้บริการการอบสมุนไพร ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (2) เมื่อเปรียบเทียบผลของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการ ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร พบว่าการแตะมือด้านหลัง และนั่งงอตัวก่อนการอบสมุนไพร และหลังการอบสมุนไพร พบว่าหลังการอบสมุนไพรมีความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อสูงกว่าก่อนการอบสมุนไพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งการอบสมุนไพรไทยสามารถเพิ่มความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อได้

คำสำคัญ: ความยืดหยุ่น อบสมุนไพร กล้ามเนื้อ

Abstract

This research It is a quasi-experimental research. The objectives are (1) To study the satisfaction of herbal steam service users. and (2) To compare the effects of herbal steam on muscle flexibility of service users. In Suksala Arokaya, Wat Rachathiwat Worawihan The population and the sample were those receiving the herbal steam service at Suksala Arokaya. Wat Rachathiwat Ratchaworawihan, 32 people, received herbal steam. The temperature was controlled between 42-45 degrees for a period of 30 minutes and baked for 10-15 minutes per cycle. The Data were collected in One Group Pretest – Posttest Design. The research tools were questionnaires, asking for general information. satisfaction assessment form and an instrument to measure elasticity before and after herbal drying. The study found that. (1) The sample consisted of 32 people, most of them were female, with an average age of 44 years, an average weight of 60 kilograms, and a height of 159 centimeters. In Suksala Arokaya, Wat Rachathiwat Worawihan at the highest level. (2) Comparison of the effects of herbal steam on muscle flexibility of service users. In Suksala Arokaya, Rachathiwat Worawiharn Temple, it was found that touching the back of the hands and sitting hunched over before herbal drying. and after herbal steaming It was found that after herbal steaming, muscle flexibility was higher than before herbal steaming at a statistically significant level of .05, which Thai herbal steaming could increase muscle flexibility.

Keywords: Flexibility, herbal steam, muscle

บทนำ

การอบสมุนไพรหรือการเข้ากระโจมเป็นภูมิปัญญาของไทยตั้งแต่สมัยโบราณ ที่สืบทอดกันมาหลายยุคสมัย และการอบสมุนไพรเป็นการนำองค์ความรู้ดั้งเดิมที่มีอยู่จากหมอพื้นบ้านมารักษาอาการเจ็บป่วย (พิมพร ทองเมือง, 2553) การอบสมุนไพร คือ การอบตัวด้วยไอน้ำที่ได้จากการต้มสมุนไพรเป็นวิธีการบำบัดอย่างหนึ่งที่ใช้กันมานาน เป็นกรรมวิธีในการรักษาสุขภาพอนามัยแบบ พื้นบ้าน เดิมทีการอบสมุนไพรจะใช้ในหมู่สตรีที่คลอดลูกใหม่ ๆ ชาวอีสานเรียกว่า "อยู่กรรม" เป็นการต้มสมุนไพรกับน้ำเดือด เพื่อให้ไอน้ำ น้ำมันหอมระเหย และสารระเหยต่าง ๆ โดยการอาบน้ำ ร้อน ดื่มน้ำร้อนที่เป็นน้ำต้มสมุนไพร และนอนย่างไฟบนแคร่ไม้ไผ่ที่ปูรองพื้นด้วยสมุนไพร เช่น ใบหนาด ใบเป้า นอกนั้นก็ใช้ ในคนไข้ที่ประสบอุบัติเหตุหกล้ม รถชน ตกต้นไม้ ช้ำใน จะใช้วิธีการอบสมุนไพร โดยการย่าง เพื่อให้ การสูบฉีดโลหิตไปเลี้ยงร่างกายได้สม่ำเสมอ และการอบสมุนไพร ถือว่าเป็นการช่วยล้างพิษออกทางเหงื่อ ช่วยลดอาการอักเสบ และปวดกล้ามเนื้อ หรือข้อต่อต่าง ๆ แต่ในปัจจุบัน การอบไอน้ำสมุนไพรมีการนำไปใช้กันอย่าแพร่หลายมากขึ้น ทั้งการอบสมุนไพรเพื่อ

การรักษาโรค หรืออบสมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม การอบสมุนไพรสามารถทำได้ทั้งผู้หญิงและผู้ชายโดยการอบตัวโดยทั่วไปมีอยู่ 2 แบบ คือ “อบแห้ง” และ “อบเปียก” การอบตัวของตะวันตกจะใช้ความร้อนที่ได้จากการเผาถ่านหิน หรือใช้ไอความร้อนจากไอน้ำที่เรียกว่า “Steam Sauna” ซึ่งภูมิอากาศของประเทศไทยมีความชื้นสูงเนื่องจากตั้งอยู่ในเขตร้อนชื้น มีฝนตกชุก การอบตัวของคนไทยจึงเหมาะกับการอบแบบเปียก สมุนไพรที่ใช้ในการอบมีมากมายหลายสูตร ซึ่งขึ้นอยู่กับภูมิปัญญา และสมุนไพรในแต่ละท้องถิ่นในการเลือกใช้

ปัจจุบันคนไทยส่วนใหญ่ชอบอยู่ในท่าอิริยาบถเดิมนานๆ ทำให้ขาดความยืดหยุ่นของร่างกายซึ่งในกลุ่มคนที่มีความ ยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อน้อยมีโอกาสในการเกิดการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อ และเนื้อเยื่ออ่อนได้มากกว่ากลุ่มคนที่มีความยืดหยุ่นมาก ร่างกายของมนุษย์แม้จะสูญเสียความยืดหยุ่นไปแล้ว แต่ก็ยังสามารถที่จะเพิ่มความยืดหยุ่นของร่างกายได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การยืดกล้ามเนื้อ การประคบร้อน การอบสมุนไพร การรักษาโดยคลื่นเหนือเสียง ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงแนวทางการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย ซึ่งการอบสมุนไพรเป็นการดูแลสุขภาพอีกวิธีหนึ่งของการแพทย์แผนไทย และส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปทางการดูและสุขภาพแบบองค์รวม เช่น การรักษาอาการหวัด คัดจมูก รักษาอาการหอบหืดเรื้อรังทำให้ปอดขยายตัวได้ดี ช่วยให้รู้สึกสดชื่น กระปรี้กระเปร่า ช่วยในการนอนหลับได้ดีขึ้น ทำให้มดลูกของมารดาหลังคลอดเข้าอู่เร็วขึ้น ช่วยขับน้ำคราวปลา ช่วยแก้อาการเหน็บชา บรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ และลดไขมันส่วนเกินของร่างกาย แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษา ใดที่ศึกษาถึงผลทันทีของการอบไอน้ำสมุนไพรต่อความยืดหยุ่นของร่างกาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องผลทันที่ของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการ ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการอบสมุนไพร ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร
2. เพื่อเปรียบเทียบผลของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการ ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการยืดหยุ่น หรือความอ่อนตัว (Flexibility)

ความอ่อนตัวหรือความยืดหยุ่นตัวของกล้ามเนื้อและข้อต่อ เป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อผู้ออกกำลังกายหรือนักกีฬาอย่างมาก เพราะถ้าขาดความอ่อนตัวจะส่งผลให้ ความสัมพันธ์และ ความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง มีโอกาสที่จะประสบอุบัติเหตุหรือได้รับบาดเจ็บ นอกจากนี้ความอ่อนตัวยังเป็นองค์ประกอบของสมรรถภาพทางกายเพื่อสุขภาพ มีความสำคัญและส่งผลต่อความสามารถทางกลไกการเคลื่อนไหวของร่างกายในขณะเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย ถ้าขาดความอ่อนตัวอาจจะทำให้การพัฒนาสมรรถภาพทางกายด้านต่าง ๆ เป็นไปได้ยาก (เจริญ กระบวนรัตน์, 2557)

ธีระศักดิ์ อาภาวัฒนาสกุล (2552) กล่าวว่า ความอ่อนตัว หมายถึง ความสามารถของข้อต่อใด ๆ หรือกลุ่มข้อต่อที่มีการเคลื่อนไหวได้ง่าย และสะดวกราบรื่น ตลอดระยะการเคลื่อนไหวโดยสมบูรณ์

เจริญ กระบวนรัตน์ (2552) กล่าวว่า ความอ่อนตัว หมายถึง ความสามารถในการเคลื่อนไหวของข้อต่อหรือกล้ามเนื้อที่ได้ระยะทางหรือมุมการเคลื่อนไหวมากที่สุด โดยอาศัยการยืดกล้ามเนื้อ ซึ่งเป็นกระบวนการในการช่วยทำให้กล้ามเนื้อ เอ็นกล้ามเนื้อ เอ็นยึดข้อต่อ เยื่อหุ้มข้อต่อ และเนื้อเยื่อเกี่ยวพันที่อยู่บริเวณข้อต่อ

ประเภทของการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ

การยืดเหยียดกล้ามเนื้อมีหลายประเภทแต่ละประเภทมีหลักการรูปแบบ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติแตกต่างกันออกไป หากนักกีฬาหรือผู้ออกกำลังกายต้องการให้บังเกิดผลถูกต้องตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการ จะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจหลักการยืดเหยียดกล้ามเนื้อในแต่ละ ประเภทให้ถูกต้อง มิใช่กระทำด้วยการลอกเลียนแบบหรือกระทำตามผู้อื่นโดยไม่รู้หลักการที่แน่ชัดจะทำให้การยืดเหยียดกล้ามเนื้อไม่ได้ผลตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควรซึ่ง (กรมพลศึกษา, 2556) ได้สรุป ประเภทการยืดเหยียดที่สำคัญเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1) การยืดเหยียดแบบมีการกระแทก (Ballistic Stretching) เป็นวิธีที่ใช้การเคลื่อนไหวแบบปลายเปิด (Open Chain Movement) คือ เท้าหรือมือไม่สัมผัสกับพื้นหรือวัตถุขณะทำการยืดเหยียด เช่น การแกว่งแขนหรือขาเร็วๆ ตามมุมการเคลื่อนไหวของข้อไหล่หรือข้อสะโพก มีการกระแทกในช่วงสุดท้ายของมุมการเคลื่อนไหว โดยไม่มีการยืดแบบอยู่นิ่ง เป็นต้น ซึ่งการยืดเหยียดแบบมีการกระแทก จะไปกระตุ้นกระบวนการตอบสนองเมื่อถูกยืด ทำให้กล้ามเนื้อหดตัว เกิดการเกร็งกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น แต่มุมการเคลื่อนไหวที่เพิ่มขึ้น น่าจะเกิดจากการให้แรงภายนอกช้าๆ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดการบาดเจ็บ เนื่องจากเป็นการให้แรงภายนอกต้านกับกล้ามเนื้อที่เกร็งตัว ไม่ควรใช้วิธีนี้กับผู้ที่มีอาการบาดเจ็บหรือผู้ที่มีกล้ามเนื้อตึงมาก

2) การยืดเหยียดแบบมีการเคลื่อนไหว (Dynamic Stretching) เป็นวิธีการยืดเหยียดกล้ามเนื้อที่เกิดจากกล้ามเนื้อหดตัวทำให้เกิดการเคลื่อนไหวแขน ขา โดยเป็นการหดตัวของกล้ามเนื้อด้านหน้า และด้านหลังของแขน ขา ลำตัว สลับกันอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะโมเมนตัมแบบไม่ใช้แรงเหวี่ยงให้เกิดการเคลื่อนไหว ไม่มีการยืดแบบอยู่นิ่งหรือไม่มีการกระแทกในช่วงสุดท้ายของการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นการเคลื่อนไหวร่างกายเลียนแบบท่าทาง ลักษณะที่ทำในการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาการยืดเหยียดแบบนี้ทำให้ร่างกายสามารถเคลื่อนไหวได้เต็มช่วงการเคลื่อนไหว กล้ามเนื้อหลายกลุ่มมีการทำงานประสานสัมพันธ์กันและมีการหดตัวในลักษณะคล้ายคลึงกับที่ใช้ในการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา ส่งผลให้ความตึงของกล้ามเนื้อลดลง อัตราการเต้นหัวใจและอุณหภูมิร่างกายเพิ่มขึ้น เป็นวิธีการเพิ่มความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อและข้อต่อที่ดีก่อนที่จะแข่งขันหรือฝึกซ้อมกีฬา ส่งผลช่วยพัฒนาความเร็วในการเคลื่อนไหว กำลังกล้ามเนื้อ การทำงานประสานสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาทและกล้ามเนื้อ เป็นต้น

3) การยืดเหยียดแบบอยู่นิ่ง (Static Stretching) เป็นวิธีที่ทำให้ความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้นจากแรงภายนอก เป็นการให้แรงยืดกล้ามเนื้อไปถึงจุดที่รู้สึกตึงแต่ไม่เจ็บ แรงที่ให้คงค้างไว้ที่จุดนั้นเป็น

ระยะเวลา 15-30 วินาที ทำซ้ำ 3-5 ครั้ง สามารถทำได้ทุกวัน วัตถุประสงค์ของการยืดกล้ามเนื้อแบบอยู่นิ่งนี้เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นหรือเพิ่มช่วงการเคลื่อนไหว

4) การยืดเหยียดแบบกระตุ้นระบบประสาทและกล้ามเนื้อ [Proprioceptive Neuromuscular Facilitation Stretching (PNF)] เป็นวิธีการยืดโดยให้กล้ามเนื้อหดตัวต้านกับแรงภายนอก โดยทั่วไปมักมีผู้ช่วยทำการเคลื่อนไหว และออกแรงต้านที่กล้ามเนื้อที่ต้องการเพิ่มความยืดหยุ่นเทคนิคการยืดเหยียดแบบกระตุ้นระบบประสาทและกล้ามเนื้อ (PNF) ที่ใช้บ่อย ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ ผู้ช่วยทำการยืดกล้ามเนื้อที่ต้องการยืดไปจนถึงจุดที่ตึงแต่ไม่เจ็บ แล้วบอกให้ผู้ถูกยืดออกแรงเกร็งกล้ามเนื้อต้านกับแรงของผู้ช่วยในลักษณะเกร็งกล้ามเนื้ออยู่กับที่ไม่มีการเคลื่อนไหวของข้อต่อใด ๆ (Isometric) ค้างไว้ 6-10 วินาที ผู้ช่วยบอกให้ผู้ถูกยืดผ่อนคลาย จากนั้นผู้ช่วยทำการยืดกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้นไปจนถึงจุดที่ตึงแต่ไม่เจ็บใหม่ ทำซ้ำ 3-5 ครั้ง การทำให้กล้ามเนื้อเกร็งตัวต้านแรงก่อนจะถูกยืดเหยียดออก จะกระตุ้นให้แรงต้านในกล้ามเนื้อลดลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งการฝึกยืดด้วยวิธีนี้ จะส่งผลให้เพิ่มความยืดหยุ่นได้มากกว่าการยืดเหยียดแบบอยู่นิ่งและ

5) การยืดเหยียดแบบกล้ามเนื้อยืดยาวออกขณะหดตัวเกร็งต้านแรงหดตัวเมื่อความยาวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น (Eccentric Flexibility Training) เป็นวิธีที่ต้องมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำขณะทำการยืดเหยียด ท่าที่ฝึกอยู่ในลักษณะปลายปิด (Close Chain) คือ เท้าหรือมือสัมผัสกับพื้นหรือวัตถุขณะทำการยืดเหยียด โดยจะมีหรือไม่มีแรงต้านจากภายนอกก็ได้ ถ้ามีแรงต้านต้องเป็นแรงต้านจากน้ำหนักตัวเท่านั้น ขณะทำการยืดเหยียดด้วยวิธีนี้สามารถใช้การยืดเหยียดแบบกระตุ้นระบบประสาทกล้ามเนื้อร่วมด้วยได้

ปจจัยที่มีผลตอการยืดหยุน

1) อาการปวดเรื้อรังทำใหกล้ามเนื้อตึงเครียด

2) การบาดเจ็บ เป็นความเสียหายหรืออันตรายตอหน่าที่หรือโครงสร้างของร่างกาย อันมีสาเหตุจากแรงหรือปจจัยภายนอกทั้งทางกายภาพหรือเคมีทั้งโดยเจตนาและไม่ไดเจตนา เชน อุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บจากกีฬา

3) อายุ ความยืดหยุนของกล้ามเนื้อจะสามารถทำได้ดีในชวงอายุ 20-30 ปจากนั้นความ ยืดหยุนออนตัวจะลดลงเรื่อย ๆ ตามวัยที่สูงขึ้น เพราะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงความยืดหยุ นของเนื้อเยื้อ น้ำไขข้อและระดับกิจกรรมการเคลื่อนไหวของร่างกายที่ลดนอยลง

4) เพศ โดยทั่วไปแลวเพศหญิงจะมีความยืดหยุนออนตัวดีกวาเพศชาย เพราะวาโครงสร้างเชิงกรานและฮอรโมนของเพศหญิงนั้นสงผลใหเนื้อเยื่อเกี่ยวพันมีความยืดหยุ่นดีกวาเพศชาย (สุพิตร สมาหิโต และคณะ, 2556)

แบบทดสอบสมรรถภาพทางกายสาหรับผู้สูงอายุ (Physical Fitness Test for Aging)

ประกอบด้วยรายการทดสอบจำนวน 7 รายการ ดังนี้

1) ความหนาของไขมันใต้ผิวหนัง เพื่อประเมินองค์ประกอบของร่างกาย ในส่วนของปริมาณไขมันที่สะสมในร่างกาย

2) งอแขนยกน้าหนัก 30 วินาที เพื่อประเมินความแข็งแรงและความอดทน ของกล้ามเนื้อแขน

3) ยืน- นั่ง บนเก้าอี้ 30 วินาที เพื่อประเมินความแข็งแรงและความอดทน ของกล้ามเนื้อขา

4) นั่งงอตัวไปข้างหน้า เพื่อประเมินความอ่อนตัวของหลัง สะโพก และกล้ามเนื้อขาด้านหลัง

5) แตะมือด้านหลัง เพื่อประเมินความอ่อนตัวของหัวไหล

6) เดินเร็วอ้อมหลักเพื่อประเมินความแคล่วคล่องว่องไว และความสามารถในการทรงตัวแบบเคลื่อนที่

7) ยืนยกเข่าขึ้น - ลง 2 นาที เพื่อประเมินความอดทนของระบบหัวใจ และไหลเวียนเลือด (สุพิตร สมาหิโต และคณะ, 2556)

การอบสมุนไพร

การอบสมุนไพรเป็นวิธีการบำบัดรักษาและส งเสริมสุขภาพตามหลักการขอแพทย์แผนไทยคือ ต้มสมุนไพรหลาย ๆ ชนิดรวมกัน ซึ่งประกอบด้วยสมุนไพรที่มีน้ำมันหอมระเหยและ สมุนไพรรักษาตามอาการ นำมาตมจนเดือดไอน้ำ น้ำมนหอมระเหย และสารระเหยตาง ๆ ซึ่งมีอยู่ ในสมุนไพรจะออกมาสัมผัสถูกผิวหนัง ทำให้มีผลเฉพาะที่และสูดดมเขาไปกับลมหายใจ มีผลตอ ระบบทางเดินหายใจและผลทั่วร่างกายดังนั้น ผลการรักษาด้วยการอบสมุนไพรที่ซึมผ่านผิวหนัง และเขาไปกับลมหายใจซึ่งมประโยชน์ตอสุขภาพ คือ ช่วยเพิ่มการไหลเวียนของโลหิตให้ดีขึ้น คลาย ความตึงเครียด ช่วยชำระล้างและขับของเสียออกจากร่างกาย ช่วย ผ่อนคลายกล้ามเนื้อและเส้นเอ็น ช่วยให้ระบบการหายใจดีขึ้น บรรเทาอาการโรคภูมิแพช่วยรักษาโรค ผิวหนังชนิดไม่ร้ายแรงและ ไม่ติดเชื้อ บรรเทาอาการปวดบวม เหน็บชาและอาการลมพิษ เป็นการส งเสริม สุขภาพ อาจใช่ร่วมกับการรักษาอื่น ๆ ตามความเหมาะสม (สถาบันการแพทย์แผนไทย, 2547, หน้า 140)

วิธีการอบตัวด้วยไอน้ำ มี 2 แบบ คือ

1) การอบแห้ง หรือเซาน่า (SAUNA) เป็นที่นิยมในต่างประเทศมีลักษณะคล้ายกับการอยู่ไฟของ ประเทศไทย คือ วิธีใช้ความร้อนจากถ่านบนเตาร้อน

2) การอบเปรียก เป็นวิธีที่คนไทยนิยมในปัจจุบัน โดยการอบแบบเข้ากระโจม

สมุนไพรที่ใช้ในการอบ ประกอบด้วยสมุนไพร 4 กลุ่ม คือ

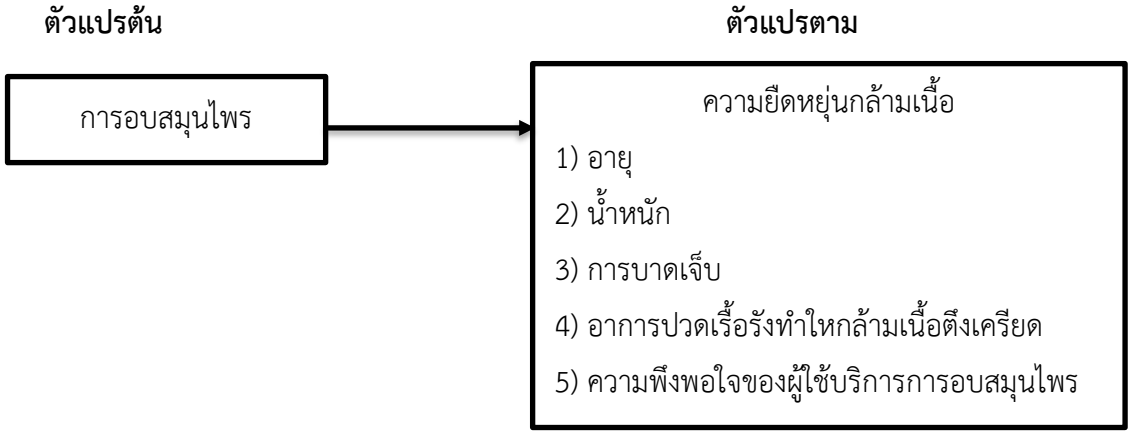
กลุ่มที่ 1 สมุนไพรที่มีกลิ่นหอม กลุ่มนี้มีสาระสำคัญที่ออกฤทธิ์เป็นน้ำมันหอมระเหย ซึ่งช่วยรักษา โรคต่าง ๆ เช่น โรคผิวหนัง ปวดเมื่อย หวัดคัดจมูก ตัวอย่างเช่น ไพล ขมิ้นชัน

กลุ่มที่ 2 สมุนไพรที่มีรสเปรี้ยว กลุ่มนี้มีฤทธิ์เป็นกรดอ่อน ๆ ซึ่งช่วยชะล้างสิ่งสกปรก และเพิ่ม ความต้านทานโรคให้กับผิวหนัง ตัวอย่างเช่น ใบมะขาม ใบและฝักส้มป่อย

กลุ่มที่ 3 เป็นสารประกอบที่ระเหิดได้เมื่อถูกความร้อนและมีกลิ่นหอม เช่น การบูร พิมเสน

กลุ่มที่ 4 สมุนไพรที่ใช้รักษาเฉพาะโรค เช่น ต้องการรักษาโรคผิวหนัง ผื่นคัน ใช้เหงือกปลาหมอ

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi – experimental research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองโดยใช้รูปแบบการวิจัยกึ่งทดลอง โดยทดลองแบบกลุ่มเดียวมีการวัดก่อนและหลังการทดลอง

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การคัดเข้า

1. ผู้มารับบริการอบสมุนไพร อายุระหว่าง 30-50 ปี
2. มีความสมัครใจและยินดีเข้าร่วมการวิจัยจนสิ้นสุดโครงการ
3. มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และไม่เป็นโรคเจ็บป่วยที่ที่เป็นอุปสรรคต่อการอบสมุนไพร

เกณฑ์การคัดออก

1. ขณะมีไข้สูง (มากกว่า 38 องศาเซลเซียส)
2. เป็นโรคติดต่อร้ายแรง
3. มีโรคประจำตัว ได้แก่ โรคไต โรคหัวใจ โรคลมชัก โรคหอบหืดระยะรุนแรง โรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจที่รุนแรง มีความดันโลหิตสูงเกิน 180 มิลลิเมตรปรอท
4. สตรีขณะมีประจำเดือน
5. มีอาการอักเสบจากบาดแผลต่าง ๆ
6. อ่อนเพลีย อดนอน อดอาหาร หรือหลังรับประทานอาหารใหม่ ๆ
7. ปวดศีรษะชนิดเวียนศีรษะ คลื่นไส้ หน้ามืด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของประชากร เช่น อายุ น้ำหนัก ส่วนสูง

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอของผู้ใช้บริการการอบสมุนไพรในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร

ส่วนที่ 3 เครื่องมือวัดความยืดหยุ่น

1) การประเมินแตะมือด้านหลัง (Shoulder girdle flexibility test) ด้วยการวัดความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อ เอ็น ยึดข้อ ของกลุ่มกล้ามเนื้อบริเวณหัวไหล่

2) การประเมินนั่งงอตัว (Sit & Reach test) ความยืดหยุ่น (musculo-skeletal flexibility) ของกล้ามเนื้อ บริเวณต้นขาด้านหลัง หลังส่วนล่าง ด้วยการนั่งงอตัว (Sit and Reach Test)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาจากเอกสาร ตำราวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทยและแนวคิดทฤษฎีทางพฤติกรรม ศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาสร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตโครงสร้าง เนื้อหา ให้มีความครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นสร้างข้อคำถามและ กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน

4. จัดโปรแกรมการอบสมุนไพร การอบสมุนไพรแต่ละครั้ง ใช้ระยะเวลา 30 นาที อบครั้งละ 10-15 นาที ต่อรอบ โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลเอง และสามารถเข้าอบได้ครั้งละ 2 คน มีขั้นตอนการอบดังนี้

1) นำสมุนไพรทั้งหมดใส่ในหม้อต้ม เติมน้ำให้ท่วมสมนุไพร ต้มจนเดือน

2) ตรวจร่างกายผู้ก่อนเข้าอบโดยการวัดไข้ วัดความดันโลหิต

3) ให้อาบน้ำเพื่อชำระสิ่งสกปรกที่อาจติดอยู่ตามรูขุมขน และเพื่อเป็นการเตรียมเส้นเลือดให้พร้อมต่อการยืดขยายและหดตัว

4) เข้าอบสมุนไพรในกระโจม ซึ่งควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ระหว่าง 42-52 องศาเซลเซียส

5) ในระหว่างการทดลอง งดการออกกำลังกาย ไม่รับประทานอาหาร และให้ดื่มน้ำอุ่นๆ แทนสมุนไพรที่ใช้ในการอบ ประกอบด้วย ไพล ขมิ้นชั้น ใบตะไคร้ ขมิ้นอ้อย ผิวมะกรูด ใบส้มป่อย ใบมะขาม เหงือกปลาหมอ ใบหนาด วานน้ำ โดยใช้ปริมาณชนิดละ 5 กรัม พิมเสน และการบูร 0.5 กรัม

5. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และนามาปรับด้านเนื้อหาให้ ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและภาษาที่ใช้ให้ถูกต้อง จึงนำเครื่องมือดังกล่าวไปเก็บ รวบรวมข้อมูล

2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความ ตรงตามเนื้อหาและปรับปรุงภาษาที่ใช้ให้ถูกต้อง แก้ไขข้อคำถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิด หลังจากแก้ไขแล้ว นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 5 คน แล้วนำข้อมูลจากการทดลองใช้มา วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น

3) นำผลการวิเคราะห์มาปรับคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อให้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ก่อนนาเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของข้อมูลเบื้องต้นและความยืดหยุ่นกล้าวเนื้อ ทั้งก่อนการทดลอง หลังการทดลอง

2. วิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Analysis of covariance) และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวชนิดวัดซ้ำ (One-way analysis of variance with repeated measures) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความยืดหยุ่นกล้าวเนื้อทั้งก่อนการทดลอง หลังการทดลอง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผลทันทีของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการ ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของประชากร เช่น อายุ น้ำหนัก ส่วนสูง

พบว่าจำนวนผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโรงการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พบมากสุดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 85 และเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด มีอายุเฉลี่ย 44 ปี น้ำหนักเฉลี่ย 60 กิโลกรัม ส่วนสูง 159 เซนติเมตร

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอของผู้ใช้บริการการอบสมุนไพร ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร

ตารางที่ 1 ความพึงพอของผู้ใช้บริการการอบสมุนไพร ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร

ความพึงพอของผู้ใช้บริการการอบสมุนไพร ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร	$\bar{x}$	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ**
1. ความเหมาะสมของสมุนไพรที่นำมาใช้	4.76	0.44	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการอบสมุนไพร	4.68	0.48	มากที่สุด
3. มีความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อ และลดอาการปวดจากการอบสมุนไพร	4.52	0.51	มากที่สุด
4. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ไม่ฟุ่มเฟือย	4.60	0.50	มากที่สุด
5. มีการประยุกต์ใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น	4.76	0.44	มากที่สุด
6. ผู้วิจัยดูแลอย่างใกล้ชิด	4.60	0.50	มากที่สุด
7. ผู้ใช้สามารถใช้ได้โดยไม่ก่อให้เกิดอันตราย	3.96	0.20	มาก
8. ขั้นตอนการอบสมุนไพรไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.56	0.51	มากที่สุด
9. ลดปริมาณค่าใช้จ่ายทางการแพทย์	4.68	0.48	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อสุมนไพรที่ใช้ในการอบ	4.56	0.51	มากที่สุด
รวม	4.57	0.09	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า พบว่าผู้ใช้บริการการอบสมุนไพร ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร มีความพึงพอใจ โดยรวมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) =0.09

ส่วนที่ 3 เครื่องมือวัดความยืดหยุ่น

1) การประเมินแตะมือด้านหลัง (Shoulder Girdle Flexibility Test) ด้วยการวัดความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อ เอ็น ยึดข้อ ของกลุ่มกล้ามเนื้อบริเวณหัวไหล่

2) การประเมินนั่งงอตัว (Sit & Reach Test) ความยืดหยุ่น (Musculo-Skeletal Flexibility) ของกล้ามเนื้อ บริเวณต้นขาด้านหลัง หลังส่วนล่าง ด้วยการนั่งงอตัว (Sit and Reach Test)

ตารางที่ 2 การประเมินแตะมือด้านหลัง (Shoulder girdle flexibility test) ข้างซ้าย (n=32)

การทดสอบ	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{D}$	S.D.	t	Sig.(1-tailed)
ก่อน	-2.56	1.39	2.44	0.84	16.41*	0.0000
หลัง	-0.13	1.39				

จากตารางที่ 2 พบว่า การประเมินแตะมือด้านหลัง (Shoulder girdle flexibility test) ข้างซ้าย มีคะแนนเฉลี่ย ก่อนอบสมุนไพรเท่ากับ -2.56 (ซ.ม.) และหลังอบสมุนไพร -0.13 (ซ.ม.) ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนและหลัง พบว่า หลังการอบสมุนไพรกล้ามเนื้อ เอ็น ยึดข้อ ของกลุ่มกล้ามเนื้อบริเวณหัวไหล่มีความยืดหยุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 การประเมินแตะมือด้านหลัง (Shoulder girdle flexibility test) ข้างขวา (n=32)

การทดสอบ	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{D}$	S.D.	t	Sig.(1-tailed)
ก่อน	-1.09	1.87	2.94	1.36	12.16*	0.0000
หลัง	1.84	1.02				

จากตารางที่ 3 พบว่า การประเมินแตะมือด้านหลัง (Shoulder girdle flexibility test) ข้างขวา มีคะแนนเฉลี่ย ก่อนอบสมุนไพรเท่ากับ -1.09 (ซ.ม.) และหลังอบสมุนไพร 1.84 (ซ.ม.) ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนและหลัง พบว่า หลังการอบสมุนไพรกล้ามเนื้อ เอ็น ยึดข้อ ของกลุ่มกล้ามเนื้อบริเวณหัวไหล่มีความยืดหยุ่น

ตารางที่ 4 การประเมินนั่งงอตัว (Sit & Reach test) (n=32)

การทดสอบ	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{D}$	S.D.	t	Sig.(1-tailed)
ก่อน	-0.97	1.82	2.84	1.05	15.31*	0.0000
หลัง	1.88	1.36				

จากตาราง 4 พบว่า การประเมินนั่งงอตัว (Sit & Reach test) (n=32) มีคะแนนเฉลี่ยก่อนอบสมุนไพรเท่ากับ -0.97 (ซ.ม.) และหลังอบสมุนไพร 1.88 (ซ.ม.) ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนและหลัง พบว่า หลังการอบสมุนไพรกล้ามเนื้อ เอ็น ยึดข้อ ของกลุ่มกล้ามเนื้อบริเวณหัวไหล่มีความยืดหยุ่น

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ผลของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการ ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง 32 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44 ปี น้ำหนักเฉลี่ย 60 กิโลกรัม ส่วนสูง 159 เซนติเมตร และมีความพึงพอใจในการใช้บริการการอบสมุนไพร ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร อยู่ในระดับมากที่สุด

2. เมื่อเปรียบเทียบผลทันทีของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร พบว่า

2.1. การประเมินแตะมือด้านหลัง

1) มือขวาอยู่บน ก่อนการอบสมุนไพร และหลังการอบสมุนไพร พบว่าหลังการอบสมุนไพรมีความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อสูงกว่าก่อนการอบสมุนไพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) มือซ้ายอยู่บน ก่อนการอบสมุนไพร และหลังการอบสมุนไพร พบว่าหลังการอบสมุนไพรมีความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อสูงกว่าก่อนการอบสมุนไพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การประเมินนั่งงอตัว ก่อนการอบสมุนไพร และหลังการอบสมุนไพร พบว่าหลังการอบสมุนไพรมีความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อสูงกว่าก่อนการอบสมุนไพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ผลของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการ ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร ผู้วิจัยขออภิปรายตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานตามลำดับดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง 32 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44 ปี น้ำหนักเฉลี่ย 60 กิโลกรัม ส่วนสูง 159 เซนติเมตร และมีความพึงพอใจในการใช้บริการการอบสมุนไพร ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ วิลาวัลย์ บุญอ่อน และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความรู้และทัศนคติที่มีผลต่อการอบสมุนไพรในวัด เขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ และทัศนคติที่มีผลต่อการอบสมุนไพรในวัด และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ และทัศนคติที่มีผลต่อการอบสมุนไพรในวัด

ของประชาชนที่เข้ามาอบสมุนไพรในวัด เขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 380 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีอายุ ระหว่าง 18-25 ปี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความรู้ เกี่ยวกับการอบสมุนไพร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 94.2 และมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.8 ด้านทัศนคติต่อการอบสมุนไพรในวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (X = 4.054 , S = 0.898) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ และทัศนคติที่มีต่อการอบสมุนไพรในวัด มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p=0.210**)

2. เมื่อเปรียบเทียบผลของการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อของผู้ใช้บริการ ในสุขศาลาอโรคยาวัดราชาธิวาสวรวิหาร พบว่า การแตะมือด้านหลัง และนั่งงอตัว ก่อนการอบสมุนไพร และหลังการอบสมุนไพร พบว่าหลังการอบสมุนไพรมีความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อสูงกว่าก่อนการอบสมุนไพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิรินทิพย์ คำฟู และคณะ (2558) ได้ทำวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบผลของการอบไอน้ำสมุนไพรไทยและการอบไอน้ำธรรมดา ต่อความยืดหยุ่นของร่างกาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลของ การอบไอน้ำสมุนไพรไทยและการอบไอน้ำธรรมดาต่อการ เปลี่ยนแปลงความยืดหยุ่นของร่างกายในเพศหญิงที่มีความ ยืดหยุ่นต่ำถึงปานกลาง อาสาสมัครในครั้งนี้ จำนวน 26 ราย เป็นเพศหญิงที่มีความยืดหยุ่นต่ำถึงปานกลางจากการประเมินความ ยืดหยุ่นของหลังและขาโดยการทดสอบการนั่งงอตัว (Sit and reach test) มีค่าน้อยกว่า 12 ซม. และประเมินความ ยืดหยุ่นของข้อไหล่ด้วยการทดสอบการเคลื่อนไหวของข้อไหล่ (Shoulder girdle flexibility test) มีค่าน้อยกว่า +2 ซม. โดยแบ่งอาสาสมัครออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ได้รับการอบ ไอน้ำสมุนไพรไทย 13 ราย และกลุ่มที่รับการอบไอน้ำธรรมดา 13 ราย ได้รับโปรแกรมการอบไอน้ำครั้งละ 30 นาที จำนวน 3 วันต่อสัปดาห์ ระยะเวลา 4 สัปดาห์ โดยประเมินค่าความ ยืดหยุ่น ก่อนและหลังเสร็จสิ้นโปรแกรม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มที่ได้รับการอบไอน้ำสมุนไพรไทยมีความยืดหยุ่นของหลังและขาเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มที่ได้รับการอบไอน้ำ ธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.03) ความยืดหยุ่นของ หลังและขาก่อนเข้ารับการอบไอน้ำของกลุ่มอบไอน้ำธรรมดา คือ 3.12 ± 5.69 ซม. และกลุ่มอบไอน้ำสมุนไพรไทย คือ 4.73 ± 6.15 ซม. หลังการอบไอน้ำกลุ่มอบไอน้ำธรรมดา คือ 7.92 ± 5.14 ซม. และกลุ่มอบไอน้ำสมุนไพรไทย คือ 12.87 ± 6.19 ซม. สรุปได้ว่าการอบไอน้ำสมุนไพรไทยช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นกล้าม เนื้อหลังและขาในเพศหญิงที่มีความยืดหยุ่นต่ำถึงปานกลางได้ ดีกว่าการอบไอน้ำธรรมดาเพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาการอบสมุนไพรที่มีต่อความยืดหยุ่นกล้ามเนื้อกับกลุ่มตัวอย่างอื่น และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
2. ควรศึกษาการอบสมุนไพรร่วมกับการรักษาโรคกลุ่มอื่น
3. ต้องมีการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง

บรรณานุกรม

กรมพลศึกษา. (2556). *การยืดเหยียดกล้ามเนื้อแบบ Dynamic Stretching สำหรับนักกีฬา.* กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

เจริญ กระบวนรัตน์. (2552). *การยืดเหยียดกล้ามเนื้อ.* กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัย

สุพิตร สมาหิโต และคณะ. (2556). *แบบทดสอบและเกณฑ์มาตรฐานสมรรถภาพทางกาย.* กรุงเทพฯ

ศิรินทิพย์ คำฟู และคณะ. (2558). การเปรียบเทียบผลของการอบไอน้ำสมุนไพรไทยและการอบไอน้ำธรรมดาต่อความยืดหยุ่นของร่างกาย. *ศรีนครินทร์เวชสาร*, 30(6), หน้า 593-597.

วิลาวัลย์ บุญอ่อน และคณะ (2562). *ความรู้และทัศนคติที่มีผลต่อการอบสมุนไพรในวัด เขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี.* สาขาวิชาการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พิมพร ทองเมือง. (2553). *ความรู้และเจตคติต่อการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยของผู้เข้ารับบริการด้านแพทย์แผนไทย ในจังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิจัยและพัฒนา, 2,* หน้า 40 – 46.

ธีระศักดิ์ อาภาวัฒนาสกุล. (2552). *หลักวิทยาศาสตร์ในการฝึกกีฬา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

สถาบันการแพทย์แผนไทย. (2547). *คู่มือประชาชนในการดูแลสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.

ผลของโปรแกรมเสริมสร้างพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ โดยประยุกต์แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ ในนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดชลบุรี

The Effect of the Promoting Sexual Behavior by Health Belief Model Among Junior High School Students in Chon Buri Province

เกศินี พลราษฎร์[1] สุชานันท์ สังขพันธุ์[2] และชัยนันท์ เหมือนเพ็ชร์[3]

Kesinee Ponrad[1] Suchanan Sangkapan[2] and Chaiyanan Muanphetch[3]

นิสิตปริญญาตรีหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสุขศึกษาและการส่งเสริมสุขภาพ[1,2]

อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสุขศึกษาและการส่งเสริมสุขภาพ[3]

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา[1,2,3]

Email: chaiyanan@go.buu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมเสริมสร้างพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์โดยประยุกต์แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ ในนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดชลบุรี การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Design) แบบกลุ่มเดียว วัดก่อนและหลังการทดลอง ดำเนินการวิจัยกับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดชลบุรี จำนวน 40 คน กลุ่มตัวอย่างได้รับโปรแกรมเสริมสร้างพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์โดยประยุกต์แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ จำนวน 5 กิจกรรม ประกอบด้วย กิจกรรมสร้างเสริมความรู้เรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ความรุนแรง การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรค และการสร้างเสริมทักษะเรื่องเพศ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนและหลังได้รับโปรแกรมด้วยสถิติ paired sample t-test ผลการวิจัยพบว่า หลังการได้รับโปรแกรมกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์ คะแนนเฉลี่ยแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพโดยรวมและคะแนนเฉลี่ยทักษะเรื่องเพศสูงกว่าก่อนได้รับโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมเสริมสร้างพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์โดยประยุกต์แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ สามารถเป็นแนวทางส่งเสริมพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ให้กับนักเรียนได้

คำสำคัญ: พฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ วัยรุ่นตอนต้น

Abstract

The purpose of this study were the effect of the promoting sexual behavior by health belief model among junior high school students in Chon Buri Province. This study was conducted by quasi-experimental research having one group with pretest-posttest design. The

sample group was 40 participants received promoting sexual behavior by Health Belief Model program for 5 activities consisting of providing knowledge of STDs and AIDs, perceived risks, perceived severity, perceived benefits, perceived barrier, and sexual skills. Data was collected by using questionnaires. The data obtained were analyzed by using descriptive statistics, and paired sample t-test. The findings revealed that sample group had higher mean scores than pre-test ($p < 0.05$), significantly in knowledge of STDs and AIDs, health belief model, and sexual skills. The findings suggested that this program should be introduced to promote proper sexual health behaviors among students.

Keywords: Sexual behaviors, health belief model, early adolescent

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคม ครอบครัวและเศรษฐกิจ ตลอดจนเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลต่อพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศในกลุ่มเด็กวัยเรียนและวัยรุ่น ได้แก่ การมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร การมีคู่นอนมากกว่าหนึ่งคน และการไม่ใช้ถุงยางอนามัยเมื่อมีเพศสัมพันธ์ (มาลี สบายยิ่ง, 2562) พฤติกรรมเหล่านี้มีความเสี่ยงในการตั้งครรภ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งมีสาเหตุมาจากความคึกคะนอง ความอยากรู้อยากลอง มีเจตนาหรือตั้งใจไม่ป้องกัน การเข้าถึงสื่อลามกอนาจารได้ง่าย การถูกเพื่อนฝูงชักจูงหรือทำตามเพื่อน (ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านเพศภาวะและสุขภาพสตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2561) และอาจก่อให้เกิดโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โดยสาเหตุสำคัญที่วัยรุ่นเป็นโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์เกิดจากการที่ไม่ได้ใช้ถุงยางอนามัยทุกครั้งในการมีเพศสัมพันธ์ ถึงแม้ผลสำรวจพบว่ามีอัตราการใช้ถุงยางอนามัยเพิ่มขึ้น แต่ยังพบว่าเหตุผลที่วัยรุ่นไม่ใส่ถุงยางอนามัย อันดับหนึ่งคือ ถุงยางอนามัยราคาแพง อันดับสองคือ ความอาย ไม่กล้าซื้อ อันดับสามคือ การใช้ยาคุมกำเนิดแทนการใช้ถุงยางอนามัย (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2563) ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อเด็กวัยเรียนก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา อาทิ การสูญเสียอนาคตทางการศึกษา ออกจากโรงเรียนกลางคัน ปัญหาสุขภาพโดยเฉพาะเด็กวัยเรียนหญิงจะได้รับผลกระทบมากกว่าเด็กวัยเรียนชาย (เทพไทย โชติชัย และคณะ, 2563)

จากผลสำรวจในปี 2563 มีอัตราการคลอดของหญิงอายุ 10-14 ปี เท่ากับ 1,783 คน คิดเป็นอัตรา 0.9 ต่อ 1,000 และถึงว่าอัตราการคลอดมีแนวโน้มลดลง (กรมอนามัย, 2563) ในช่วงปี พ.ศ. 2557-2561 อัตราการมีเพศสัมพันธ์ครั้งแรกก่อนอายุ 15 ปี พบว่า มีอัตราลดลงเล็กน้อยไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ส่วนในปี 2562 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า อายุเฉลี่ยเมื่อมีเพศสัมพันธ์ครั้งแรกประมาณ 14 ปี การใช้ถุงยางอนามัยเมื่อมีเพศสัมพันธ์ครั้งแรก ร้อยละ 67.0 (กรมควบคุมโรค, 2562) อัตราป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ทุกกลุ่มอายุคิดเป็นร้อยละ 33.6 ต่อประชากรแสนคน โรคที่มีอัตราป่วยสูงสุดและมีแนวโน้มสูงขึ้นคือ โรคซิฟิลิส รองลงมาคือ โรคหนองใน โดยเยาวชนอายุ 15-24 ปี พบอัตราป่วยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และมีอัตรา

ป่วยโรคซิฟิลิสค่อนข้างสูงในรอบ 5 ปี จากปี 2559 เท่ากับร้อยละ 13.7 เพิ่มเป็นร้อยละ 50.4 ต่อประชากรแสนคน และในปี 2563 พบอัตราป่วยด้วยโรคหนองในเท่ากับร้อยละ 58.8 ต่อประชากรแสนคน และคาดว่าในอนาคตจะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น (สิริพร มนยฤทธิ์, 2563) โดยจากข้อมูลปี 2560 พบว่า จังหวัดชลบุรี มีอัตราการคลอดบุตรหญิงอายุ 15-19 ปี สูงที่สุดในประเทศไทยที่อัตรา 65.3 ต่อ 1,000 คน และเมื่อพิจารณาข้อมูลย้อนหลัง พบว่า จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีอัตราการคลอดบุตรของหญิงอายุ 15-19 ปี มากกว่า 50 ต่อ 1,000 คน มาตั้งแต่ปี 2546 โดยพื้นที่ที่มีการคลอดของหญิงอายุ 10-14 ปี มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ อำเภอเมือง อำเภอบางละมุง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีได้ถูกประกาศให้อยู่ในโครงการระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) การพัฒนาอุตสาหกรรมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม และคุณภาพชีวิต (เกวลิน มะลิ และกนกพร เพียรประเสริฐ, 2557) ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีรูปแบบแนวทางการดำเนินชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิมจนเกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาอาชญากรรม การข่มขืน ปัญหาวัยรุ่นและเยาวชน ปัญหายาเสพติด ปัญหาโรคเอดส์ ปัญหาการทำแท้ง ปัญหาครอบครัวแตกแยก (ฐานิตา ดิษฐ์รอด, 2554)

จากสถานการณ์ดังกล่าวจะเห็นว่าพฤติกรรมเสี่ยงดังกล่าว เด็กวัยเรียนและวัยรุ่นจึงมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และเสี่ยงต่อการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์สูง ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการป้องกันปัญหาดังกล่าว และจากการศึกษาของสุภาพร สมบัติ (2564) พบปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศของวัยรุ่น คือทัศนคติ และการรับรู้เกี่ยวกับเรื่องเพศ ตลอดจนการดูแลควบคุมกำกับให้คำแนะนำที่ถูกต้องกับวัยรุ่น ซึ่งการพัฒนาเจตคติทางบวก การพัฒนาบทบาททางเพศ การพัฒนาและเสริมสร้างทักษะชีวิตเพื่อป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศจะช่วยลดพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศลงได้ รวมทั้ง Becker and Maiman กล่าวว่า การรับรู้ในเรื่องเพศที่เหมาะสมจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจและมีการปฏิบัติพฤติกรรมที่ดี (สุวรรณทิพย์ ชูทัพ และรัตน์ศิริ ทาโต, 2554)

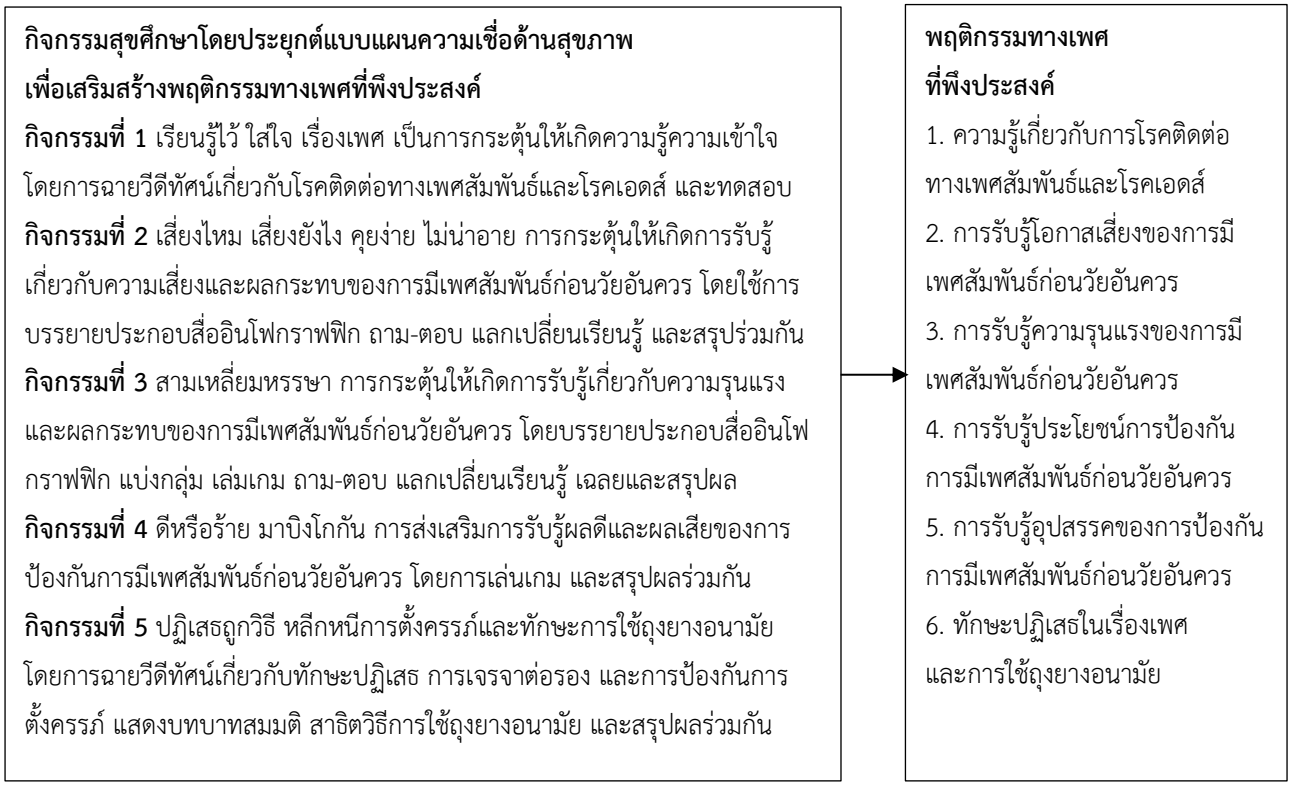
จากแนวคิดเกี่ยวกับแบบแผนความเชื่อสุขภาพ (Health Belief Model: HBM) ของ Becker and Maiman (1975) ซึ่งมีสมมติฐานว่าเมื่อบุคคลเกิดความกลัวรับรู้ภาวะคุกคามที่จะถึง บุคคลจะปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อป้องกันโรคและจัดการกับปัญหาโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ (สุปรียา ตันสกุล, 2550) HBM มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรค การรับรู้ความรุนแรงของโรค การรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับจากการปฏิบัติตามคำแนะนำ และการรับรู้อุปสรรคจากการปฏิบัติตาม คำแนะนำ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำ 4 องค์ประกอบ มาใช้ในการจัดโปรแกรมสุขศึกษา โดยผู้วิจัยต้องการทราบว่าภายหลังการให้โปรแกรมสุขศึกษาจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำโปรแกรมสุขศึกษาไปใช้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมทางเพศในเด็กวัยเรียนและวัยรุ่นเพื่อสุขภาวะทางเพศที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมเสริมสร้างพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ โดยประยุกต์แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ ในนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดแบบแผนความเชื่อสุขภาพของ Becker และ Maiman (Becker M.H. & Maiman L.A., 1975) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบกลุ่มเดียว โดยเป็นกลุ่มทดลองวัดก่อนและหลังการทดลอง (One Group Pre-Post Test Design)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดหลักการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิจัยกึ่งทดลองของ Polit & Hunger (1999) โดยอย่างน้อยที่สุดควรมี 30 คน ในการทดลองครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มทดลอง

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 40 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีจับฉลากเลือกห้องเรียนให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างได้ตั้งเงื่อนไขดังนี้ (1) เป็นนักเรียนชายและหญิงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (2) ได้รับความยินยอมจากผู้ปกครองและครูผู้รับผิดชอบส่วนกิจกรรมนักเรียนให้เข้าร่วมกิจกรรม และ (3) ยินดีและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและเข้าร่วมทุกกิจกรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง เป็นกิจกรรมสุขศึกษาโดยประยุกต์ทฤษฎีแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามแนวคิดแบบแผนความเชื่อสุขภาพ ของ Becker และ Maiman (1975) โดยจัดกิจกรรมทั้งหมด 5 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) กิจกรรมด้านการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ “เรียนรู้ไว้ ใส่ใจ เรื่องเพศ” เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ โดยการฉายวีดีทัศน์เกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์ และทดสอบความรู้ 2) กิจกรรมด้านการรับรู้ความเสี่ยง “เสี่ยงไหม เสี่ยงอย่างไร คุยง่าย ไม่น่าอาย” เพื่อกระตุ้นให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและผลกระทบของการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร โดยใช้การบรรยายประกอบสื่ออินโฟกราฟฟิก ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) กิจกรรมด้านการรับรู้ความรุนแรง “สามเหลี่ยมหรรษา” เพื่อกระตุ้นให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับความรุนแรงและผลกระทบของการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร โดยบรรยายประกอบสื่ออินโฟกราฟฟิก แบ่งกลุ่ม เล่มเกม ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เฉลยและสรุปผล 4) กิจกรรมด้านการรับรู้ประโยชน์และอุปสรรค “ดีหรือร้าย มาบิงโกกัน” เพื่อส่งเสริมการรับรู้ผลดีและผลเสียของการป้องกันการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร โดยการเล่นเกม และสรุปผลร่วมกัน และ 5) กิจกรรมด้านเสริมทักษะ “ปฏิเสธถูกวิธี หลีกหนีการตั้งครรภ์และทักษะการใช้ถุงยางอนามัย” โดยการฉายวีดีทัศน์เกี่ยวกับทักษะปฏิเสธ การเจรจาต่อรอง และการป้องกันการตั้งครรภ์ แสดงบทบาทสมมติ สาธิตวิธีการใช้ถุงยางอนามัย และสรุปผลร่วมกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามลักษณะประชากร จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบสำรวจรายการและเติมคำตอบ ประกอบด้วย เพศ เกรดเฉลี่ย ประสบการณ์มีแฟน และบุคคลที่อาศัยอยู่ด้วย 2) แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์ จำนวน 11 ข้อ เป็นข้อคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความรู้ในเรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์ 3) แบบสอบถามการรับรู้โอกาสเสี่ยง การรับรู้ความรุนแรงและผลกระทบของการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร จำนวน 10 ข้อ 4) แบบสอบถามการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ต่ออุปสรรคของการป้องกันการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 3-4 เป็นข้อคำถามปลายปิดเกี่ยวกับการรับรู้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เป็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5) แบบสอบถามทักษะปฏิเสธในเรื่องเพศและการใช้ถุงยางอนามัย จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะปฏิเสธในเรื่องเพศและการใช้ถุงยางอนามัย มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เมื่อนำไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเชื่อด้านสุขภาพโดยรวมและทักษะเรื่องเพศ เท่ากับ 0.700 และ 0.825 ตามลำดับ

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างรอบคอบ โดยกลุ่มตัวอย่างต้องยินดีเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจเท่านั้น โดยผู้วิจัยทำหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์ ประโยชน์ของการเข้าร่วม ระยะเวลาดำเนินการ รายละเอียดกิจกรรม และขออนุญาตโรงเรียน คุณครูผู้รับผิดชอบ รวมถึงผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ปกครองจะต้องยินยอมให้นักเรียนเข้าร่วม ก่อนจัดกิจกรรมและทำการเก็บข้อมูล ผู้เข้าร่วมการวิจัยสามารถยุติการเข้าร่วมการวิจัยโดยที่ไม่จำเป็นต้องบอกเหตุผลได้ตลอดเวลา การดำเนินกิจกรรมใช้ช่วงเวลานอกเหนือจากเวลาเรียนปกติ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บเป็นความลับโดยมีรหัสป้องกันแบบออนไลน์ ไม่มีการระบุชื่อ นามสกุล หรือรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง มีการนำเสนอข้อมูลทางวิชาการเป็นภาพรวม หลังงานวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว เอกสารในการเก็บข้อมูลจะถูกทำลาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจงแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการให้สุขศึกษา โดยสถิติ Paired sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

ผลการศึกษา

1. ลักษณะทางประชากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.5 เกรดเฉลี่ยในภาคการศึกษาที่ผ่านมาในช่วง 3.01-4.00 ร้อยละ 65.0 นักเรียนเคยมีแฟนมาแล้ว ร้อยละ 55.0 และไม่เคยมีแฟน ร้อยละ 45.0 ปัจจุบันมีแฟนอยู่ ร้อยละ 77.5 และบุคคลที่อาศัยอยู่ด้วยส่วนใหญ่เป็นบิดามารดา ร้อยละ 70.0

2. ภายหลังการให้สุขศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์สูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 4.94$, $p < .001$) มีคะแนนเฉลี่ยแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพโดยรวมสูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 5.82$, $p < .001$) มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้โอกาสเสี่ยงของการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควรสูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.62$, $p = .001$) มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความรุนแรงของการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควรสูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.57$, $p = .001$) มีคะแนนเฉลี่ยทักษะปฏิเสธในเรื่องเพศ และการใช้ถุงยางอนามัยสูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.63$, $p .001$) ส่วนคะแนนเฉลี่ยการรับรู้การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคของของการป้องกันมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควรก่อนและหลังให้สุขศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร ก่อนและหลังการให้สุขศึกษา

ตัวแปร	$\bar{x}$	*Mean Difference*	*S.D. Difference*	t	p-value
ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์					
ก่อนการให้สุขศึกษา	8.08	1.25	1.59	4.94	< .001
หลังการให้สุขศึกษา	9.33				
แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพโดยรวม					
ก่อนการให้สุขศึกษา	43.03	2.63	2.85	5.82	< .001
หลังการให้สุขศึกษา	45.65				
การรับรู้โอกาสเสี่ยงของการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร					
ก่อนการให้สุขศึกษา	16.08	1.10	1.92	3.62	.001
หลังการให้สุขศึกษา	17.18				
การรับรู้ความรุนแรงของการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร					
ก่อนการให้สุขศึกษา	14.35	1.15	2.03	3.57	.001
หลังการให้สุขศึกษา	15.50				
การรับรู้ประโยชน์ของการป้องกันมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร					
ก่อนการให้สุขศึกษา	9.40	0.24	1.59	0.89	.377
หลังการให้สุขศึกษา	9.63				
การรับรู้อุปสรรคของการป้องกันมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร					
ก่อนการให้สุขศึกษา	3.20	0.20	0.83	1.13	.262
หลังการให้สุขศึกษา	3.35				
ทักษะปฏิเสธในเรื่องเพศ และการใช้ถุงยางอนามัย					
ก่อนการให้สุขศึกษา	28.55	2.28	3.96	3.63	.001
หลังการให้สุขศึกษา	30.83				

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ภายหลังการให้สุขศึกษาเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์โดยประยุกต์แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ นักเรียนกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์สูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์ ภายหลังการให้สุขศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์สูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เห็นได้จากการทำกิจกรรม“เรียนรู้ไว้ ใส่ใจเรื่องเพศ” โดยการชมวิดีทัศน์และเล่นเกมยกป้ายทดสอบความรู้ นักเรียนมีความรู้เพิ่มสูงขึ้นจาก 8.08 เป็น 9.33 คะแนน สอดคล้องกับผลวิจัยของเจตนิพิฐ สมมาตย์ และพิมพ์ศิริ อุยวัฒนกุล (2559) ที่ศึกษาผลของโปรแกรมสุขศึกษาโดยการประยุกต์ใช้แบบแผนความเชื่อสุขภาพในการป้องกันโรคเอดส์ ในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดขอนแก่น ที่มีกิจกรรมการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์การถาม-ตอบ การฉายวีดีทัศน์เกี่ยวกับโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อเอดส์ในรูปแบบการ์ตูน พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การที่มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นอธิบายได้ว่า เกิดจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การชมวิดีทัศน์และการเล่นเกม ซึ่งเป็นกลวิธีสร้างความน่าสนใจ และสอดคล้องกับกิริยา กุศลส่ง และคณะ (2562) พบว่าหลังเข้ารับโปรแกรมฯ มีคะแนนเฉลี่ยความรู้เพศศึกษาและทักษะชีวิตสูงกว่าก่อนเข้ารับโปรแกรมฯ และการศึกษาของจินตนา ชะนะนอก และคณะ (2562) ที่พบว่าผลการเปรียบเทียบความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติก่อนและหลังในการป้องกันโรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และการตั้งครรภ์ในวัยเรียน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองมากกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ด้านแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ ภายหลังการให้สุขศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพโดยรวมสูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้นจาก 52.40 เป็น 55.73 คะแนน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Becker & Maiman (1975) ที่กล่าวว่า ความเชื่อเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของบุคคลมีอิทธิพลต่อการเจ็บป่วย และการรักษา เมื่อบุคคลเกิดการเจ็บป่วยจะปฏิบัติตัวแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบการรับรู้เกี่ยวกับสาเหตุของโรค อาการและการรักษา การรับรู้เกี่ยวกับความรุนแรงของโรค และจากการจัดกิจกรรม “เสี่ยงไหม เสี่ยงอย่างไร คุยง่าย ไม่น่าอาย” และกิจกรรม “สามเหลี่ยมหรรษา” โดยเป็นกิจกรรมการบรรยายประกอบอินโฟกราฟิก และเล่นเกมสามเหลี่ยมหรรษาเรื่องเพศ และสุ่มตอบคำถาม กิจกรรม “ดีหรือร้ายมาบิงโกกัน” โดยการเล่นเกมบิงโกเรื่องเพศ มีผลทำให้คะแนนเฉลี่ยแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพโดยรวมสูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเจตนิพิฐ สมมาตย์ และพิมพ์ศิริ อุยวัฒนกุล (2559) ที่ศึกษาผลของโปรแกรมสุขศึกษาโดยการประยุกต์ใช้แบบแผนความเชื่อสุขภาพในการป้องกันโรคเอดส์ ในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ภายหลังการทดลองการรับรู้ต่อโอกาสเสี่ยงของการติดเชื้อเอดส์ การรับรู้ความรุนแรงของโรคเอดส์ การรับรู้อุปสรรคจากการปฏิบัติตามคำแนะนำ ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งมีกิจกรรมบรรยาย ถาม-ตอบ การฉายวีดีทัศน์ การจัดระดับความเสี่ยง การใช้บัตรคำ การวิเคราะห์กรณีศึกษา และการอภิปรายกลุ่ม ทำให้เกิดความเข้าใจและตระหนักในเรื่องโอกาสต่อการเกิดโรคเอดส์มากขึ้น และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมบัติ รัตนะนาม และคณะ (2558) ที่ศึกษาผลของโปรแกรมส่งเสริมการมีเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัยต่อความรู้และความเชื่อด้านสุขภาพในการป้องกันตนเองจากการเป็นโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ในวัยรุ่นหญิงที่มีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบและอันตรายจากการมีเพศสัมพันธ์ที่ไม่ปลอดภัย พบว่า หลังการใช้โปรแกรมคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความรุนแรงสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และก็ลงลดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การที่มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นอธิบายได้ว่าเกิดจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายได้แก่ การบรรยาย การถาม-ตอบ ซึ่งเป็นกลวิธีสร้างความน่าสนใจให้กับนักเรียน ดังนั้นการประยุกต์แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ (Health Belief Model : HBM) เป็นแนวคิดที่สามารถสร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพของบุคคล รวมถึงพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์อีกด้วย

พฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ด้านทักษะปฏิเสธในเรื่องเพศและการใช้ถุงยางอนามัย ภายหลังการให้สุขศึกษากลุ่มตัวอย่างมีการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยทักษะปฏิเสธในเรื่องเพศและการใช้ถุงยางอนามัยสูงกว่าก่อนการให้สุขศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เห็นได้จากการทำกิจกรรม “ปฏิเสธถูกวิธี หลีกหนีการตั้งครรภ์และทักษะการใช้ถุงยางอนามัย” โดยการชมวิดีทัศน์ แสดงบทบาทสมมติ และการสาธิตการใช้ถุงยางอนามัย นักเรียนมีทักษะปฏิเสธในเรื่องเพศและการใช้ถุงยางอนามัยเพิ่มสูงขึ้นจาก 32.53 เป็น 35.33 คะแนน ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ รัตนะนาม และคณะ (2558) ที่ศึกษาผลของโปรแกรมส่งเสริมการมีเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัยต่อความรู้และความเชื่อด้านสุขภาพในการป้องกันตนเองจากการเป็นโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ในวัยรุ่นหญิง ที่มีกิจกรรมสาธิตและฝึกทักษะการใช้ถุงยางอนามัยและฝึกทักษะ การสื่อสาร การปฏิเสธ เมื่อเสี่ยงต่อการมีเพศสัมพันธ์ที่ไม่ปลอดภัย จากสถานการณ์จำลอง พบว่า หลังการใช้โปรแกรมกลุ่มทดลองมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนให้โปรแกรมและสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ และสอดคล้องกับการศึกษาของกุลิสรา เผ่าพันธุ์ และคณะ (2559) ที่พบว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายได้แก่ การสาธิต เล่นเกม การแสดงบทบาทสมมติ การใช้ตัวแบบ การใช้คำพูดชักจูง การฝึกทักษะการตัดสินใจ และทักษะการปฏิเสธ เป็นกลวิธีสร้างความน่าสนใจให้กับนักเรียนอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านนโยบายของโรงเรียน ควรมีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการให้สุขศึกษาโดยประยุกต์แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ หรือนำกิจกรรมไปใช้ในการจัดเรียนการสอนของโรงเรียน เพื่อสร้างเสริมพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ในกลุ่มนักเรียน ซึ่งถือเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับนักเรียน

2. ด้านการวิจัย ควรขยายเวลาการศึกษาโปรแกรมการเสริมสร้างพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์และกระตุ้นเตือนความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์ให้สอดคล้องตามบริบทของโรงเรียนและความสนใจของนักเรียน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลความคงอยู่ของพฤติกรรมทางเพศที่พึงประสงค์อย่างยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารสถานศึกษา คุณครู ผู้ปกครอง และขอบคุณนักเรียนทุกคนที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และขอขอบคุณอาจารย์สาขาสุขศึกษาและการส่งเสริมสุขภาพ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ความรู้และประสบการณ์ทำโครงการวิจัยในพื้นที่

บรรณานุกรม

กิริยา กุศลส่ง, บุปผา ปลื้มสำราญ และอนันต์ มาลารัตน์. (มกราคม-เมษายน 2562). ผลของโปรแกรมการจัดการเรียนรู้เพศศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตโดยประยุกต์ แนวคิดการจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม). *วารสารศึกษาศาสตร์*, 30(1), หน้า 153-166.

กุลิสรา เผ่าพันธ์, สุปรียา ตันสกุล, มณีรัตน์ ธีระวิวัฒน์ และนิรัตน์ อิมามี. (มกราคม-มิถุนายน 2559). ผลของโปรแกรมสุขศึกษาเพื่อป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศของนักเรียนอาชีวศึกษาหญิง กรุงเทพมหานคร. *วารสารสุขศึกษา*, 39(132), หน้า 7-22.

เกวลิน มะลิ และกนกพร เพียรประเสริฐ. (2557). คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อุตสาหกรรมแหลมฉบัง. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ,* 1(1), หน้า 24-34.

จินตนา ชะนะนอก, ทัชมาศ อุดมโภคา และจุน หน่อแก้ว. (มกราคม-มิถุนายน 2560). ผลของโปรแกรมส่งเสริมพฤติกรรมการป้องกันโรคเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และการตั้งครรภ์ในวัยเรียนของแกนนำนักเรียนโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิจัยและพัฒนาด้านสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา*, 5(1), หน้า 96-106.

เจตนิพิฐ สมมาตย์ และพิมพ์ศิริ อุยวัฒนกุล. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2559). ผลของโปรแกรมสุขศึกษาโดยการประยุกต์ใช้แบบแผนความเชื่อสุขภาพในการป้องกันโรคเอดส์ในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดขอนแก่น. *วารสารราชพฤกษ์*, 14(2), หน้า 17-26.

ฐานิตา ดิษฐ์รอด. (2554). *พฤติกรรมสุขภาพด้านการออกกำลังกายของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร*. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

เทพไทย โชติชัย, อ้อยทิพย์ บัวจันทร์, สมฤทัย ผดุงผล, กิรณา แต้อารักษ์ และชมพูนุท สิริพรหมภัทร. (มกราคม-มีนาคม 2563). การป้องกันการตั้งครรภ์ในวัยเรียนของนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น*, 7(1), หน้า 212-224.

มาลี สบายยิ่ง. (กันยายน-ธันวาคม 2562). พฤติกรรมเสี่ยงทางเพศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในสังคมปัจจุบัน. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 30(3), หน้า 121-127.

ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านเพศภาวะและสุขภาพสตรีมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2561). *5 สาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาท้องก่อนวัยของวัยรุ่นยุคนี้*. เข้าถึงได้จาก: https://www.sanook.com/campus/1391585/

สมบัติ รัตนะนาม, ชำเรือง สุวรรณ, พรฤดี นิธิรัตน์ และเพ็ญนภา พิสัยพันธุ์. (ตุลาคม-ธันวาคม 2558). ผลของโปรแกรมส่งเสริมการมีเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัยต่อความรู้และความเชื่อด้านสุขภาพในการป้องกันตนเองจากการเป็นโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ในวัยรุ่นหญิง. *วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า*, 32(4), หน้า 305-322.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2563). *กะเทาะสาเหตุวัยรุ่นเป็นโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์พุ่ง*. เข้าถึงได้จาก: https://shorturl.asia/lH3wF

สำนักระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค. (2562). *ผลการเฝ้าระวังพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการติดเชื้อเอชไอวีกลุ่มนักเรียน ประเทศไทย ปี พ.ศ. 2562*. นนทบุรี: สำนักระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค.

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ กรมอนามัย. (2563). *สถานการณ์อนามัยการเจริญพันธุในวัยรุ่นและเยาวชน ป 2563*. เข้าถึงได้จาก: https://shorturl.asia/mvVwU

สิริพร มนยฤทธิ์. (2563). *สถานการณ์โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ 5 โรคหลัก ในเบาวชนประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2561*. เข้าถึงได้จาก: https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1006020200507053840.pdf

สุปรียา ตันสกุล. (มกราคม-เมษายน 2550). ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์: แนวทางการดำเนินงานในงานสุขศึกษาและส่งเสริมสุขภาพ. *วารสารสุขศึกษา*, 30(105), หน้า 1-15.

สุภาพร สมบัติ. (2564). *การศึกษาความรอบรู้ด้านเพศวิถีศึกษาและทักษะชีวิต สำหรับวัยรุ่น อายุ 10-19 ปี*. นนทบุรี: สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.

สุวรรณทิพย์ ชูทัพ และรัตน์ศิริ ทาโต. (เมษายน-มิถุนายน 2554). ผลของโปรแกรมความเชื่อด้านสุขภาพต่อความตั้งใจในการใช้ถุงยางอนามัยของนักเรียนอาชีวศึกษาเพศชาย. *วารสารสภาการพยาบาล*, 26(2), หน้า 100-114.

Becker, M.H. and Maiman, L. A. (1975). The Health Belief Model: Origins and Correlation in Psychological Theory. *Health Education Monography*, 2(Winter), pp. 336-385.

Polit, D. F. and Hungler, B. P. (1999). *Nursing Research: Principles and Methods.* 6th ed. Philadelphia: J.B. Lippincott.

ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการจังหวัดเชียงราย

Factors Predicting Health Behavior of Workers among Industrial and Service Enterprises, Chiang Rai Province

อาณัติ เหลี่ยมแก้ว[1] และน้ำเงิน จันทรมณี[2]

Arnut Liamkaew[1] and Namngern Chantaramanee[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา[2]

E-mail: sweet_tomatoman@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) วิเคราะห์ความรอบรู้สุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ (2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ และ (3) วิเคราะห์ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย ที่ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช เท่ากับ 0.78 และค่าความเชื่อมั่นด้านความรู้ เท่ากับ 0.88 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบไค-สแควร์ การทดสอบของฟิชเชอร์ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ปัจจัยทำนายโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) ความรอบรู้ด้านสุขภาพในภาพรวม ($\bar{x}$ = 42.73, S.D = 7.43) และพฤติกรรมสุขภาพในภาพรวม ($\bar{x}$ = 19.73, S.D = 4.24) อยู่ในระดับพอใช้ (2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลางานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมสุขภาพ พบว่า ความรู้ความเข้าใจทางด้านสุขภาพ การเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพ การสื่อสารสุขภาพ การจัดการตนเองและการรู้เท่าทันสื่อ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุขภาพ และ (3) การวิเคราะห์ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพ พบว่า การจัดการตนเอง (R Square = 0.35, b = 0.55) อายุ (R Square = 0.41, b = 0.16) และการรู้เท่าทันสื่อ (R Square = 0.46, b = 0.56) สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงรายได้

คำสำคัญ: ความรอบรู้ด้านสุขภาพ พฤติกรรมสุขภาพ วัยทำงาน

Abstract

The purposes of this quantitative research were to (1) analyze health literacy and health behaviors, (2) analyze factors related to health behaviors, and (3) analyze predicting factors of workers' health behaviors in industrial and service sectors, Chiang Rai Province. The samples were workers in industrial and service enterprises residing in Chiang Rai Province. The samples were enrolled by Multi-stage Sampling of 175 workers. The data collection was conducted through the use of questionnaires. Cronbach Alpha Coefficient was 0.78 and Kuder-Richardson Reliability was 0.88. Data was analyzed using descriptive statistics, the correlation was analyzed using Chi-square Fisher exact probability test and Pearson's correlations. The predictive factors were analyzed using stepwise multiple regression. The results revealed that (1) overall health literacy ($\bar{X}$ = 42.73, S.D = 7.43) and overall health behavior ($\bar{X}$ = 19.73, S.D = 4.24) were at a fair level. (2) The analysis of the relationship between personal factors found that age, level of education, income, position and length of work were related to health behavior. The analysis of the relationship between health literacy and health behavior revealed that cognitive, access, communication skill, self-management, and media literacy were a positive correlation with health behavior, and (3) the analysis of factors predicting health behavior revealed that self-management (R Square = 0.35, b = 0.55), age (R Square = 0.41, b = 0.16) and media literacy (R Square = 0.46, b = 0.56) can predict workers' health behaviors in industrial and service sectors, Chiang Rai Province.

Keyword: Health literacy, health behaviours, working age

บทนำ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่ต้องดิ้นรนต่อสู้และมีการแข่งขันสูงทำให้ผู้คนลืมที่จะใส่ใจในวิถีชีวิต มนุษย์สมัยใหม่ต้องเผชิญหน้ากับความเสื่อมถอยของสุขภาพทางกายและใจ เกิดการเจ็บป่วยและการเสียชีวิต มีการเปลี่ยนจากโรคติดต่อมาเป็นโรคไม่ติดต่อ (เสริมพันธุ์ ศรีจันทร์, 2560) ซึ่งโรคดังกล่าวเกิดจากพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสม จากการสำรวจเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2565) พบประเด็นน่าสนใจในเรื่องพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของคนวัยทำงาน โดยพบว่าคนในวัยทำงานมีการบริโภคอาหารหลักครบทั้ง 3 มื้อ และออกกำลังกายน้อยกว่าวัยอื่น ๆ อีกทั้งยังมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพด้วยการดื่มสุราและสูบบุหรี่มากกว่าวัยอื่น กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2565) จึงได้นำแนวคิดความรอบรู้ด้านสุขภาพมาเป็นตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการทำงานส่งเสริมสุขภาพ โดยมีเป้าหมายให้คนไทยทุกคนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องตามหลัก 3อ.2ส. จากผลการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรม

สุขภาพของประชาชนกลุ่มวัยทำงาน ปี 2565 พบว่า ระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ร้อยละ 53.46 ส่วนพฤติกรรมสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 47.88 ดังนั้นควรมีสร้างเสริมความรู้ด้านสุขภาพให้กับประชาชน ให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้อง เหมาะสมและยั่งยืน เพื่อป้องกันและลดโรคทั้งที่เป็นโรคติดต่อและไม่ติดต่อ

ในประเทศไทยมีประชากรวัยทำงานที่อยู่ในช่วงอายุ 15-59 ปี จำนวน 38,699,624 คน ภาคเหนือมีจำนวน 6,239,519 คน จากข้อมูลการศึกษาภาวะโรคในปัจจุบันพบว่าสาเหตุหลักของการสูญเสียสุขภาวะของคนไทยมาจากโรคเรื่อรัง 3 อันดับโรคที่มีอัตราป่วยตายมากที่สุดคือ เส้นเลือดในสมอง มีอัตราป่วยตาย ปี 2561-2563 ร้อยละ 25.49 ร้อยละ 25.62 และร้อยละ 25.62 ตามลำดับ โรคความดันโลหิตสูง มีอัตราป่วยตาย ปี 2561-2563 ร้อยละ 8.54 ร้อยละ 8.60 และร้อยละ 9.33 ตามลำดับ และโรคเบาหวาน มีอัตราป่วยตาย ปี 2561-2563 ร้อยละ1.09 ร้อยละ 1.14 และร้อยละ 1.16 ตามลำดับ ทั้งนี้เกิดเนื่องจากการถดถอยของสมรรถภาพการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายและผลสะสมของการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสม (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2565)

จังหวัดเชียงรายมีประชากรกลุ่มวัยทำงานที่อยู่ในช่วงอายุ 15–59 ปี จำนวน 595,754 คน ซึ่งมีอัตราป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อ ปี 2563-2565 ร้อยละ 16.97 ร้อยละ 17.31 และร้อยละ 17.01 ตามลำดับ และยังพบว่า 3 อันดับโรคที่ป่วยมากที่สุดคือ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน และโรคหลอดเลือดสมอง ตามลำดับ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย, 2565) จากการสำรวจสภาพปัญหาแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้นกับวัยแรงงาน มีมากมายที่บั่นทอนศักยภาพในการทำงานและส่งผลกระทบต่อคุณภาพและผลผลิตของงานส่วนมากมาจากการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังและโรคที่ต้องเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมการดูแลสุขภาพที่ไม่ถูกต้อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชนวัยทำงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนควรหันกลับมาดูแลตัวเอง เปลี่ยนพฤติกรรมที่ทำลายสุขภาพ จากการดื่มสุราหรือสูบบุหรี่ มาเป็นการสร้างสุขภาพให้แข็งแรง

ดังนั้นทางผู้วิจัยมีความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และเล็งเห็นความสำคัญในการสร้างสุขภาพให้แข็งแรง จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในจังหวัดเชียงราย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการค้นหารูปแบบในการพัฒนาสร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพให้สอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิตของประชากรวัยแรงงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความรอบรู้สุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย

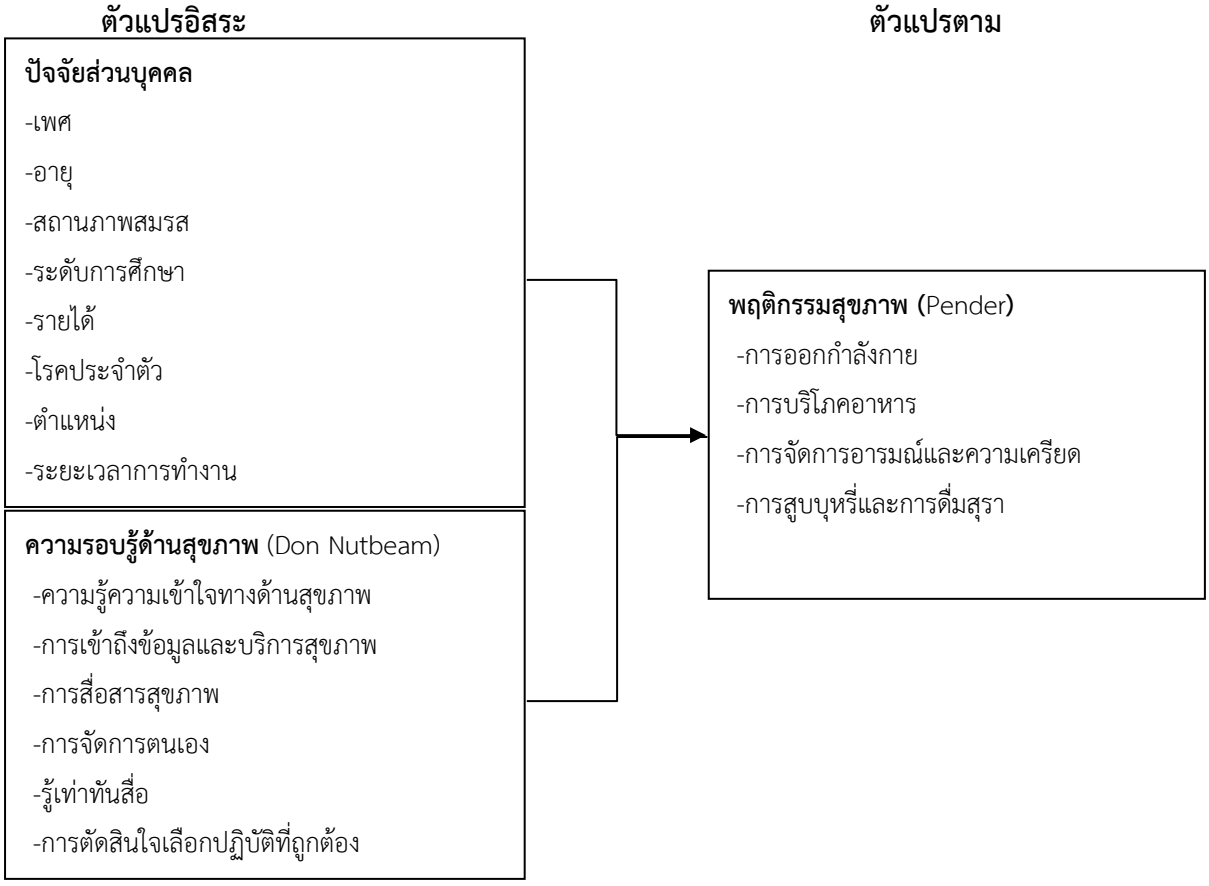
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย

3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า หลายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสุขภาพ เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เป็นต้น เห็นได้จากการศึกษาของอรณิชา โพธิ์หมื่นทิพย์ (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนวัยทำงานเครือข่ายปฐมภูมิเมืองย่า 4 หัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนวัยทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ คณะศึกษา อาชีพ การได้รับการสนับสนุนข้อมูลสิ่งของและบริการ และการรับรู้ภาวะสุขภาพของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริลักษณ์ ขณะฤกษ์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของวัยทำงานอายุ 15-59 ปี ในเขตสุขภาพที่ 5 พบว่า เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกันมีผลทำให้ประชากรวันทำงานมีพฤติกรรมสุขภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง Cross-sectional Studies ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงราย จำนวน 69,504 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร tabachnick and fidell 2007 (อุทุมพร ผึ่งผาย, 2560)

โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง N≥50 + 8m (m = จำนวนตัวแปรอิสระ) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนตัวแปรอิสระ 14 ตัว เมื่อแทนค่าในสูตรแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 162 คน แต่ทั้งนี้เพื่อเพิ่มอำนาจการทดสอบของสถิติและความคลาดเคลื่อน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้มีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 5 เปอร์เซ็นต์ เพื่อป้องกันการการขาดหายของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้มีจำนวน 175 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยรายละเอียด 3 ส่วน ดังนี้ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรอบรู้ด้านสุขภาพ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมสุขภาพ เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจาก กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2561) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์รายข้อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach’s Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงจากการวิเคราะห์ เท่ากับ 0.78 และค่าความเชื่อมั่นด้านความรู้ KR20 เท่ากับ 0.88

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากคณะสาธารสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ถึงผู้จัดการสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการจังหวัดเชียงราย ทั้ง 3 สถานประกอบการ เพื่อขอศึกษาข้อมูล

2. ประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และเข้าพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และสอบถามความยินยอมในการเข้าร่วมวิจัย

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างไปเก็บข้อมูล

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์

5. คืนข้อมูลให้กับสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการจังหวัดเชียงราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิตที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ข้อมูลด้านบุคคล วิเคราะห์ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับพฤติกรรมสุขภาพ โดยใช้สถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square test)

การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's exact test) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 35-59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.57 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.57 ในด้านของการศึกษาพบว่าส่วนมากจะได้รับการศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.57 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 59.43 ในด้านของการมีโรคประจำตัว ส่วนมากไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 85.14 ในด้านการทำงานส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.71 และส่วนมากมีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.86

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความรอบรู้ด้านสุขภาพ

ความรอบรู้ด้านสุขภาพ	ระดับคะแนน (จำนวน, ร้อยละ)			$\bar{x}$	S.D	ระดับ
	ไม่ดี	พอใช้	ดีมาก			
1.ความรู้ความเข้าใจทางด้านสุขภาพ	100(57.14)	46(26.29)	29(16.57)	3.26	1.33	พอใช้
2.การเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพ	75(42.86)	64(36.57)	36(20.57)	5.82	1.76	ไม่ดี
3.การสื่อสารสุขภาพ	78(44.57)	90(51.43)	7(4.00)	8.71	1.54	พอใช้
4.การจัดการตนเอง	63(36.00)	63(36.00)	49(28.00)	9.25	2.64	พอใช้
5.การรู้เท่าทันสื่อ	58(33.14)	57(32.57)	60(34.29)	6.30	2.01	ดีมาก
6.การตัดสินใจเลือกปฏิบัติที่ถูกต้อง	29(16.57)	49(28.00)	87(55.43)	9.37	1.98	ดีมาก
ภาพรวม	67(38.29)	96(54.86)	12(6.85)	42.73	7.43	พอใช้

การเปรียบเทียบความรอบรู้ด้านสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรอบรู้ด้านสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{x}$ = 42.74, S.D = 7.43) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรอบรู้ด้านสุขภาพอยู่ในระดับดีมาก คือ องค์ประกอบการรู้เท่าทันสื่อ ($\bar{x}$ = 6.30, S.D = 2.01) การตัดสินใจเลือกปฏิบัติที่ถูกต้อง ($\bar{x}$ = 9.37, S.D = 1.98) องค์ประกอบที่อยู่ในระดับพอใช้ คือ ความรู้ความเข้าใจทางด้านสุขภาพ ($\bar{x}$ = 3.26, S.D = 1.33) การสื่อสารสุขภาพ ($\bar{x}$ = 8.71, S.D = 1.54) การจัดการตนเอง ($\bar{x}$ = 9.25,

S.D = 2.64) และองค์ประกอบที่อยู่ในระดับไม่ดี คือ การเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพ ($\bar{x}$ = 5.82, S.D = 1.76) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบพฤติกรรมสุขภาพ

พฤติกรรมสุขภาพ	ช่วงคะแนน (จำนวน, ร้อยละ)			$\bar{x}$	S.D	ระดับ
	ไม่ดี	พอใช้	ดีมาก			
1.การบริโภคอาหาร	44(25.14)	87(49.72)	44(25.14)	6.28	1.78	พอใช้
2.การออกกำลังกาย	50(28.57)	69(39.43)	56(32.00)	3.04	0.95	พอใช้
3.การจัดการอารมณ์และความเครียด	30(17.14)	53(30.29)	92(52.57)	3.42	1.05	ดีมาก
4.การสูบบุหรี่	42(24.00)	26(14.86)	107(61.14)	3.86	1.39	ดีมาก
5.การดื่มสุรา	69(39.43)	45(25.71)	61(34.86)	3.12	1.32	ไม่ดี
ภาพรวม	53(30.29)	86(49.14)	36(20.57)	19.73	4.24	พอใช้

การเปรียบเทียบพฤติกรรมสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{x}$ = 19.73, S.D = 4.24) เมื่อพิจารณารายพฤติกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมาก คือ การจัดการอารมณ์และความเครียด ($\bar{x}$ = 3.42, S.D = 1.05) การสูบบุหรี่ ($\bar{x}$ = 3.86, S.D = 1.39) พฤติกรรมที่อยู่ในระดับดีพอใช้ คือ การบริโภคอาหาร ($\bar{x}$ = 6.28, S.D = 1.78) การออกกำลังกาย ($\bar{x}$ = 3.04, S.D = 0.95) และพฤติกรรมที่อยู่ในระดับไม่ดี คือ การดื่มสุรา ($\bar{x}$ = 3.12, S.D = 1.32) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมสุขภาพ (n = 175)

ตัวแปร	พฤติกรรมสุขภาพ			รวม	x^2	P-value
	ไม่ดี	พอใช้	ดีมาก			
เพศ						
ชาย	26(14.86)	38(21.71)	6(3.43)	70(40.00)	21.96	.27[a]
หญิง	27(15.43)	48(27.43)	30(17.14)	105(60.00)		
สถานภาพสมรส						
โสด	28(16.00)	38(21.71)	12(6.86)	78(44.57)	3.83	.43[b]
สมรส	22(12.57)	41(23.43)	22(12.57)	85(48.57)		
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3(1.72)	7(4.00)	2(1.14)	12(6.86)		
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	15(8.57)	22(12.57)	7(4.00)	44(25.14)	15.12*	.05[b]

ตัวแปร	พฤติกรรมสุขภาพ			รวม	x^2	P-value
	ไม่ดี	พอใช้	ดีมาก			
ระดับการศึกษา						
มัธยมศึกษาตอนต้น	15(8.57)	15(8.57)	1(0.58)	31(17.72)		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/	10(5.71)	17(9.72)	9(5.14)	36(20.57)		
ปวช.	2(1.14)	3(1.72)	2(1.14)	7(4.00)		
อนุปริญญา/ปวส.	11(6.29	29(16.57)	17(9.71)	57(32.57)		
ปริญญาตรี						
โรคประจำตัว						
ไม่มีโรคประจำตัว	47(26.86)	71(40.57)	31(17.71)	149(85.4)	0.93	.64[b]
มีโรคประจำตัว	6(3.43)	15(8.57)	5(2.86)	26(14.86)		
ตำแหน่ง						
พนักงานทั่วไป	30(17.14)	40(22.86)	10(5.71)	80(45.71)	19.42**	.00[b]
หัวหน้าแผนก	1(0.57)	5(2.86)	10(5.71)	16(9.15)		
พนักงานสำนักงาน	18(10.29)	30(17.14)	14(8.00)	62(35.43)		
แม่บ้าน	4(2.27)	11(6.29)	2(1.14)	17(9.71)		

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001, a = Chi-square test และ b = Fisher's exact test

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ โรคประจำตัว ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุ รายได้ ระยะเวลางานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$) ดังตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรอบรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมสุขภาพ

ตัวแปร	r	P-value
อายุ	.16*	.03
รายได้	.23**	.00
ระยะเวลางาน	.14	.06
ความรู้ความเข้าใจทางด้านสุขภาพ	.22**	.00
การเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพ	.44**	.00
การสื่อสารสุขภาพ	.28**	.00

ตัวแปร	r	P-value
การจัดการตนเอง	.59**	.00
การรู้เท่าทันสื่อ	.54**	.00
การตัดสินใจเลือกปฏิบัติที่ถูกต้อง	.11	.15

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมสุขภาพ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจทางด้านสุขภาพ การเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพ การสื่อสารสุขภาพ การจัดการตนเองและรู้เท่าทันสื่อ การตัดสินใจเลือกปฏิบัติที่ถูกต้อง พบว่า ความรู้ความเข้าใจทางด้านสุขภาพ การเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพ การสื่อสารสุขภาพ การจัดการตนเองและการรู้เท่าทันสื่อ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างตัวแปรทำนายกับพฤติกรรมสุขภาพ

ตัวแปรทำนาย	R Square	R Square Change	Beta	b	t	P-value
การจัดการตนเอง	0.35	0.35	0.34	0.55	3.71	< 0.001
อายุ	0.41	0.06	0.35	0.16	4.26	< 0.001
การรู้เท่าทันสื่อ	0.46	0.05	0.27	0.56	3.17	< 0.001

Constant (a) = 1.18, R = .69, R square = .48, Adjusted R Square = .45, F = 15.34, P-value = <0.001

การวิเคราะห์ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพ พบว่า ปัจจัยที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย เรียงลำดับตามความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมสุขภาพจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตัวแปรการจัดการตนเอง อายุ และการรู้เท่าทันสื่อ ดังตารางที่ 5

การจัดการตนเอง โดยมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 35 (R Square = 0.35) โดยเมื่อคะแนนการจัดการตนเองเพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมสุขภาพจะเพิ่มขึ้น 0.55 คะแนน (b = 0.55)

อายุ โดยมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 41 (R Square = 0.41, R Square

Change = 0.06) โดยเมื่อคะแนนอายุเพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมสุขภาพจะเพิ่มขึ้น 0.16 คะแนน (b = 0.16)

การรู้เท่าทันสื่อ โดยมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 46 (R Square = 0.46, R Square Change = 0.05) โดยเมื่อคะแนนการรู้เท่าทันสื่อเพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมสุขภาพจะเพิ่มขึ้น 0.56 คะแนน (b = 0.56)

โดยสามารถเขียนสมการในการทำนายพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ จังหวัดเชียงราย ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

พฤติกรรมสุขภาพ = 1.18 + 0.55 (การจัดการตนเอง) + 0.16 (อายุ) + 0.56 (การรู้เท่าทันสื่อ)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

พฤติกรรมสุขภาพ = 0.34 (การจัดการตนเอง) + 0.35 (อายุ) + 0.27 (การรู้เท่าทันสื่อ)

อภิปรายผลการวิจัย

1. อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมสุขภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพัชรา พยัคเวช (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะสุขภาพของประชากรวัยทำงานในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมสุขภาพและสามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 21.10 และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของอรณิชา โพธิ์หมื่นทิพย์ (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนวัยทำงานเครือข่ายปฐมภูมิเมืองย่า 4 หัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนวัยทำงาน

2. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลต่อพฤติกรรมสุขภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของศิริลักษณ์ ขณะฤกษ์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของวัยทำงานอายุ 15-59 ปี ในเขตสุขภาพที่ 5 พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลทำให้ประชากรวันทำงานมีพฤติกรรมสุขภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05)

3. รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ที่ต่างกันจะมีผลต่อพฤติกรรมสุขภาพไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฉวีวรรณ ศรีดาวเรือง (2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมสุขภาพตามหลัก 3อ.2ส. ของผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นโรคเบาหวานชนิดที่ 2 พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับพฤติกรรมสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (r = 0.30)

4. ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตำแหน่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะมีผลต่อพฤติกรรมสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของของดวงตา เทียนกล่ำ (2550) ได้ศึกษาความเชื่อด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการป้องกันตนเอง จากสารเคมีอันตรายของพนักงานโรงงาน พบว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากสารเคมี

5. ระยะเวลางานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระยะเวลางานที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมสุขภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของดวงตา เทียนกล่ำ (2550) พบว่า ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากสารเคมี

6. ความรอบรู้ด้านสุขภาพ จากการศึกษาพบว่า การมีความรู้ความเข้าใจทางด้านสุขภาพ การเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพ การสื่อสารสุขภาพ การจัดการตนเองและรู้เท่าทันสื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการจังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของญษมณ ละทัยนิล (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี พบว่าความรอบรู้ด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับพฤติกรรมสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเบญจวรรณ สอนอาจ (2565) ได้ศึกษาแนวทางการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพของประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าปัจจัยความรอบรู้ด้านสุขภาพ ด้านการจัดการตนเอง ด้านการตัดสินใจและด้านทักษะการสื่อสารส่งผลต่อพฤติกรรมสุขภาพของประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ปัจจัยทำนายต่อพฤติกรรมสุขภาพ เรียงลำดับตามความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมสุขภาพจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ตัวแปรการจัดการตนเอง อายุ และการรู้เท่าทันสื่อ มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมสุขภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของธวัช วิเชียรประภา (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จังหวัดจันทรบุรี พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมสุขภาพได้ร้อยละ 15.2 (R^2 = .152, p<.001) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมใจ อ่อนละเอียด (2564) พบว่า การรู้เท่าทันสื่อเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุพฤฒพลังได้ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของจิรนุช งามยิ่งยศ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพของครูโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า ความรอบรู้ด้านสุขภาพสามารถทำนายพฤติกรรมสุขภาพของครูได้

ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความรอบรู้ด้านสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความรู้ความเข้าใจทางด้านสุขภาพ การสื่อสารสุขภาพ การจัดการตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ และการเข้าถึงข้อมูลและบริการสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแรงงานแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการอาจไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแสวงหาข้อมูลสุขภาพ ไม่มีเวลา

ไม่สามารถค้นหาข้อมูลสุขภาพ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลในเรื่องสุขภาพได้ ดังนั้นผู้บริหารควรเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการอินเน็ต ให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรอบรู้ด้านสุภาพ จัดทำแผนการดำเนินงานการพัฒนาความรอบรู้ให้กับแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

2. พฤติกรรมสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณารายได้พบว่าพฤติกรรมด้านการบริโภคอาหาร การออกกำลังกาย อยู่ในระดับพอใช้ และพฤติกรรมการดื่มสุราอยู่ในระดับไม่ดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ ต้องทำงานเช้าเลิกงานค่ำ ไม่มีเวลาในการออกกำลังกาย ไม่มีการควบคุมปริมาณอาหาร เลือกกินอาหารตามที่ตัวเองชอบ เช่น อาหารที่มีไขมันสูง อาหารรสจัด และตั้งวงดื่มเหล้าหลังเลิกงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโนบายกำหนดเวลาในการออกกำลังกายระหว่างวันอย่างน้อย 3 ครั้งต่อสัปดาห์ เพิ่มช่องทางการให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับโภชนาการ และโทษของการดื่มสุรา และส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพในทางที่ถูกต้อง

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพ คือ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุ รายได้ และระยะเวลางานทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่ออายุเพิ่มมากขึ้นร่างกายย่อมทรุดโทรมลงบุคคลย่อมต้องดูแลใส่สุขภาพของตนเองมากขึ้น และเมื่อบุคคลมีการศึกษาที่ดีขึ้น มีระยะเวลางานมากขึ้น มีตำแหน่งที่เติบโตย่อมทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้มีโอกาสในการเลือกทานอาหารหรือทำกิจกรรมที่ส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายเพิ่มช่องทางการให้ความรู้เกี่ยวกับ 3อ.2ส. ประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพในทางที่ถูกต้อง

4. ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพ ปัจจัยที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมสุขภาพของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการจังหวัดเชียงราย คือ การจัดการตนเอง อายุ และการรู้เท่าทันสื่อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่ออายุเพิ่มมากขึ้นย่อมมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตทำให้มีการเรียนรู้วิธีการจัดการตนเอง และสามารถเลือกรับข้อมูลข่าวสารก่อนการตัดสินใจเชื่อข้อมูลนั้น ๆ ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมสุขภาพที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต และจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพในทางที่ถูกต้อง ควรมีการตรวจสุขภาพและประเมินพฤติกรรมสุขภาพทุกปี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาค้นหารูปแบบในการพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพให้เหมาะสมกับความต้องการและวิถีชีวิตของแรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและบริการ

บรรณานุกรม

กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2561). *แบบประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ.* เข้าถึงได้จาก: https://www.nkp-hospital.go.th/th/H.ed/mFile/20180627124613.pdf

กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2565). *รายงานผลการดำเนินงานพัฒนาความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ ปี 2565.* เข้าถึงได้จาก: http://www.hed.go.th/linkHed/448

จิรนุช งามยิ่งยศ. (2564). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพของครูโรงเรียนประถมศึกษา. *วารสารเกื้อการุณย์,* 28(1), หน้า 45–55.

ฉวีวรรณ ศรีดาวเรือง. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความรอบรู้ด้านสุขภาพกับพฤติกรรมสุขภาพตามหลัก 3อ. 2ส.ของผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นโรคเบาหวานชนิดที่ 2. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9,* 16(2), หน้า 454-468.

ญษมณ ละทัยนิล. (2562). *ความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ดวงตา เทียนกล่ำ. (2550). *ความเชื่อด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากสารเคมีอันตรายของพนักงานโรงงานผลิตมอร์เตอร์คอมเพรสเซอร์แห่งหนึ่งในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ธวัช วิเชียรประภา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จังหวัดจันทบุรี. *วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา*, 7(2), หน้า 53-68.

เบญจวรรณ สอนอาจ. (2565). แนวทางการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพของประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม,* 5(2), หน้า 1-16.

พัชรา พยัคเวช. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะสุขภาพของประชากรวัยทำงานในจังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,* 7(2), หน้า 44-55.

ศิริลักษณ์ ขณะฤกษ์. (2562). พฤติกรรมสุขภาพของวัยทำงานอายุ 15-59 ปี ในเขตสุขภาพที่ 5. *วารสารช่อพะยอม,* 30(1), หน้า 153-164.

สมใจ อ่อนละเอียด. (2564). ความรอบรู้ด้านสุขภาพที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุพฤฒพลัง จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ*, 14(3), หน้า 333-345.

เสริมพันธุ์ ศรีจันทร์. (2560). *พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชนวัยทำงานในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย. (2565). *อัตราการป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อ*. เข้าถึงได้จาก: https://cri.hdc.moph.go.th/hdc/reports/page.php?cat_id=6a1fdf282fd28180eed7d1cfe0155e11

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *จำนวนผู้ป่วยและสาเหตุการตาย.* เข้าถึงได้จาก: http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries09.html

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *วัยทำงานกับการดูแลสุขภาพ.* เข้าถึงได้จาก: http://service.nso.go.th/nso/web/article/test.html

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2565). *ข้อมูลอัตราการป่วยตาย*. เข้าถึงได้จาก: https://www.data.go.th/dataset?groups=public-health

อรณิชา โพธิ์หมื่นทิพย์. (2563). พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนวัยทำงานเครือข่ายปฐมภูมิเมืองย่า 4 หัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *บูรพาเวชสาร*, 7(2), หน้า 65-76.

อุทุมพร ผึ่งผาย. (2560). *ปัจจัยทำนายพฤติกรรมสุขภาพของเด็กวัยเรียน*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal: a challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15(3), pp. 259-267.

Pender, N. J., Murdaugh, C. L., & Parsons, M. A. (2006). *Health promotion in nursing practice.* 5th ed. New Jersey: Upper Saddle River.

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Effectiveness of Disaster Relief 4th Region Center performance, Samroiyod District, Prachuabkirikhan Province

สุชญา ชัยกิจ[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Suchaya Chaiyakit[1] and Vorsit Charernputh[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: porpinsuchaya@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกด้วย ลักษณะประชากร (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอสามร้อยยอด จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความเบี่ยงเบน สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิเคราะห์พบว่า (1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The purposes of this research were (1) to evaluated effectiveness of Disaster relief 4th region Center performance. Samroiyod District Prachuabkirikhan Province. (2) to compared

attitude of respondent toward effectiveness of Disaster relief 4th region Center performance. (3) to explain correlation between effectiveness of Disaster relief 4th region Center performance with affecting factors . This was quantitative research, questionaries was data collective tools. 200 residents 0f Samroiyod District Prachuabkirikhan Province to were sample. Analytical statistics were percentages mean standard deviation, t test ANOVAF Pearson coefficient. Outcomes were as follows; (1) evaluated effectiveness of Disaster relief 4th region Center performance were moderate level. (2) There was statistically significant difference among respondent's attitude toward evaluated effectiveness of Disaster relief 4th region Center performance. (3) There was significant positive correlation between evaluated effectiveness of Disaster relief 4th region Center performance with Affecting factors at 01 level.

Keywords: Effectiveness, Disaster Relief 4th Region Center, Performance Samroiyod District Prachuabkirikhan Province

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยและโลกจะยิ่งเผชิญกับภัยพิบัติที่รุนแรงมากขึ้น โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเกิดภัยพิบัติที่รุนแรงและถี่ขึ้นนั้น เป็นผลพวงมาจากสิ่งที่เราคุ้นเคยดีนั่นคือ Climate Change หรือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและภาวะโลกร้อน ซึ่งส่งผลกระทบกับมนุษย์เราอย่างที่เราคาดไม่ถึง นักวิจัยจากสำนักวิจัยการเปลี่ยนแปลงโลกสหรัฐอเมริกา อธิบายไว้ว่า ในปี พ.ศ.2561 ที่ผ่านมาทั่วโลกเกิดภัยธรรมชาติบ่อยขึ้นและทวีความรุนแรงมากขึ้น ยกตัวอย่างเหตุการณ์ ในช่วง ปีพ.ศ.2561 เกิดภัยพิบัติร้ายแรงขึ้นหลายครั้ง อาทิเช่น คลื่นความหนาวจากไซบีเรียพัดเข้าสู่ยุโรป เป็นสาเหตุทำให้ทวีปยุโรปมีอุณหภูมิลดต่ำลง คลื่นความหนาวในครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อผู้คนโดยเฉพาะคนไร้บ้านในโปแลนด์มีผู้เสียชีวิตเนื่องจากคลื่นความหนาวนี้กว่า 23 คน สหรัฐอเมริกาต้องเผชิญกับเฮอริเคนที่มีชื่อว่าเฮอริเคนฟลอเรนซ์ พัดเข้าถล่มแคโรไลน่าและถือเป็นพายุที่รุนแรงที่สุดในรอบ 29 ปี ซึ่งความรุนแรงของเฮอริเคนส่งผลให้เกิดฝนตกหนักและน้ำท่วมฉับพลัน เฮอริเคนครั้งนี้มีผู้เสียชีวิตอย่างน้อย 5 รายและผู้ว่าการรัฐเซาท์แคโรไลน่าต้องสั่งอพยพประชาชนกว่า 1 ล้านคน คลื่นความร้อนหรือ Heat Wave ส่งผลทำให้ช่วงหน้าร้อนปีที่ผ่านมาของเกาหลีใต้ร้อนมากที่สุดในรอบ 111 ปี ถึงขั้นที่รัฐบาลออกมาเตือนประชาชนไม่ให้อยู่กลางแจ้งเป็นเวลานานและจัดการมาตรการให้ความช่วยเหลือชุมชนต่าง ๆ ด้านการแพทย์ อีกทั้งวางมาตรการดูแลกลุ่มผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด พายุรุนแรงที่สุดในรอบปีคงหนีไม่ผลไต้ฝุ่นชื่อผลไม้คุ้นหู "มังคุด" ที่พัดเข้าถล่มฮ่องกงจนต้องยกระดับเตือนภัยเป็นระดับ T10 ไต้ฝุ่นมังคุดสร้างความเสียหายและทำให้มีผู้บาดเจ็บจำนวน 111 คน เที่ยวบินถูกยกเลิกหลายร้อยเที่ยว อาคารบ้านเรือนได้รับความเสียหาย ในเดือนสิงหาคม 2561 เกิดเหตุน้ำท่วมครั้งใหญ่ในรัฐเกรละ ประเทศอินเดีย ซึ่งทำให้มีผู้เสียชีวิตมากกว่า 361 คนและอีกกว่าแสนชีวิตต้องไร้บ้าน ทั้งนี้ ปี 2561 ถือเป็นปีที่อินเดียประสบ

ภัยน้ำท่วมหนัก รายงานวิจัยจาก World Bank Group ยืนยันว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะมีผลกระทบต่อผู้คนในทวีปเอเชียใต้จะทวีความรุนแรงมากขึ้นในอนาคต ส่งท้ายด้วย “พายุปาบึก” พายุพัดถล่มภาคใต้ของประเทศไทยโดยก่อตัวเป็นพายุโซนร้อนได้เร็วที่สุดในแอ่งมหาสมุทรแปซิฟิกตะวันตกเฉียงเหนืออีกทั้งเป็นพายุโซนร้อนที่เคลื่อนผ่านประเทศไทยในเดือนมกราคมในรอบ 68 ปีพายุลูกนี้เคลื่อนผ่านอ่าวไทยและขึ้นฝั่งที่จังหวัดนครศรีธรรมราชก่อให้เกิดฝนตกหนัก คลื่นพายุซัดฝั่งและลมกรรโชกแรงในหลายจังหวัดทางภาคใต้และก่อความเสียหายเป็นบริเวณกว้าง มีการอพยพประชาชนราว 30,000 คน และจังหวัดนครศรีธรรมราชที่เป็นจังหวัดที่ปาบึกขึ้นฝั่งเป็นจังหวัดที่ได้รับความเสียหายมากที่สุด

จากเหตุการณ์ภัยพิบัติที่เกิดขึ้น ทำให้เห็นว่าการจัดการสาธารณภัยจะมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น ในฐานะที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 4 ประจวบคีรีขันธ์ มีหน้าที่กำกับและดูแลการดำเนินงานของจังหวัดในพื้นที่เขตรับผิดชอบ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมทุกด้านเพื่อรับมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของจังหวัด โดยพัฒนาระบบการป้องกัน การเตรียมความพร้อม และการสร้างภูมิคุ้มกันในการจัดการสาธารณภัยของกลุ่มจังหวัดให้เข้มแข็งภายใต้หลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” อันประกอบด้วยความมีเหตุผล และความพอประมาณ ในการจัดการสาธารณภัย รวมทั้งการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีต่อการรู้รับปรับตัวกับผลกระทบและความเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยความรู้และคุณธรรมในการจัดการสาธารณภัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างยั่งยืนประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติและยกระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อม เน้นการรักษาและฟื้นฟูฐานทรัพยากรธรรมชาติเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ สนับสนุนการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชน เร่งแก้ไขปัญหาวิกฤติสิ่งแวดล้อมเพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการผลิตและบริโภค พัฒนาระบบบริหารจัดการที่โปร่งใสเป็นธรรม ส่งเสริมการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เร่งเตรียมความพร้อมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติจึงเป็นที่ประจักษ์ว่า นโยบายระดับประเทศได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศที่มีประสิทธิภาพได้สอดคล้องกับนโยบายระดับโลกภายใต้บริบท “การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย” (Disaster Risk Management) ซึ่งเป็นการนำแนวคิดเรื่องความเสี่ยงมาเป็นปัจจัยหลักในการจัดการสาธารณภัยจากเชิงรุกไปสู่การจัดการอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย (Disaster Risk Reduction) การจัดการในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management) และการฟื้นฟูให้มีสภาพที่ดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม (Build Back Better and Safer) ตามกรอบการดำเนินงานเซนได ซึ่งเป็นกรอบการดำเนินงานด้านสาธารณภัยระดับสากล

ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 4 ประจวบคีรีขันธ์ มีบทบาทหน้าที่กำกับดูแลรับผิดชอบจังหวัดกลุ่มภาคกลางตอนล่าง 4 จังหวัด ได้แก่ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ จึงยึดกรอบการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยจากนโยบายระดับชาติเป็นแนวทางดำเนินงานและการบริหารจัดการจัดการสาธารณภัยในพื้นที่กลุ่มจังหวัด

ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต4 ประจวบคีรีขันธ์ มีบทบาทหน้าที่กำกับดูแลรับผิดชอบจังหวัดกลุ่มภาคกลางตอนล่าง 4 จังหวัด ได้แก่ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร

3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4

สมมติฐานการวิจัย

1.ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัยต่อประชาชน ในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

2.ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัยในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกัน

3. ประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัยต่อประชาชน ในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้มีการกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เนื้อหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1980, p. 104) ประกอบด้วย 1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 3. ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และ 4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัยต่อประชาชน ในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 ตามแนวคิดของ Caplow (1964, p.21) ได้เสนอว่า ประสิทธิผลขององค์การ

สามารถวัดจากตัวแปร 4 ตัว คือ 1. ความมั่นคงขององค์การ 2. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3. ความสมัครใจหรือความสามารถขององค์การในการทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจและปรารถนาที่มีส่วนร่วมต่อไป 4. ความสัมฤทธิ์ผลหรือผลรวมของกิจกรรมขององค์การ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแทนครัวเรือนในเขตพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ขอบเขตด้านประชากรพื้นที่อำเภอสามร้อยยอดมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 48,543 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง 396 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัย ในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ 1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 3.การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ 4.การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัย ในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ 1.การลดความสูญเสียและความเสียหาย 2.อัตราการเสียชีวิตจากสาธารณภัยลดลงให้ได้มากที่สุด 3.จำนวนผู้ได้รับผลกระทบจากสาธารณภัยลดลงให้ได้มากที่สุด 4.ความสูญเสียทางเศรษฐกิจที่เกิดจากสาธารณภัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในเขตพื้นที่อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ในช่วง เดือนกรกฎาคม–ธันวาคม ปี พ.ศ.2565

การทบทวน วรรณกรรม

ในการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตำบลสามร้อยยอด นั้นมีแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นแนวทางที่จะใช้เป็นการศึกษาดังต่อไปนี้ (1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ความหมายและความสำคัญ (2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล ความหมายและความสำคัญ (3) แนวคิดและทฤษฎี การป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (5) การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

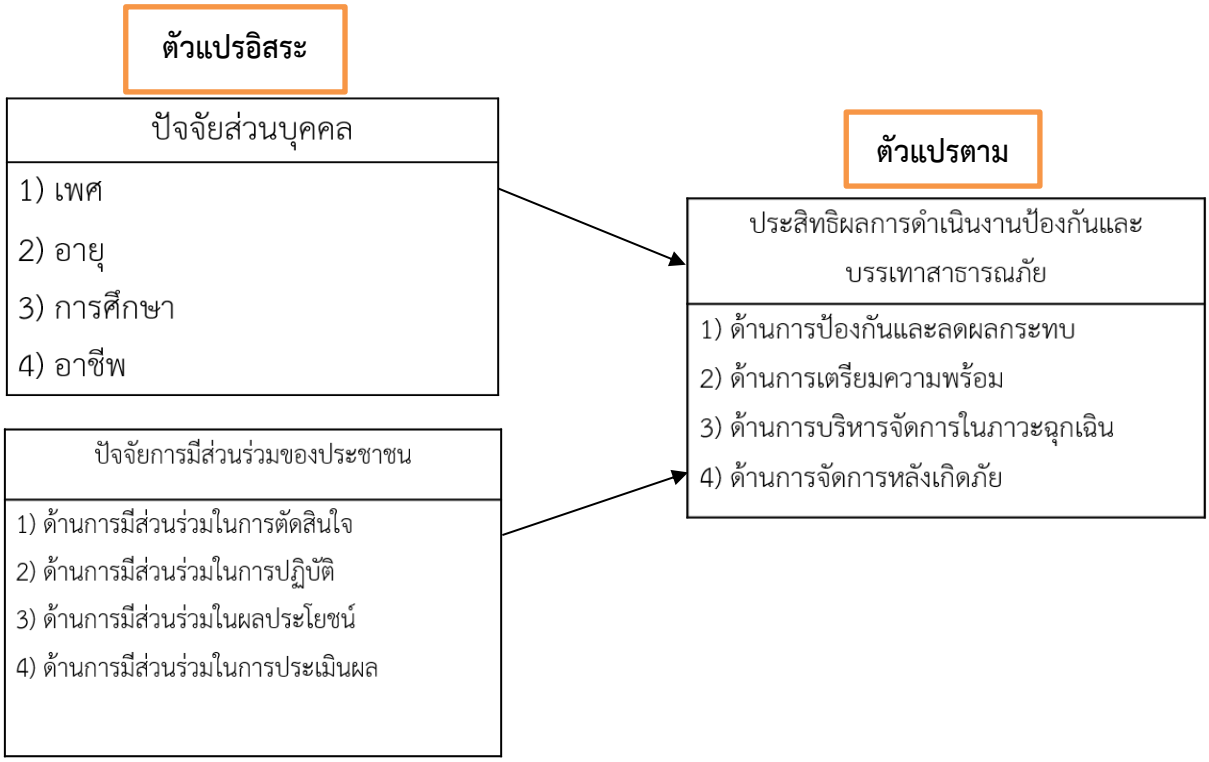
กิตติศักดิ์ เอี่ยมระหงษ์ (2557) การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชุมชนในการจัดการด้านอุทกภัยของจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า สภาพการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชุมชนในการจัดการด้านอุทกภัย ของจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการมีส่วนร่วมในการจัดการด้านอุทกภัยของคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชุมชนของจังหวัดอ่างทอง พบว่า อายุระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีสภาพการมีส่วนร่วมในการจัดการด้านอุทกภัยของคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชุมชนของจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

ปกรณ์ จันทร์ทรง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพการบริหารจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2.แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี คือ ด้านการป้องกันและลดผลกระทบ ด้านการเตรียมความพร้อม ด้านการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน และด้านการจัดการหลังเกิดภัย

กรอบความคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนจากแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1980, p. 104) และศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธผลของการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากแนวคิดของ Caplow (1964, p.21) เพื่อนำมากำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัย สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอสามร้อยยอด จำนวน 200 นาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความเบี่ยงเบน สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 อายุ 20-30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ประมง พ่อบ้าน แม่บ้าน นักศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.36) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ($\bar{X}$=3.52) รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ($\bar{X}$=3.47) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X}$=3.35) และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X}$=3.13)

2. ประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}$=3.40) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ด้านการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.44) และด้านการป้องกันและลดผลกระทบ ($\bar{X}$=3.30) ในระดับปานกลาง

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัยต่อประชาชน ในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=3.36) จึงยอมรับสมมติฐานศูนย์ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัยในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัยในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง มีความแตกต่างกัน ทุกรายด้านยกเว้นด้านเพศ จึงปฏิเสธสมมติฐาน ศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านสาธารณภัยในพื้นที่ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการทดสอบ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญในระดับปานกลางค่อนข้างสูงทุกปัจจัยจึงปฏิเสธ สมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ปกรณ์ จันทร์ทรง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ วิจิตรตา ประชาชิต (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนกับประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

2. ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับกิตติศักดิ์ เอี่ยมระหงษ์ (2557) การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชุมชนในการจัดการด้านอุทกภัยของจังหวัดอ่างทอง และงานของวิจิตรตา ประชาชิต (2556) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนกับประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย สิ่งที่พบจากการวิจัย

1.1 ประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}$=3.40) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉินอยู่ในระดับมาก กระทรวงมหาดไทย ต้องจัดสรรงบประมาณด้าน การจัดการในภาวะฉุกเฉินให้เหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการได้

1.2 ประสิทธิผลด้านการป้องกันและลดผลกระทบที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรพิจารณาปรับปรุงสมรรถนะการจัดการ

1.3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต4 อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการพิจารณาดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ($\bar{X}$=3.52) ต้องชี้แจงให้ประชาชนทราบการมีส่วนร่วมว่ามีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตอย่างไร

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ($\bar{X}$=3.47) ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติในช่วงเวลา ก่อน ระหว่าง และหลังการเกิดภัยพิบัติ

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X}$=3.35) ควรมีการประชุมชี่แจงเพื่อขอความร่วมมือในการจัดการภัยพิบัติให้ประชาชน รับทราบและมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยรูปแบบการจัดการสร้างความสามัคคีระหว่างชุมชนในการร่วมกั้นป้องกันภัยพิบัติ

2. วิจัยรูปแบบการประหยัดค่าใช้จ่ายของการจัดการก่อน ระหว่าง และหลังการเกิดภัยพิบัติ

3. วิจัยและถอดบทเรียน ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการมีส่วนร่วมในการบรรเทาสาธารณภัยของบุคลากร ด้านผู้นำและภาวะผู้นำ

4. วิจัยการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการสื่อสารองค์การและการประชาสัมพันธ์

บรรณานุกรม

กิตติศักดิ์ เอี่ยมระหงษ. (2557). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชุมชนในการจัดการด้านอุทกภัย ของจังหวัดอ่างทอง.* การค้นคว้าอิสระ. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

วิจิตรตา ประชาชิต. (2556). *การมีส่วนร่วมของชุมชนกับประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร.* มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

ปกรณ์ จันทร์ทรง. (2556). *การบริหารจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

Caplow. (1964). *Principles of Organization.* Harcourt, Brace & World.

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

การจัดการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

Motivation Development Management of Officials Attached to Audit Prevention and Suppression Bureau Excise Division

ปาจรีย คุปตจิตต์ และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Pajaree Kubtajit [1] and Vorasit Charoenputh[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Pajaree432@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สี่ประการ (1) เพื่อประเมินการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต (2) เพื่อเปรียบเทียบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการ ของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกด้วยลักษณะประชากร (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจ และ (4) เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานตรวจสอบป้องกันและปราบปราม จำนวน 200 นาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความเบี่ยงเบน สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย (1) ด้านการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก (2) ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร จำแนกด้วยลักษณะประชากรพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจเป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ (4) ด้านรูปแบบรูปแบบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการ ปฏิบัติราชการของบุคลากร พบว่า ประกอบด้วย การโน้มนำ การปรับปรุงระบบการประเมิน การสร้างความสามัคคี การวางแผน และพยากรณ์การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการ ได้ร้อยละ 41

คำสำคัญ: การจัดการ การพัฒนาแรงจูงใจ บุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

Abstract

The purposes of this research were (1) to evaluated motivation development management of Officials attached to Audit Prevention and Suppression Bureau Excise Division (2) to compared attitude of respondent toward motivation development management of Officials attached to Audit Prevention and Suppression Bureau (3) to explain correlation between motivation development management of Officials with Affecting factors and (4) to submitted model of motivation development management of Officials attached to Audit Prevention and Suppression Bureau Excise Division. This was quantitative research, questionaries were data collective tools .200 officials attached to Audit Prevention and Suppression Bureau Excise Division were sample. Analytical statistics were percentages mean standard deviation, t test ANOVAF Pearson coefficient and Multiple regression. Outcomes were as follows: (1) motivation development management of Officials attached to Audit Prevention and Suppression Bureau were high level (2) There was statistically significant difference among respondent ‘s attitude toward motivation development management of Officials (3) There was significant positive correlation between motivation development management with Affecting factors at 01 level and (4) Model of motivation development management consisted of Leading audit system cohesion and planning could forecasted motivation development management at 41 percent.

Keywords: Management, motivation development, officials, audit prevention and suppression bureau excise division

บทนำ

ภาษีเป็นเงินที่รัฐมุ่งจัดเก็บจากฐานภาษี ซึ่งมี 3 ฐานภาษี ดังนี้ 1) ฐานรายได้ (Income Base) เป็นการจัดเก็บภาษีจากความสามารถในการหารายได้ของทั้งบุคคล ธรรมดาและนิติบุคคล ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และภาษี การรับมรดก ซึ่งรัฐจัดเก็บโดยตรงจากผู้ต้องเสียภาษี ถือเป็นภาษีทางตรง 2) ฐานการบริโภค (Consumption Base) เป็นภาษีที่รัฐต้องการจัดเก็บจากการบริโภคสินค้า และบริการ โดยจัดเก็บผ่านผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการนิยมผลักภาระภาษีนี้ไปยังผู้บริโภค เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีศุลกากร เป็นต้น ภาษีฐานการบริโภคถือเป็นภาษีทางอ้อม โดยจะจัดเก็บ เมื่อมีการบริโภคเกิดขึ้น ซึ่งแม้ไม่มีเงินได้ ก็ต้องเสียภาษีฐานการบริโภค เช่น กรณีภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ที่แม้ไม่มีเงินได้ หากมีการบริโภค ก็ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) 3) ฐานของความมั่งคั่ง (Wealth Base) หรือฐานทรัพย์สิน เป็นการจัดเก็บภาษีจากทรัพย์สินหรือ ความมั่งคั่งเป็นฐาน เช่น ภาษี

โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น โดยแม้ไม่มีเงินได้ ไม่มีการบริโภค แต่หากมีความมั่งคั่งก็จำต้องเสียภาษีฐานความมั่งคั่ง

ภาษีสรรพสามิต (Excise Tax) เป็นภาษีฐานการบริโภคที่จัดเก็บจากการซื้อขายสินค้าและบริการเหมือนกับภาษีการค้า (Business Tax) และภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value Added Tax) โดยที่ภาษี สรรพสามิตจะเป็นการจัดเก็บจากสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งโดยมีเหตุผลที่ต้องรับภาระภาษีเพิ่มขึ้นด้วยเหตุผล ทางเศรษฐกิจหรือทางสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งโดยหลักการแล้วการจัดเก็บภาษีฐานการบริโภค จะเป็น การจัดเก็บจากสินค้าและบริการทั่วไปตามหลักความเป็นกลาง (Neutrality) เพื่อให้ผลของการจัดเก็บภาษี กระทบต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจน้อยที่สุด ทั้งนี้ หากสินค้าใดที่รัฐต้องการควบคุมจะมีการจัดเก็บภาษี สรรพสามิตเพิ่มเติมจากภาษีฐานการบริโภคทั่วไปหรือเพิ่มเติมนอกเหนือจากการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ซึ่งโดยทั่วไปการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จะจัดเก็บจากผู้ผลิตในขั้นตอนการนำสินค้าออกจากโรงงานอุตสาหกรรม หรือนำสินค้าออกจากคลังสินค้าทัณฑ์บน หรือตอนนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ ซึ่งจะไม่ครอบคลุมไปถึงผู้ขายส่งหรือผู้ขายปลีกแต่อย่างใด หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกประเภทสินค้าเพื่อจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จำแนกเป็น 5 ประการ คือ 1) จัดเก็บจากสินค้าและบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย (Luxury excise) 2) จัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการที่ต้องการจำกัดการบริโภค (Sumptuary excise) 3) จัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการที่ได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษจากบริการของรัฐบาล (Benefit – based excise) 4) จัดเก็บภาษีสินค้าและบริการที่มีผู้ประกอบการน้อยราย (Oligopolistic excise) 5) จัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการที่รัฐบาลต้องการจัดระเบียบควบคุม (Regulatory excise) ปัจจุบันประเทศไทยจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จากสินค้าดังกล่าว

ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่รัฐจัดเก็บกับสินค้าหรือบริการที่รัฐต้องการควบคุม โดยกฎหมายสรรพสามิตที่มีของไทยไม่ได้มีการกำหนดให้ บริการดิจิทัล เป็นสินค้าที่ต้องจัดเก็บภาษีสรรพสามิต โดยบริการดิจิทัลยังไม่ใช่สิ่งที่ถูกเรียกเก็บ (Tax Object) ที่กฎหมายภาษีเดิมได้กำหนดไว้ ทำให้ขาดองค์ประกอบที่รัฐจะไปเรียกเก็บภาษีสรรพสามิตนั้นได้

ปัญหาหลักของการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ได้แก่ สมรรถนะของบุคคลากร โดยเฉพาะบุคคลากรที่สังกัดกรมสรรพสามิตที่มีหน้าที่ในการดำเนินการ ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางด้านการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ที่ต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับสูงและสมรรถนะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับการพัฒนาจากแรงขับดันภายในของบุคลากร แรงขับดังกล่าว เรียกว่า แรงจูงใจ ที่หมายถึงกระบวนการต่าง ๆ ทางร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อที่จะก่อให้เกิดจุดมุ่งหมายและ เป้าหมายที่ต้องการ

แนวคิดแรงจูงใจ (Motivation) ในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดแรงจูงใจมีนักวิชาการศึกษาอย่างกว้างขวาง เช่น Mayo (1933, p. 71) ให้ความหมายว่า “แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงผลักดัน ทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้” ซึ่งตรงกับ Domjan (1996, p. 199) อธิบายว่า “การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำ พฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ”

และ Hanson, Mark E (1996, p. 195) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “สภาพภายในที่กระตุ้นให้มีการกระทำหรือการเคลื่อนที่ โดยมีช่องทางและ พฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย” ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นไปที่แรงจูงใจในการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของบุคลากร ซึ่งหมายถึง สภาวะที่บุคลากร 1. มีเป้าหมายที่จะพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของตนเอง 2. มีความมุ่งมั่นที่จะหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของตนเองอย่างจริงจัง 3. มีการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อ พัฒนาสมรรถนะการให้ปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และ 4. มีการทบทวน ปรับปรุงสมรรถนะการให้บริการของตนหลังเข้ารับการฝึกอบรม

จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ และสามารถนำผลการวิเคราะห์มาเป็นรูปแบบในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกด้วยลักษณะประชากร

3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจ

4. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมโดยอาศัยพื้นฐานจากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำงาน ช่วยชี้นำแนวทางในการทำวิจัย ซึ่งแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้ 1. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ 3. แนวคิดเกี่ยวกับผลสำเร็จของการพัฒนาแรงจูงใจ 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 5. กรอบแนวคิดการวิจัย

วัชริศ เจริญกุล (2563, น. 4) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง ผลการวิจัยพบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง โดยภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย ได้แก่ สภาพการอยู่ร่วมกัน การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล ผลตอบแทนทางอุดมคติสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา

ความดึงดูดใจเชิงสังคมต่อหน่วยงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุและสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล 2. แนวทางการมีการวางแผนรายงานการปฏิบัติงานให้ชัดเจน การให้เงินเดือนอย่างเป็นธรรม มีกิจกรรมแสดงผลงาน แล้วมอบรางวัลเพื่อเป็นเกียรติยศ สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความรู้สึกรักและผูกพันต่อโรงเรียน แบ่งภาระงานให้ครูแต่ละคนที่ชัดเจน ตามความสามารถความถนัดและเหมาะสม ต้องจัดกิจกรรมที่จะทำให้ครูมีส่วนร่วม การให้อำนาจการตัดสินใจในการดำเนินโครงการที่ตนเองได้รับผิดชอบ

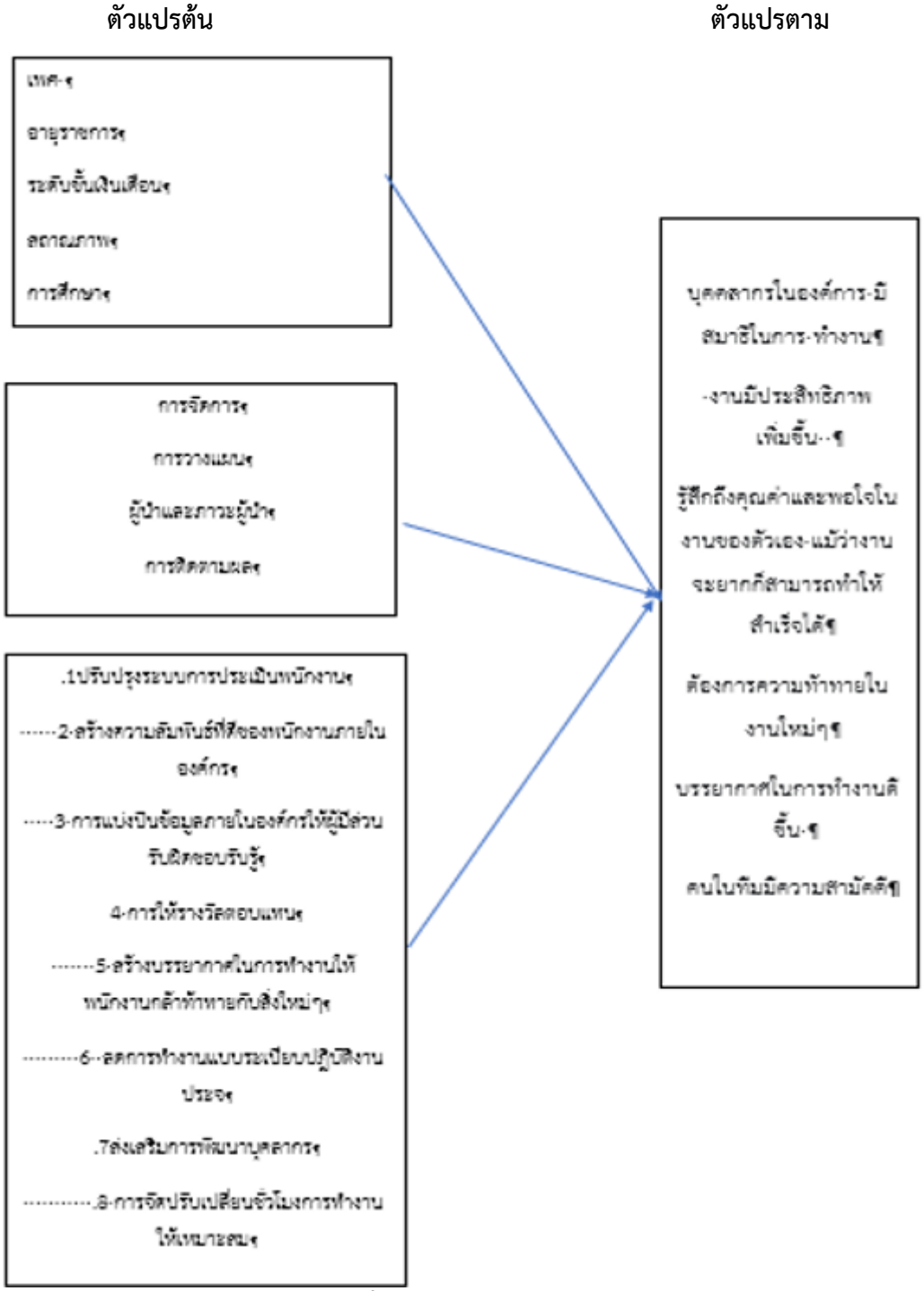
กมลวรรณ ปานประดิษฐ์ (2560, น. 5) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองคการบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอป่าโมกจังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานตำบลในเขตอำเภอป่าโมกจังหวัดอ่างทองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานที่มีเพศอายุรายได้แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ธนพรรธ อนุเวช (2563, น. 4-5) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการจำเป็นในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่มีระดับมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร และด้านที่มีความต้องการเป็นน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ แนวทางการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร 2) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และการให้รางวัล 4) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ ทั้ง 5 ด้าน มีแนวทางการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูรวมทั้งสิ้น 30 แนวทาง โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ผู้ศึกษาได้ใช้การบริหารจัดการ (POLC) ของ Louis Allen (1958, p. 87) ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการโน้มนำเจ้าหน้าที่ และด้านการควบคุม และ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย 1. ปรับปรุงระบบการประเมินพนักงาน 2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานภายในองค์กร 3. การแบ่งปันข้อมูลภายในองค์กรให้ผู้มีส่วนรับผิดชอบรับรู้ 4. การให้รางวัลตอบแทน 5. สร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานกล้าท้าทายกับสิ่งใหม่ ๆ 6. ลดการทำงานแบบระเบียบปฏิบัติงานประจำ 7. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร 8. การจัดปรับเปลี่ยนชั่วโมงการทำงานให้เหมาะ (ธดา รัชกิจ, https://th.hrnote.asia.orgdevelopment/why importantmotivation, 1 กุมภาพันธ์ 2565)

การพัฒนาแรงจูงใจหมายถึงการพัฒนาให้ บุคคลากรในองค์การ มีสมาธิในการทำงานและ ทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทำให้รู้สึกถึงคุณค่าและพอใจในงานของตัวเอง แม้ว่างานจะยากสามารถทำให้สำเร็จได้ ต้องการความท้าทายในงานใหม่ๆบรรยากาศในการทำงานดีขึ้น และคนในทีมมีความสามัคคี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วมา สังเคราะห์ บูรณาการ และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อตอบคำถามการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ และพนักงาน สังกัดสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ข้าราชการ และพนักงาน สังกัดสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยทำการคำนวณขนาดตัวอย่าง ด้วยสูตรของ Yamane กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจวรรณกรรมซึ่งเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานความคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบในเบื้องต้นว่าในการวัดประสิทธิผลในเชิงทฤษฎีวัดกันอย่างไร มีมิติการวัดอย่างไร โดยเฉพาะในแต่ละตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีบทที่ทบทวนวรรณกรรมไว้ นำองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดคำนิยาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งการนิยามที่ใช้ในการมโนทัศน์ (Conceptual Definition) และนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) จากนั้นจึงนำคำนิยามเชิงปฏิบัติการในแต่ละตัวแปรกำหนดตัวชี้วัดโดยให้ความสำคัญ กับความตรงเชิงเนื้อหาที่ครอบคลุม ตัวแปรที่ต้องการให้ได้มากที่สุด ในการนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างตารางกำหนดดัชนีตัวแปร (Table Specification) ขึ้นเพื่อกำหนด เนื้อหาข้อความ (item) ตัวชี้วัดและระดับการวัดในแต่ละตัวแปร จากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อความ (item) แต่ละข้อความจากตารางกำหนดดัชนีตัวแปรมาสร้างเป็นข้อคำถาม การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity test) ในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยพิจารณาข้อคำถาม กับเนื้อหาข้อความในตารางกำหนดดัชนี ตัวแปร (Table of Specification) และค่านิยมเชิงปฏิบัติการที่ได้ผ่านการทบทวนวรรณกรรมในแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแล้วว่ามีความตรงกัน จากนั้นจึงนำไปทำการทดสอบความเที่ยงตรง การหาความเที่ยง (Reliability Test) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านกระบวนการข้างต้น แล้วไปทดสอบกับข้าราชการสำนักปลัดกระทรวงการคลัง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยง (Cronbach's Alpha) การรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ และพนักงาน สังกัดสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ชุด/คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต และปัจจัยที่มีผลต่อ

การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้สถิติ T test, ANOVA F ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ใช้สถิติ Pearson ‘r ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และการถดถอยเชิงพหุ ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต สามารถพยากรณ์การจัดการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัยการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมาก ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 1. ข้าราชการ พนักงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.88 รองลงมาข้อ 2. สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.69 และน้อยที่สุดข้อที่ 7. สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรค์การให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.52 ตามลำดับ

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการ ปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมาก ลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 1 ใช้ระบบคุณธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.96 รองลงมาข้อ 2 ข้าราชการมีความมั่นใจในระบบการประเมินผลการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.84 และน้อยที่สุดข้อที่ 18 ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.40 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการจัดการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 พบว่าด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการโน้มนำพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ด้านน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการจัดการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบ พบว่า การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.60 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกด้วยลักษณะประชากร ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการทดสอบ พบว่า การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามลักษณะประชากร มีความแตกต่างกัน ด้านชั้นยศและอายุการทำงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจ

ผลการทดสอบ พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจ โดยวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนัก ตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจสามารถพยากรณ์การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ได้ไม่เกินร้อยละ 30

ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ได้ร้อยละ 41.0 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับ

สมมติฐานแย้งว่า ปัจจัยที่มีผลการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต เกินร้อยละ 30

รูปแบบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จากผลการวิเคราะห์ สมการ ถดถอยเชิงพหุ ในภาพที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณของการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

Coefficients [a]

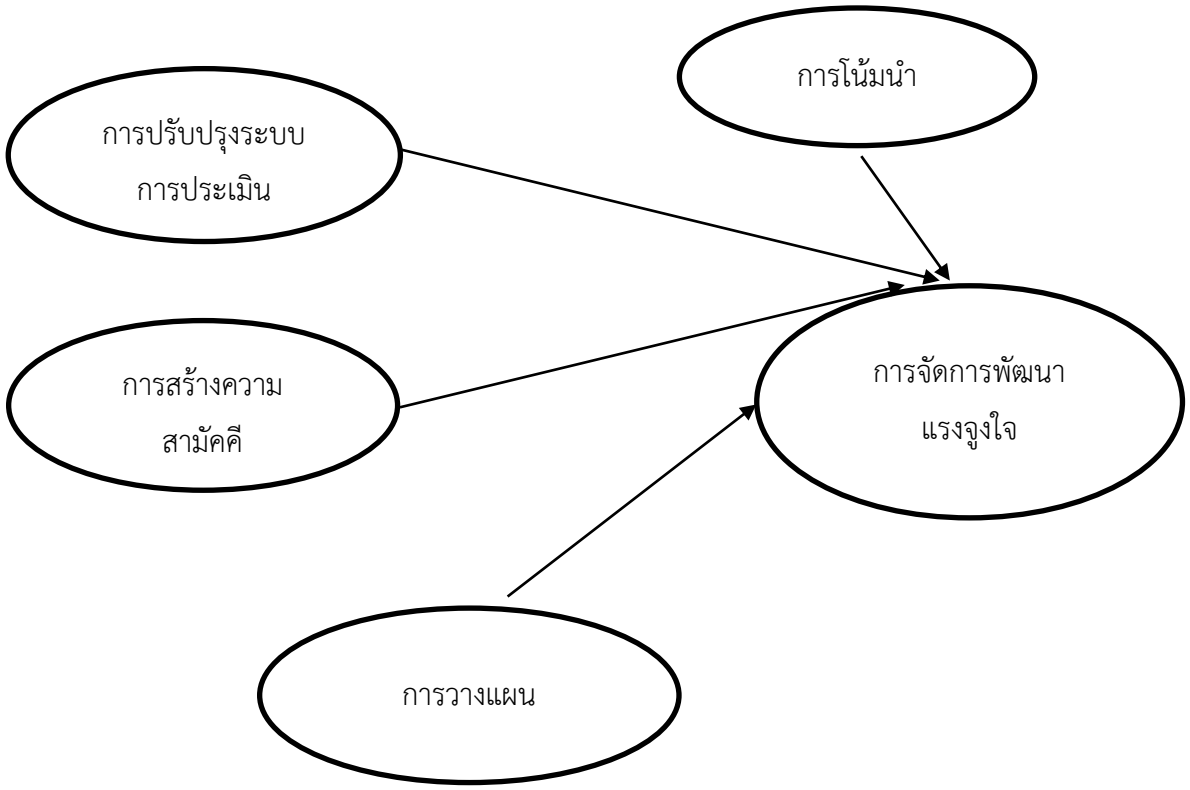
ตัวแปร	b	SE_b	β	t	Sig
Constant	.817	.235		3.476	.000
X9=การโน้มนำ	.189	.049	.211	3.424	.000
X_1 = การปรับปรุงระบบการประเมิน	.198	.049	.245	4.065	.000
X_2 = การสร้างความสามัคคี	.186	.049	.230	3.519	.001
X_7 = การวางแผน	.194	.055	.221	3.519	.001

จากตารางที่ 1 พบว่า การโน้มนำ การปรับปรุงระบบการประเมิน การสร้างความสามัคคี การวางแผน เป็นตัวแปรที่ได้รับเลือกเข้าสมการถดถอยและสามารถอภิปรายความผันแปรของการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ R = .650 และสามารถอธิบายประสิทธิผลในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.422 หรือร้อยละ 42.20 ส่วนตัวแปรอิสระ 4 ตัว ประกอบด้วย การปรับปรุงระบบการประเมิน ที่มีผลต่อการจัดการ มากที่สุด รองลงมา คือ การสร้างความสามัคคี การวางแผน และการโน้มนำ โดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการคะแนนดิบ $Y = .817 + .245X_1 + .230X_2 + .221X_7 + .211X_9$

สมการพยากรณ์ $\hat{Y}$ = .245 การปรับปรุงระบบการประเมิน + .230 การสร้างความสามัคคี + .221 การวางแผน + .211 การโน้มนำ

รูปแบบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต



รูปที่ 2 รูปแบบการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร
สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

อภิปรายผลการวิจัย

1. การจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.60 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพงษ์ศักดิ์ สนฺตมโน (เกษวงศ์รอด) (2562, น. 1-2) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่ง และเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ ปานประดิษฐ์ (2560, น. 5) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองคการบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง พบว่า 1) ระดับแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานตำบลในเขตอำ เภอป่าโมกจังหวัดอ่างทองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานที่มีเพศอายุรายได้แตกต่างกัน มีระดับ แรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.59 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมวงค์ สีหาเสนา (2557, น. 1) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงในในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่ง ตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการจัดการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.60 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชริศ เจริญกุล (2563, น. 4) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง พบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง โดยภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก และ 2. แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต้องมีการวางแผนรายงานการปฏิบัติงาน มอบรางวัลเพื่อเป็นเกียรติยศ สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความรู้สึกรักและผูกพันต่อโรงเรียน จัดกิจกรรมที่จะทำให้ครูทุกคนในโรงเรียนได้มีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การที่ข้าราชการ พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานอยู่ในระดับมาก เป็นสิ่งที่สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม ควรรักษาระดับไว้ให้นานที่สุดและควรพัฒนาให้มีระดับเพิ่มมากขึ้น

1.2 การที่สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงานอยู่ในระดับมาก เป็นสิ่งที่ดีสมควรที่จะต้องแสวงหามาตรการที่จะเพิ่มแรงจูงใจให้มีการประหยัดการใช้ ทรัพยากรขององค์การให้มากขึ้น

1.3 สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม ควรเพิ่มแรงจูงใจ ทางการตอบแทนและรางวัลให้กับข้าราชการเพื่อรักษาและพัฒนาการให้บริการประชาชน

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ใช้ระบบคุณธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ต้องยึดมั่นกับการใช้ระบบดังกล่าวข้าราชการมีความมั่นใจในระบบการประเมินผลการทำงานอยู่ในระดับมาก สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ต้องยึดมั่นกับการจัดการปัจจัยด้านแรงจูงใจดังกล่าว ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง เป็นสิ่งที่สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ต้องแก้ไขโดยใช้หลักการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 วิจัยการรูปแบบการจัดการสร้างความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงานของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

2.2 วิจัยรูปแบบการประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงานอยู่ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้มีการประหยัดการใช้ทรัพยากรขององค์การ

2.3 วิจัยและถอดบทเรียน ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการพัฒนาแรงจูงใจการปฏิบัติราชการของบุคลากร ด้านผู้นำและภาวะผู้นำ

2.4 วิจัยและถอดบทเรียน การพัฒนาองค์การภาครัฐให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง

2.5 วิจัยการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการสื่อสารองค์การและการประชาสัมพันธ์

บรรณานุกรม

กมลวรรณ ปานประดิษฐ์. (2560). *แรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองคการบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ธดา รัชกิจ. (2562).*สิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานคืออะไร*. เข้าถึงได้จาก: https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/whyimportantmotivation, 1 กุมภาพันธ์ 2565.

ธนพรรธ อนุเวช. (2563). *แนวทางการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ปฐมวงค์ สีหาเสนา. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวงตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พระพงษ์ศักดิ์ สนฺตมโน (เกษวงศ์รอด). (2562). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

วัชริศ เจริญกุล. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior Belmont*. California: Thomson Wadsworth.

Hanson, Mark E. (1996). *Educational Administration and Organizational Behavior*. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.

Mayo, E. (1933). The Human Problems of an Industrial Civilization. Boston: Harvard Business School.

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

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

Effectiveness of Public Relation Management Muang Songkla Provincial Police Station

ธนพล สาริปา[1] และวรสิทธิ์ เจริญพุฒ[2]

Thanapol Saripa[1] and Vorasit Charoenputh[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: 240927Thanaphon@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ (1) เพื่อประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกด้วยลักษณะประชากร และ (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีถิ่นฐานในอำเภอเมือง จำนวน 395 นายรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความเบี่ยงเบน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกด้วยลักษณะประชากร พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

Abstract

The purpose of this research were to (1) explore effectiveness of Public relation management Muang Songkla Provincial Police Station, (2) compare attitude of respondent toward effectiveness of Public relation management Muang Songkla Provincial Police Station via demographic factors, and (3) explain correlation between critical success factors with

effectiveness of Public relation management Muang Songkla Provincial Police Station. This was quantitative approached; sample were 395 residents attached to Muang District Songkla Province. Questionaries were data gathering tools. Analytical statistics were percentages, mean, standard deviation, t test, ANOVA F and Pearson correlation. Major results were (1) effectiveness of Public relation management Muang Songkla Provincial Police Station were highest level, (2) attitude of respondent toward effectiveness of Public relation management via demographic factors were statistical significant difference at .05 level and (3) correlation between critical success factors with effectiveness of Public relation management Muang Songkla Provincial Police Station were positive statistical correlation at .01 level.

Keywords: Effectiveness, public relation management, Muang Songkla Provincial Police Station, Songkla Province

บทนำ

ปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อทุกคนในสังคมได้มีการกำหนดบทบาทให้หน่วยงานภาครัฐ ที่มีนามทางราชการว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีพันธกิจหลักในการทำหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม แต่จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ดำเนินการอ ย่างมีประสิทธิ์ผลในระดับหนึ่ง แม้จะมีกำลังมากมายหรือมีอาวุธและเครื่องมือเครื่องใช้พร้อมมูล แต่ปัญหาที่พบได้แก่ การให้ความร่วมมือจากประชาชน ตามแนวคิดและทฤษฎีทางอาญชาวิทยา พบว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเพียงลำพังนั้นหาใช่วิธีการที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เนื่องจากอาชญากรอาชีพมักจะแฝงเร้นอยู่ในสังคมชุมชนทั่วไป จึงเป็นการยากที่จะปราบปรามอาชญากรเหล่านี้ออกจากกลุ่มพลเมืองดีได้ ดังนั้นมาตรการที่ดีที่สุดในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้ได้ผลดีคือ การแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมร่วมกันรับผิดชอบต่อปัญหาอาชญากรรมของสังคมตามทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ (Community Relation Theory) ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชนจากระบบครอบครัวและระบบหมู่บ้านก่อให้เกิดความร่วมมือของชุมชนขึ้น ทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในชุมชนของตนเอง (วันธิกรณ์ นุเกตุ, 2539, น. 30) ในการป้องกันและแจ้งเบาะแสในการให้ข้อมูลกับทางราชการ โดยเฉพาะตำรวจ ในฐานะบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการปฏิบัติงานแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ได้ตระหนักถึงความสำคัญของตนในฐานะผู้ให้บริการคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ จึงได้มีการกำหนดนโยบายและทิศทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายการปฏิบัติงานเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเน้นในหลักการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติ

หน้าที่และการให้ประชาชนมีส่วนเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถานีตำรวจมากขึ้นเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้ประยุกต์แนวคิดการป้องกันอาชญากรรมมาใช้ (อานนท์ แก้วเขียว, 2553, น. 14) บทบาทสำคัญของตำรวจที่จะมาทำงานปราบปรามยาเสพติดและอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการทำงานร่วมกับชุมชน จึงได้มีการจัดการดำเนินนโยบายด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ขึ้น

จังหวัดสงขลา เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศในภาคใต้ของประเทศไทยมีความเจริญรุ่งเรืองในมุมมองกลับ จำนวนคดีอาชญากรรมของจังหวัดสงขลา โดยพาะคดียาเสพติดที่มีจำนวน 10,181 คดี เป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย (ittdashboard.nso.go.th/preview.php?id_project=66, 4 กุมภาพันธ์ 2566) ดังที่กล่าวมาแล้วว่า ตำรวจที่ทำงานปราบปรามยาเสพติดและอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการทำงานร่วมกับชุมชน แต่การที่สถิติคดียาเสพติดของจังหวัดสงขลายังอยู่ในระดับสูงมาก แสดงว่าการจัดการด้านมวลชนสัมพันธ์ ยังคงมีปัญหาทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา” เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนางานตำรวจมวลชนสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือคนในชุมชน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มีประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นกับชุมชนสังคมและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกด้วยลักษณะประชากร
3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิผล 2. แนวคิดด้านการปฏิบัติงาน 3. แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่ และ 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายชล เกษอินทร์ (2561, น. 71) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาสมัครตำรวจชุมชนเกาะทวี สถานีตำรวจชุมชนเกาะทวี (ตู้ยามโคบัง) จังหวัดกำแพงเพชร

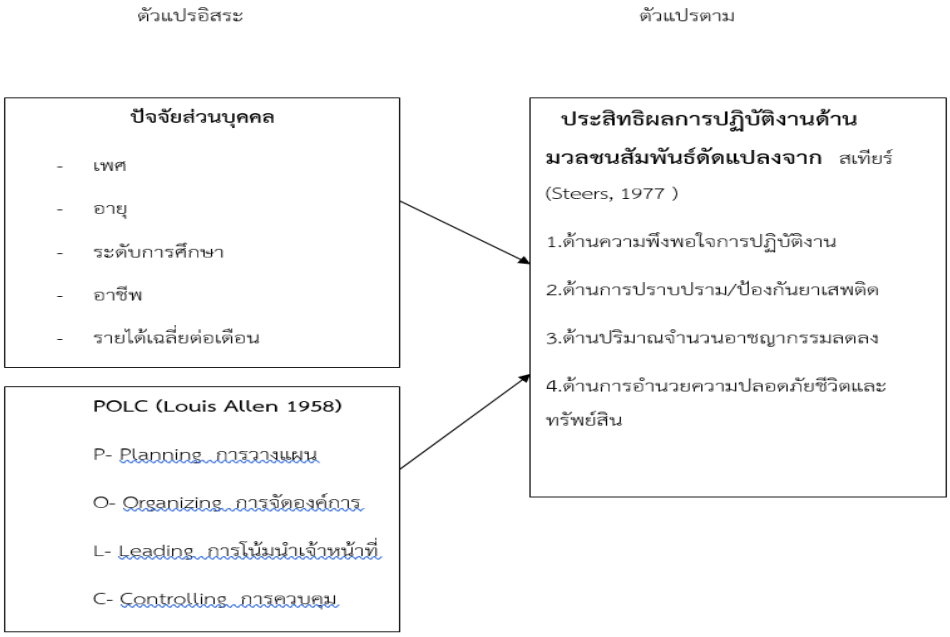
เพื่อศึกษาปัญหาและหาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และอาสาสมัครตำรวจชุมชนในสถานีตำรวจชุมชนเกาะทวี (ตู้ยามโคบัง) อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ตำรวจ อาสาสมัครตำรวจชุมชน จำนวน 39 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ 1) ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และอาสาสมัครตำรวจชุมชนในสถานีในสถานีตำรวจชุมชนเกาะทวี (ตู้ยามโคบัง) อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 7 ด้านมีปัญหาในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และ 2) แนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจและอาสาสมัครตำรวจชุมชนในสถานีตำรวจชุมชน เกาะทวี (ตู้ยามโคบัง) อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการออกตรวจในเขตชุมชนเพื่อแนะนำชี้แจงการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ควรมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชน มีการประชุม ระดมความคิดมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนจากอาชญากรรมในชุมชน ควรให้ตำรวจและประชาชนชุมชนมีส่วนร่วมจัดระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่มีความปลอดภัยเป็นปัจจุบันแก่ผู้ให้ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

ณรัฐช์พงศ์ อุดมศรี (2016, น. 48) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ การวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์แต่ละกลุ่มสถานีตำรวจภูธร เพื่อสังเคราะห์และเสนอแนวทางการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ที่เหมาะสมของสถานีตำรวจภูธร ในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธร ในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5 มีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย สัมพันธภาพของตำรวจกับประชาชน ความชัดเจนในการดำเนินงานกับชุมชน การตอบสนองความต้องการของประชาชน การจัดกิจกรรมกับชุมชน และความร่วมมือจากประชาชน ตามลำดับ โดยสภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีความแตกต่างในองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ซึ่งกลุ่มสถานีตำรวจภูธร จำนวน 65 สถานี ที่มีระดับสภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในระดับดี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี สามารถสร้างความชัดเจนในการดำเนินงานกับชุมชนให้เป็นรูปธรรม สามารถจัดกิจกรรมที่เกิดประโยชน์กับชุมชนได้ และสามารถสร้างสัมพันธภาพระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี

กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาได้ใช้การบริหารจัดการ (POLC) ของ Louis Allen (1958, p. 87) ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการโน้มนำเจ้าหน้าที่ และด้านการควบคุม ส่วนประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ดัดแปลงจาก สเทียร์ (Steers, 1977, p. 55) ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง และด้าน

การอำนวยความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วมาสังเคราะห์ บูรณาการ และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อตอบคำถามการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง โดยทำการคำนวณขนาดตัวอย่าง ด้วยสูตรของ Yamane กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 395 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจวรรณกรรมซึ่งเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานความคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบในเบื้องต้นว่าในการวัดประสิทธิผลในเชิงทฤษฎีวัดกันอย่างไร มีมิติการวัดอย่างไร โดยเฉพาะในแต่ละตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีบทที่ทบทวนวรรณกรรมไว้นำองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดคำนิยาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งการนิยามที่ใช้ในการมโนทัศน์ (Conceptual definition) และนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) จากนั้น จึงนำคำนิยามเชิงปฏิบัติการในแต่ละตัวแปรกำหนดตัวชี้วัดโดยให้ความสำคัญ กับความตรงเชิงเนื้อหาที่ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการให้ได้มากที่สุด ในการนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างตารางกำหนดดัชนีตัวแปร (Table Specification) ขึ้นเพื่อกำหนด เนื้อหาข้อความ (item) ตัวชี้วัดและระดับการวัดในแต่ละตัวแปร

จากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อความ (item) แต่ละข้อความจากตารางกำหนดดัชนีตัวแปรมาสร้างเป็นข้อคำถาม การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity test) ในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาข้อคำถาม กับเนื้อหาข้อความในตารางกำหนดัชนี ตัวแปร (Table of Specification) และค่านิยมเชิงปฏิบัติการที่ได้ผ่านการทบทวนวรรณกรรมในแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแล้วว่ามีความตรงกัน จากนั้นจึงนำไปทำการทดสอบความเที่ยงตรง การหาความเที่ยง (Reliability Test) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านกระบวนการข้างต้น แล้วไปทดสอบกับประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยง (Cronbach's Alpha) การรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 ชุด/คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการโน้มนำเจ้าหน้าที่ 4) ด้านการควบคุม และผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 2) ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด 3) ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง 4) ด้านการอำนวยความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้สถิติ T test, ANOVA F ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ใช้สถิติ Pearson 'r ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.31) โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.42)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26)

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.42, S.D. = .458) รองลงมาคือ ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = .461) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = .508)

ผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

การศึกษาผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมของผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24) โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24)

2. ผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26)

3. ผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.23)

4. ผลการวิจัยผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการอำนวยความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.23)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละข้อพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการปราบปราม/ป้องกันยาเสพติด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = .591) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = .582) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณจำนวนอาชญากรรมลดลง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = .732) และ ด้านการอำนวยความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = .730)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน แล้วได้ผล ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง

H0: ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับปานกลาง

Ha: ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = .461) จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกด้วยลักษณะประชากร

H0: ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกด้วยลักษณะประชากร

Ha: ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกัน จำแนกด้วยลักษณะประชากร

ผลการศึกษาพบว่าจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกัน จำแนกด้วยลักษณะประชากร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

H0: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

Ha: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผลการทดสอบยืนยันว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาในเชิงบวก ความสำเร็จมีความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการวางแผน การจัดองค์กรและการควบคุมระดับต่ำ แต่ไม่สัมพันธ์กับการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานการจัดการประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

จากสมมติฐานที่ว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา กับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้วยลักษณะประชากรปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกรณีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลามีความแตกต่างกันจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามประชากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ แดนไพร แก้วเวหล (2556, น. 5) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบบทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ประสบการณ์ปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และประสบการณ์ฝึกอบรม พบว่า ไม่แตกต่างกันเมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สอดคล้องกันในด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยความสัมพันธ์

ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตำรวจชุมชนสัมพันธ์ในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ด้านบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการกับบทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกรณีด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26) แต่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรฉัตร ลีธีระ (2559, น. 1) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 2) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวน พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรและด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทอดเกียรติ วงศาโรจน์ (2558, น. 2766) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างเครือข่ายปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อการป้องกันอาชญากรรม ผลการวิจัยพบว่า ในด้านผู้นำหมู่บ้าน และคณะกรรมการเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนารูปแบบการสร้างเครือข่าย มีความมุ่งมั่นที่จะทำกิจกรรมเพื่อป้องกันอาชญากรรมร่วมกันด้วยความสมัครใจ และการทำกิจกรรมผู้นำหมู่บ้านและประชาชนในหมู่บ้านเห็นความสำคัญ ต้องการได้รับคำยกย่องชมเชยต่อกิจกรรมที่ได้กระทำเพื่อเป็นเกียรติเป็นชื่อเสียงของหมู่บ้าน ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ อย่างปลอดภัยสามารถลดอาชญากรรมลงได้ และงานวิจัยของ ณรัฐช์พงศ์ อุดมศรี (2016, น. 48) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธร ในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5 มีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย สัมพันธภาพของตำรวจกับประชาชน ความชัดเจนในการดำเนินงานกับชุมชน การตอบสนองความต้องการของประชาชน การจัดกิจกรรมกับชุมชน และความร่วมมือจากประชาชนตามลำดับ โดยสภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีความแตกต่างในองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ซึ่งกลุ่มสถานีตำรวจภูธร จำนวน 65 สถานี ที่มีระดับสภาพการดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในระดับดี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เพราะได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี สามารถสร้างความชัดเจนในการดำเนินงานกับชุมชนให้เป็นรูปธรรม สามารถจัดกิจกรรมที่เกิดประโยชน์กับชุมชนได้ และสามารถสร้างสัมพันธภาพระหว่างตำรวจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี และงานวิจัยของ สายชล เกษอินทร์ (2561, น. 71) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจและอาสาสมัครตำรวจชุมชนเกาะทวี สถานีตำรวจชุมชนเกาะทวี (ตู้ยามโคบัง) จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และอาสาสมัครตำรวจชุมชนในสถานีในสถานีตำรวจชุมชน

เกาะทวี (ตู้ยามโคบัง) อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 7 ด้านมีปัญหาในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และ 2) แนวทางพัฒนา การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจและอาสาสมัครตำรวจชุมชนในสถานีตำรวจชุมชน เกาะทวี (ตู้ยามโคบัง) อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการออกตรวจในเขตชุมชนเพื่อแนะนำชี้แจงการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ควรมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับประชาชน มีการประชุม ระดมความคิดมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งและจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและชุมชนจากอาชญากรรมในชุมชน ควรให้ตำรวจและประชาชนชุมชนมีส่วนร่วมจัดระบบแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารที่มีความปลอดภัย เป็นปัจจุบันแก่ผู้ให้ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการวางแผนการดำเนินงานการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ไว้อย่างเหมาะสม

2. ควรมีกิจกรรมภายในชุมชนที่ทำร่วมกับประชาชนอย่างต่อเนื่องและทันสมัย

3. ควรสนับสนุน เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการให้กำลังใจและช่วยลดความตึงเครียดในการทำงานลง

4. ผู้บังคับบัญชาควรลงพื้นที่กับเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งถัดไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่อื่นหรือในมุมที่กว้างกว่านี้ เพื่อจะได้เห็นความแตกต่าง และนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อไป

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการมวลชนสัมพันธ์ในทุกหน่วยงานเพราะเป็นพันธกิจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทุกหน่วยงานโดยเฉพาะในยุคที่ข่าวสารข้อมูลมีอิทธิพลมากในสังคม

4. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างเครือข่ายปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เพื่อการป้องกันอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธร

5. ควรมีการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

6. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การสร้างทีมงานของผู้บริหาร ขวัญกำลังใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บรรณานุกรม

ณรัฐช์พงศ์ อุดมศรี. (2016). *การวิเคราะห์การดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(1), หน้า 48-61.

แดนไพร แก้วเวหล. (2556). *บทบาทของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อการป้องกันอาชญากรรมและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา.* ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

เทอดเกียรติ วงศาโรจน์. (2546). *การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชนในชุมชนเทศบาลเมืองราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

วรฉัตร ลีธีระ. (2559). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 145 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพมหานคร.

สายชล เกษอินทร์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). *แนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาสมัครตำรวจชุมชนเกาะทวี สถานีตำรวจชุมชนเกาะทวี (ตู้ยามโคบัง) จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารพิกุล*, 72(2), หน้า 71-87.

Louis, A. Allen. (1958). *Management and Organization*. New York: McGraw-Hill.

Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, pp. 46-56.

Steers, R. M. *(1977). Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.

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

สมรรถนะการปฏิบัติราชการของบุคลากร สังกัดสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร

Capability of Personnel Attached to Office of Commerce Chumphon Province

ศุภิสรา ใสสุชล[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Supisara Saisuchol[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร[1],
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]
E-mail: supisaranongcat@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานะของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร จากการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 200 คน จากข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจค้าขาย ธุรกิจผลิต ธุรกิจบริการจังหวัดชุมพร การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ ค่า t-test การวิเคราะห์การเบี่ยงเบนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson’s Correlation ผลการวิจัยมีดังนี้ (1) การจัดการและสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมาก (2) ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร จากการจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ไม่มีความแตกต่าง (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพรกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ พบว่า เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำมาก

คำสำคัญ: สมรรถนะ การจัดการ การวางแผน การจัดองค์กร การบัญชาการ สั่งการ การประสานงาน ความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจการค้า

Abstract

This research aimed (1) : to assess the level of operational competency of Chumphon Provincial Commercial Office personnel. (2) to compare the operational performance of Chumphon Provincial Commercial Office personnel. from the classification according to

personal factors (3) to test the relationship between management and operational performance of Chumphon Provincial Office of Commerce personnel. This research is a quantitative research. A sample group of 200 people from the data of business entrepreneurs, trading businesses, manufacturing businesses, service businesses in Chumphon Province. Data collection was done using a questionnaire. Data were analyzed using statistics, percentage, mean, standard deviation, t-test analysis, one-way deviation analysis. and Pearson's Correlation Coefficient. The research results were as follows: (1) management and performance of Chumphon Provincial Commercial Office personnel were at a high level; (2) Classified by demographic characteristics of the samples found that there was no difference. (3) The relationship between the performance of personnel of the Chumphon Provincial Office of Commerce and factors affecting their performance was found to be statistically significant positive low level.

Keywords: Capacity, Management, Planning, Organization, Command, Coordination, The ability to strengthen the foundation economy, The ability to strengthen the trade economy

บทนำ

การจัดการองค์กร ตามแนวคิดขององรี ฟาโยล มี 2 แนวคิดหลัก คือ ทฤษฎี POCCC ประกอบด้วย 5 ปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของการบริหารองค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กรการสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม และหลักการจัดการ 14 ข้อ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจและแนวทางในการจัดการองค์กร ประกอบด้วย 1) การแบ่งงานกันทำ 2) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ 3) วินัย 4) เอกภาพการบังคับบัญชา 5) เอกภาพทิศทางการดำเนินงาน 6) ค่าตอบแทนการทำงาน 7) ผลประโยชน์ส่วนตัวต้องมาทีหลัง 8) สมดุลของการรวมและการกระจายอำนาจ 9) สายการบังคับบัญชา 10) เสรีภาพในการนำเสนอสิ่งใหม่ 11) ความพร้อมและความเป็นระเบียบ 12) ความเสมอภาค 13) เสถียรภาพในการทำงาน และ14) ความเข้าใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง เครื่องมือในการดำเนินการขององค์การเพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์การ สามารถสรุปการพัฒนาที่สำคัญได้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ การพัฒนารายบุคคล การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์การ และการบริหารผลการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นการในพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขั้นการออกแบบวิธีการและการเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขั้นการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และขั้นการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยที่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมในด้านความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (skill) และทัศนคติ

(Attitude) สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคลากรให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นจนเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งจะสะท้อนออกมาในรูปของผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีระดับสมรรถนะที่แตกต่างกัน และมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์และเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้ประสบความสำเร็จ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก โดยเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือโดดเด่นกว่ามาตรฐานที่กำหนด และเป็นการจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงออกจากบุคคลอื่นอย่างสมเหตุสมผลหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงาน ในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ เช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดีเพราะหน้าที่หลักของข้าราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน (เพ็ญศรี ฉิรินัง 2562, ชฎา ณ น่าน ,2550,)

การสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและเศรษฐกิจการค้า การเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและยกระดับเศรษฐกิจ สังคมและสร้างความมั่นคงทางรายได้ทำการศึกษาแนวคิดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ การขับเคลื่อนให้เศรษฐกิจเจริญเติบโต จะเน้นการพัฒนาและใช้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นก้าวหน้าที่เข้มข้นมากขึ้น การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล การพัฒนาและยกระดับคุณภาพของกำลังคน และความคิดสร้างสรรค์ในการขยายฐานเศรษฐกิจและฐานรายได้ใหม่ควบคู่กับการเพิ่มผลิตภาพของฐานการผลิตและบริการเดิมรวมทั้งการต่อยอดการผลิตและบริการเดิมโดยใช้ดิจิทัลและเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Danthanin, 2008) นอกจากนั้น จะให้ความสำคัญกับการใช้ศักยภาพของทรัพยากรชีวภาพ การส่งเสริมการเชื่อมโยงตลอดห่วงโซ่มูลค่าอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจใหม่และการพัฒนาตามแนวระเบียงเศรษฐกิจ การผสมผสานภาคบริการเข้ากับการค้าและการเตรียมความพร้อมของภาคบริการให้สามารถรองรับการแข่งขันที่เสรีขึ้น การเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งการสร้างสังคมผู้ประกอบการที่ผลิตได้ขายเป็น โดยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและมาตรฐานสากลของสินค้าและบริการที่สูงขึ้นรวมถึงมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพัฒนาระบบและกลไก ตลอดจนการพัฒนาเชิงพื้นที่เพื่อกระจายโอกาสเศรษฐกิจให้คนในชุมชนและท้องถิ่นและแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ

การสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจการค้า มีความสอดคล้องยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ได้แก่การเสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและบริการ ได้แก่ 2.1 การพัฒนาภาคการเกษตร โดยเสริมสร้างฐานการผลิตภาคการเกษตรให้เข้มแข็งและยั่งยืน สร้างและ

ถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการเกษตรแบบมีส่วนร่วม ยกระดับการผลิตสินค้าเกษตรและอาหารเข้าสู่ระบบมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดและการบริโภคอาหารเพื่อสุขภาวะ เสริมสร้างขีดความสามารถการผลิตในห่วงโซ่อุตสาหกรรมเกษตร ส่งเสริมและเร่งขยายผลแนวคิดการทำเกษตรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พัฒนาปัจจัยสนับสนุนในการบริหารจัดการภาคเกษตรและสนับสนุนเกษตรกรรุ่นใหม่ 2.2 การพัฒนาภาคอุตสาหกรรม โดยพัฒนาต่อยอดความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพปัจจุบันเพื่อยกระดับไปสู่อุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง วางรากฐานการพัฒนาอุตสาหกรรมสำหรับอนาคต 2.3 การพัฒนาภาคบริการและการท่องเที่ยว โดยเสริมสร้างขีดความสามารถการแข่งขันในเชิงธุรกิจของภาคบริการ พัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ พัฒนาอุตสาหกรรมกีฬาอย่างครบวงจร 2.4 การพัฒนาภาคการค้าและการลงทุน โดยส่งเสริมการทำตลาดเชิงรุก พัฒนาการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้ได้มาตรฐานสากล สนับสนุนผู้ประกอบการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พัฒนาปัจจัยสนับสนุนเพื่อส่งเสริมการลงทุนในประเทศและการลงทุนของคนไทยในต่างประเทศ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบ พัฒนาระบบทรัพย์สินทางปัญญา

ดังนั้น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร ส่วนราชการภูมิภาค กระทรวงพาณิชย์ มีแผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ. 2566) ของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ "เป็นองค์กรบูรณาการการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการค้าให้เติบโตอย่างเข้มแข็ง" ประเด็นยุทธศาสตร์ 1) พัฒนาและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติราชการกระทรวงพาณิชย์ 2) สร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจการค้าในส่วนภูมิภาค และ 3) การพัฒนาสู่องค์กรและบุคลากรที่มีขีดความสามารถสูงและมีธรรมาภิบาล โดยมีเป้าหมาย 1) เศรษฐกิจการค้าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนระดับกระทรวง 2) เศรษฐกิจท้องถิ่นมีความหลากหลาย และขยายตัวอย่างต่อเนื่อง 3) ผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่ได้รับการอำนวยความสะดวกและความเป็นธรรมทางการค้า 4) องค์กรและบุคลากรมีขีดความสามารถสูงและมีธรรมาภิบาล 5) ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ

1. ระดับของสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร เป็นอย่างไร

2. สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร จากการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันหรือไม่

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร เป็นอย่างไร

การทบทวนวรรณกรรม

เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพรผู้วิจัยทำการทบทวน

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการของ Henri Fayol แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดด้านการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและเศรษฐกิจการค้า ข้อมูลสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบความคิดการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐานิศร์ มณีนารถ (2566) ได้ศึกษาถึงสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง และ 3) ศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง จำนวน 70 คน ซึ่งเป็นจำนวนทั้งหมดของประชากรเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถามมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก 3) สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ 30.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมรรถนะหลัก = 3.084 + 0.195 (ด้านการทำงานเป็นทีม)

วันวิสาข์ สนใจ (2565) ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการตามหลักอิทธิบาท 4 สำหรับการให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นหลังวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยใช้หลักอิทธิบาท 4 ประกอบด้วย 1) ฉันทะ(Aspiration) 2) วิริยะ (Exertion) 3) จิตตะ (Thoughtfulness) 4) วิมังสา (Investigation) ใช้แนวคิดการบริหารจัดการของอองรี ฟาโยลประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ Planning (การวางแผน) Organizing (การจัดระบบในองค์กร) Commanding (การบังคับบัญชาสั่งการแบ่งบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ) Coordination (การประสานงานส่งต่อ) และ Controlling (การควบคุมกำกับติดตามในองค์กร)

พระครูใบฎีกาอภิชาติ พรสุทธิชัยพงศ์ (2565) ได้ศึกษาถึง การเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและยกระดับเศรษฐกิจ สังคม และสร้างความมั่นคงทางรายได้ บทความนี้มีวัตถุประสงค์

เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมในเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ยกระดับเศรษฐกิจ สังคม และสร้างความมั่นคงทางรายได้ 2) สร้างเครือข่ายการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ยกระดับเศรษฐกิจ สังคม และสร้างความมั่นคงทางรายได้ 3) วิเคราะห์รูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ยกระดับเศรษฐกิจ สังคม และสร้างความมั่นคงทางรายได้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้นำชุมชน ประชาชนในชุมชน กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มครูภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 30 คน โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยและการจำแนกข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า

1) การมีส่วนร่วมในเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ยกระดับเศรษฐกิจ สังคม และสร้างความมั่นคงทางรายได้ ได้แก่ ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตามประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์

2) เครือข่ายการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ยกระดับเศรษฐกิจ สังคม และสร้างความมั่นคงทางรายได้ ได้แก่ พาณิชย์จังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มเกษตรปลอดภัย และพ่อค้าคนกลาง

3) รูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ยกระดับเศรษฐกิจ สังคม และสร้างความมั่นคงทางรายได้ ได้แก่ รูปแบบการขับเคลื่อนระดับกลุ่ม รูปแบบการขับเคลื่อนระดับชุมชน รูปแบบการขับเคลื่อนระดับตำบล รูปแบบการขับเคลื่อนระดับจังหวัด

สุนันท์ ฮ้อแสงชัย (2564) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด จำนวน 150 คน ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่น อธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบ ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านสมรรถนะดิจิทัล ตามลำดับ และ ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ (2) บุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนบุคคลที่มีเพศ ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

อรนุช กบรัตน์ (2561) ได้ศึกษาถึงสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงาน 2) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน และ 4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 และสำนักงานอัยการภายใต้การบริหารงานด้านการดำเนินคดีชั้นศาลสูง จำนวน 102 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ การวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลัก จำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา อธิบายในรูปความเรียง ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2. ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กับด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3. ความสัมพันธ์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 4. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ควรสร้างความพึงพอใจโดยให้ปฏิบัติงานตามความถนัดและตรงสายงาน

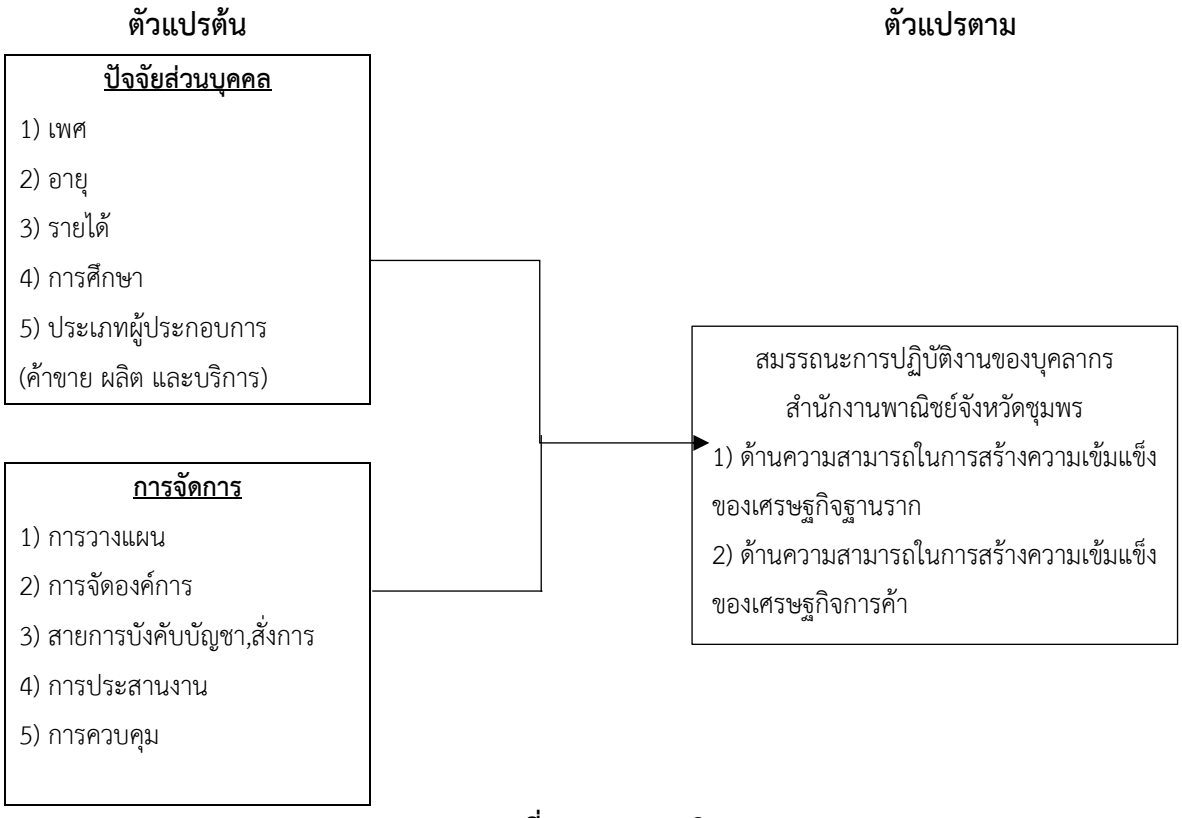
อุทิศ ทาหอม (2561) ได้ศึกษาถึงรูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารพื้นถิ่น "ตำเปียงทรงเครื่อง" เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชนบ้านเสม็ด ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาศักยภาพของชุมชนในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารพื้นถิ่น "ตำเปียงทรงเครื่อง" ของชุมชนบ้านเสม็ด ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ 2. เพื่อค้นหารูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารพื้นถิ่น "ตำเปียงทรงเครื่อง" เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชนบ้านเสม็ด ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) เก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก สนทนากลุ่ม จัดเวทีระดมสมองและพัฒนาศักยภาพ เป็นต้น ผลการศึกษา พบว่า อาหารพื้นถิ่น "ตำเปียงทรงเครื่อง (หน่อไม้ทรงเครื่อง" มีการผลิตสืบทอดกันมาเป็นระยะเวลานาน จนนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจผ่านการวิเคราะห์องค์ความรู้จากภายในชุมนและภายนอกชุมชน จนนำไปสู่การสร้างรูปแบบผลิตภัณฑ์อาหารพื้นถิ่น "ตำเปียงทรงเครื่อง" โดยการแปรรูปผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาช่องทางการจัดจำหน่าย และส่งเสริมการขาย ลอดจนการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานระดับพื้นที่ในการยกระดับและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้กลายเป็นสินค้าทางวัฒนธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ต่อไป

อรอุมา สุวรรณรักษ์ (2559) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 (2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 (3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 (4) ศึกษาความสัมพันธ์ของการนำนโยบายการตรวจเงินแผ่นดินด้านการตรวจสอบไปปฏิบัติกับผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 และ (5) เสนอแนะแนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณและผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ ข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าทีการทดสอบค่าเอฟ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 มี มากกว่าร้อยละ 70 (2) ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 ในทิศทางบวกอย่างปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยสมรรถนะมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 ในทิศทางบวกอย่างปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ปัจจัยการนำนโยบายการตรวจเงินแผ่นดินด้านการตรวจสอบไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนัก ตรวจสอบพิเศษภาค 13 ในทิศทางบวกอย่างปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) แนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 ได้แก่ 1) ปัจจัยแรงจูงใจส่งเสริมให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีค่าตอบแทนพิเศษ และสวัสดิการที่ดี มีความก้าวหน้าในหน้าที่ตำแหน่งงานราชการ 2) ปัจจัยสมรรถนะ ส่งเสริมให้ข้าราชการมีความรู้ความสามารถเพียงพอและเหมาะสม 3) ปัจจัยการนำนโยบายการตรวจเงินแผ่นดินด้านการตรวจสอบไปปฏิบัติควรกำหนดนโยบายการตรวจเงินแผ่นดินที่ชัดเจน

อภิรดา จิรชีวินมาศ (2558) ได้ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง (2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง (3) เปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (4) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวงจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ (5) ศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรการประปานครหลวง จำนวนทั้งสิ้น 4,122 คน ได้กลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรทาโร่ ยามาเน่ จำนวน 400 คน

สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่าของไลเคิร์ทเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ สมรรถนะ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การทดสอบค่าที ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน (2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน (3) เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานจำแนกตามประชากรศาสตร์ พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ยกเว้นด้านเพศ (4) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามประชากรศาสตร์ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ยกเว้นด้าน เพศ และหน่วยงานสังกัด (5) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

กรอบความคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 200 คน จากข้อมูลข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจค้าขาย ธุรกิจผลิต ธุรกิจบริการจังหวัดชุมพรการรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ ค่า t-test การวิเคราะห์ การเบี่ยงเบนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson’s Correlation

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1) กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการในจังหวัดชุมพร จำนวน 200 คน มีปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ เป็นดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่ เพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และเพศหญิง 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ ปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,000 - 30,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา รายได้ 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

ประเภทผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ธุรกิจค้าขาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา ธุรกิจผลิต จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และธุรกิจบริการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

ผลการวิจัย

2) สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.39 โดยที่ด้านความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.29

3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.93. อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการบัญชาการ, สั่งการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50

4) การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ความคิดเห็นของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันทุกด้าน จึงยอมรับสมมติฐานศูนย์

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพรไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการทดสอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า การจัดการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร ได้แก่ ด้านการวางแผน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ด้านการจัดองค์กร มีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ด้านการบัญชาการ, สั่งการ มีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ด้านการประสานงาน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และด้านการควบคุม ระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.39 โดยที่ด้านความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจการค้ารากอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.29 สอดคล้องกับฐานิศร์ มณีนารถ (2566) ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก 3) สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ร้อยละ 30.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมรรถนะหลัก = 3.084 + 0.195 (ด้านการทำงานเป็นทีม) สอดคล้องกับ สุนันท์ ฮ้อแสงชัย (2564) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านสมรรถนะดิจิทัล ตามลำดับ และ ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ (2) บุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคคลที่มีเพศ ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

การจัดการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร ในภาพรวม มีค่า เฉลี่ย 3.93. อยู่ในระดับมาก โดยมี ด้านการวางแผน อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61รองลงมาด้าน การจัดองค์กร อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการบัญชาการ, สั่งการอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.50 สอดคล้องกับ วันวิสาข์ สนใจ (2565) ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการตามหลักอิทธิบาท 4 สำหรับการให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นหลังวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยใช้หลักอิทธิบาท 4 ประกอบด้วย 1) ฉันทะ(aspiration) 2) วิริยะ (exertion) 3) จิตตะ (thoughtfulness) 4) วิมังสา (investigation) ใช้แนวคิดการบริหารจัดการของอองริ ฟาโยลประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ Planning (การวางแผน) Organizing (การจัดระบบในองค์กร) Commanding (การบังคับบัญชาสั่งการแบ่งบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ) Coordination (การประสานงานส่งต่อ) และ Controlling (การควบคุมกำกับติดตามในองค์กร)

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย สิ่งที่พบจากการวิจัย

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับ มากมีค่าเฉลี่ย 3.39 โดยที่ด้านความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.29 หน่วยงานสมควรพัฒนาการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจการค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับ มาก โดยมีด้านการวางแผน อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการบัญชาการ, สั่งการอยู่ในระดับ มากค่าเฉลี่ย 3.50 สมควรจัดการพัฒนาด้านการบัญชาการและการสั่งการให้มีประสิทธิผลมากขึ้น ขณะที่ต้องดำรงความมีประสิทธิผลของการวางแผนให้มากที่สุด

2) ข้อเสนอแนะการวิจัย ครั้งต่อไป

วิจัยรูปแบบการจัดการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในทุกจังหวัด โดยเฉพาะจังหวัดที่มีพื้นที่ติดกับเขตแดนของเพื่อนบ้าน เพื่อพัฒนาการค้าขายชายแดน

วิจัยรูปแบบการประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงานในทุกมิติ

วิจัยและถอดบทเรียน ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาสมรรถนะโดยการมีส่วนร่วมในของบุคลากรและด้านผู้นำและภาวะผู้นำ

วิจัยการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการสื่อสารองค์การและการประชาสัมพันธ์

บรรณานุกรม

ฐานิศร์ มณีนารถ. (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2566). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง. *วารสารวิจยวิชาการ*, 6(1), หน้า 255.

วันวิสาข์ สนใจ. (มกราคม-เมษายน 2565). การบริหารจัดการตามหลักอิทธิบาท 4 สำหรับการให้บริการผู้ป่วยตามแนววิถีใหม่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 6(1), หน้า 215.

พระครูใบฎีกาอภิชาติ พรสุทธิชัยพงศ์. (เมษายน-มิถุนายน 2565). การเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและยกระดับเศรษฐกิจ สังคม และสร้างความมั่นคงทางรายได้. *วารสารศิลปะการจัดการ*, 6(2), หน้า 932.

สุนันท์ ฮ้อแสงชัย. (มกราคม-มิถุนายน 2564). ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออพติคส์ จำกัด. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ,* 6(1),หน้า 51.

อรนุช กบรัตน์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี,* 1(2), หน้า 30.

อุทิศ ทาหอม. (2561). รูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารพื้นถิ่น "ตำเปียงทรงเครื่อง" เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชนบ้านเสม็ด ตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารพัฒนาสังคม,* 20(2), หน้า 35.

อรอุมา สุวรรณรักษ์. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจสอบพิเศษภาค 13 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.* การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพมหานคร.

อภิรดา จิรชีวินมาศ. (2558). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพมหานคร.

ความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี

The Success of Environmental in the Location of the Dolomite Mine, Cha-Am District, Phetchaburi Province

มานิตา ดาวฐิติ[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Manita Dawtithi[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร[1],
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]
E-mail: manita.dawtithi@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 165 คน ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านการเปรียบเทียบความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่ในท้องถิ่นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์แตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

คำสำคัญ: ความสำเร็จ การจัดการสิ่งแวดล้อม เหมืองแร่โดโลไมต์

Abstract

This research has 3 objectives: (1) To evaluate the success level of environmental management in the area of the Dolomite mine site. (2) To compare environmental management success at dolomite mining sites classified by individual factors. (3) To test the relationship between participation and success of environmental management at dolomite mining sites. This research was

a quantitative research. The sample of 165 people consisted of people living in the area of the Dolomite mine. Data was collected using a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-value, one-way variance. and Pearson's correlation. The research results (1) On the success of environmental management around the location of the dolomite mine were found to be at moderate levels. (2) Comparing the success of environmental management around the location of the Dolomite Mine classified by personal factors, it was found that people with different age, income, and length of stay in the locality were different. (3) The relationship between participation and success of environmental management at the dolomite mine site found that there were High level of positive relationship.

Keywords: Success, environmental management, dolomite mine

บทนำ

อุตสาหกรรมเหมืองแร่ เป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำที่สำคัญของประเทศไทย เพราะหากไม่มีการนำทรัพยากรในประเทศมาใช้ประโยชน์ จะต้องมีการนำเข้าแร่จากต่างประเทศซึ่งจะทำให้เกิดการเสียดุลการค้าและการนำเข้าแร่ โดยทั่วไปแร่ที่นำเข้าจะมีราคาที่สูงกว่าแร่ที่ผลิตได้ในประเทศ ทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้นเมื่อนำไปทำผลิตภัณฑ์ นั่นหมายถึงราคาสินค้าย่อมสูงขึ้นตามไปด้วย หากมีการทำเหมืองแร่ในประเทศ เพื่อผลิตแร่ที่สำคัญมาใช้ประโยชน์จะเป็นการทำให้ประเทศไทยมีความมั่นคงด้านวัตถุดิบสำหรับภาคอุตสาหกรรม และหากมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมต่อเนื่องในการนำทรัพยากรแร่มาใช้ในการผลิตอย่างครบวงจร ก็จะเป็นการสร้างงาน และสร้างมูลค่าเพิ่มมหาศาลกว่าการนำแร่ดิบขายเป็นสินค้าส่งออก ซึ่งเป็นสิ่งที่ภาครัฐควรให้การสนับสนุนให้เกิดขึ้น

การทำเหมืองแร่นั้น เป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเรื่องการทำลายสิ่งแวดล้อม การทำเหมืองแร่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่มีการทำเหมืองแร่ แต่การทำเหมืองแร่ไม่ได้เป็นการทำลายสิ่งแวดล้อม ทำลายทัศนียภาพอันสวยงาม หากผู้ทำเหมืองปฏิบัติตามหลักวิชาการ ซึ่งการทำเหมืองแร่ตามหลักวิชาการจะคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ประโยชน์แร่ ทั้งในด้านสังคมเศรษฐกิจ และการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อม โดยเหมืองแร่ทุกประเภทและทุกขนาดต้องมีการจัดทำรายงานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ก่อนได้รับอนุญาตให้ดำเนินการ นอกจากนี้ เหมืองแร่จะเกิดไม่ได้เลยหากไม่ได้รับการยอมรับของสังคม หรือชุมชนที่มีเหมืองแร่อยู่บริเวณใกล้เคียงเหมืองแร่ ในอดีตมักก่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และสุนทรียภาพ ซึ่งพบเห็นได้ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดจิตสำนึก ขาดความรู้ ขาดกฎหมายควบคุม และเหมืองในอดีตอยู่ห่างไกลเมืองมาก แต่ปัจจุบันเรามีกฎหมายควบคุม มีหน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งกำหนดให้ผู้รับสัมปทานต้องดูแลป้องกัน และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการทำเหมือง และทำการฟื้นฟูสภาพ (Reclamation) ซึ่งปกติมีงานภูมิสถาปัตยกรรมเป็นส่วนสำคัญ หากจะเป็นปัญหาปัจจุบัน ส่วนหนึ่งอาจเป็น

เรื่องจิตสำนึก การลักลอบทำเหมืองผิดกฎหมาย การสอดส่องดูแลของเจ้าหน้าที่อาจไม่ทั่วถึง การบังคับใช้กฎหมาย เป็นต้น (วีระศักดิ์ พงษ์ภาวศุทธิ์, 2558)

จากการศึกษาพบว่า มาตรการรองรับการทำเหมือง ประกอบด้วยมาตรการกำกับและควบคุมเป็นการกำหนดมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการทำเหมืองแร่ การกำหนดให้ทำการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมก่อนการให้ประทานบัตร การควบคุมการปล่อยมลพิษ การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม การฟื้นฟูสภาพแวดล้อม รวมทั้งการดำเนินมาตรการทางกฎหมายเพื่อให้ผู้ก่อมลพิษเป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายแก่ผู้ได้รับผลกระทบและสิ่งแวดล้อม

จากเหตุผลและปัญหาการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมดังกล่าว อาจส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรีขึ้นมา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535. (29 มีนาคม 2535) ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 109 ตอนที่ 37 น.1/4. ภูมิพลอดุลเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2535 ตามมาตรา 36 แผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม มาตรา 35 อาจจัดทำเป็นแผนระยะสั้น ระยะกลาง หรือระยะยาวได้ตามความเหมาะสม และควรจะต้องประกอบด้วยแผนงาน และแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การจัดการคุณภาพอากาศ น้ำ และคุณภาพสิ่งแวดล้อมในเรื่องอื่น ๆ
2. การควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด
3. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม
4. การประมาณการเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินกองทุนที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานตามแผน

5. การจัดองค์กร และระเบียบการบริหารงานเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและประสานงานระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และระหว่างส่วนราชการกับเอกชน รวมทั้งกำหนดอัตรากำลังพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินตามแผน

6. การตรากฎหมายและออกกฎข้อบังคับ ข้อบัญญัติท้องถิ่น ระเบียบ คำสั่ง และประกาศที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานตามแผน

7. การตรวจสอบ ติดตาม และวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

โคเฮนและอัพฮอฟ Cohen & Uphoff. (1977) ได้กล่าวถึงลักษณะ และรูปแบบของการมีส่วนร่วมเป็น 4 แบบดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ในการบวนการของการตัดสินใจนั้นประการแรกสุด คือ การกำหนดความต้องการและจัดลำดับความสำคัญ จากนั้นเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้องการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

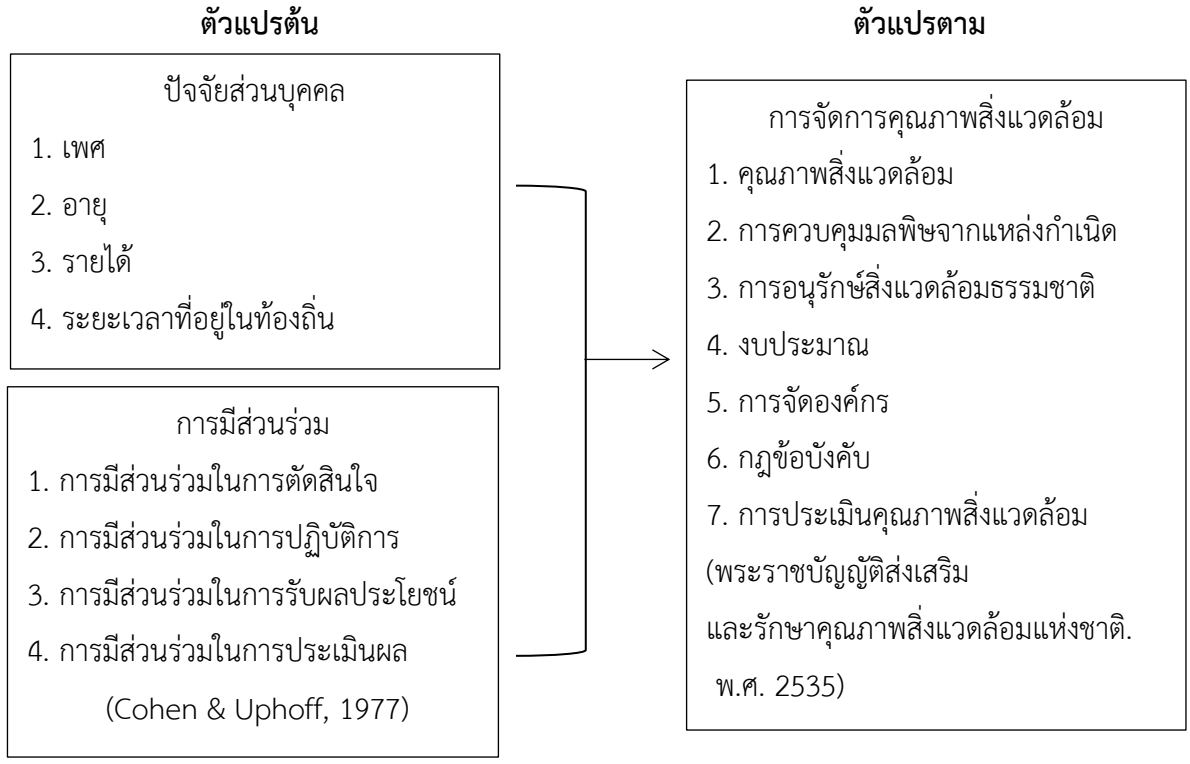
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานตามโครงการนั้น จะได้มาจากคำถามที่ว่า ใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้างและจะทำประโยชน์โดยวิธีใด เช่น การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหารงาน การประสานงาน และการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ในส่วนที่เกี่ยวกับกับผลประโยชน์นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณ และคุณภาพแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่ม ผลประโยชน์ของโครงการนี้รวมทั้งผลประโยชน์ในทางบวก และผลที่เกิดขึ้นในทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลในสังคม

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับการควบคุม และการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป สิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกตุ คือ ความเห็น ความชอบ และความคาดหวัง ซึ่งจะมีอิทธิพลสามารถปรับหรือแปรเปลี่ยนพฤติกรรมบุคคลในกลุ่ม

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยนำพระราชบัญญัติส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 มากำหนดแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้านดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร จำนวน 165 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทของประชากรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร จำนวนหมู่บ้าน 3 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 279 คน (ข้อมูลจาก: องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา 2564 และ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพลับ 2564)

ประชากรกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สุ่มจากประชากร ได้จำนวน 165 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการคำนวนของ ทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane. (1967). ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. รายได้ และ 4. ระยะเวลาที่อยู่ในท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยการมีส่วนร่วมของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ตามแนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วมของ โคเฮนและอัพฮอฟ Cohen & Uphoff (1977) อ้างถึงใน ประภาพร ศรีสภิตย์ธรรม (2543) ประกอบด้วย 1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ 3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ประเภทเหมืองแร่) ของประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 (29 มีนาคม 2535) ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 109 ตอนที่ 37 น.1/4. ภูมิพลอดุลเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2535 ตามมาตรา 36 แผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม มาตรา 35 ประกอบด้วย 1. คุณภาพสิ่งแวดล้อม 2. การควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด 3. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ 4. งบประมาณ 5. การจัดองค์กร 6. กฎข้อบังคับ และ 7. การประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อม จำนวนทั้งสิ้น 21 ข้อ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่อาศัยอยู่มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ปัจจัยการมีส่วนร่วม พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการมีส่วนในการประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่อง ประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ฯ ได้รับความปลอดภัยด้านสุขภาพ (กองทุนสุขภาพประจำปี) ในการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือเรื่องประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ฯ ได้รับทราบวิธีการดูแลในการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เรื่องประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ฯ ได้รับทราบวิธีการป้องกันในการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการพบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่อง ประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ฯ ได้ร่วมประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานในการจัดการสิ่งแวดล้อมเดินหน้าต่อไป อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ

เรื่องประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ ฯ ได้ร่วมปฏิบัติการภารกิจในการจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เรื่องประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ฯ ได้ร่วมช่วยเหลือ สนับสนุน การทำกิจกรรมในการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนในการประเมินผล พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่องประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ ฯ ร่วมให้ความเห็น ต่อผลการการดำเนินงานในการจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือเรื่องประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ฯ ร่วมตรวจสอบการดำเนินงานในการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เรื่องประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ ฯ ร่วมติดตามการดำเนินงานในการจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่อง ประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ ฯ ได้ร่วมกำหนดความต้องการในการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือเรื่องประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ฯ ได้ร่วมกำหนดการดำเนินงานในการจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเรื่องประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดไมต์ฯ ได้ร่วมกำหนดทางเลือกในการจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ข้อมูลระดับความสำเร็จของ การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกฎข้อบังคับ พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่องมีกฎหมายระบุให้เหมืองแร่โดโลไมต์บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ณ วันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือเรื่อง มีกฎหมายระบุให้เหมืองแร่โดโลไมต์ทำการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม EIA ตาม พรบ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ.ณ วันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2535 อยู่ในระดับมาก และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเรื่องเหมืองแร่โดโลไมต์มีกฎระเบียบในการดำเนินงานในแนวทางที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่องเหมืองแร่โดโลไมต์มีการดำเนินการเพื่อติดตามผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องเหมืองแร่โดโลไมต์มีการดำเนินการเพื่อตรวจสอบผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเรื่องเหมืองแร่โดโลไมต์มีการดำเนินการเพื่อปรับปรุงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการจัดองค์การสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่องมีหน่วยงานดูแลสุขภาพของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการงานของเหมืองแร่โดโลไมต์ เช่น หน่วยงานสาธารณสุขจังหวัด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือเรื่อง

มีหน่วยงานดูแลสิ่งแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเหมืองแร่โดโลไมต์ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเรื่องมีหน่วยงานที่ให้ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมรอบเหมืองแร่โดโลไมต์ เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านงบประมาณ พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่อง มีงบประมาณเพียงพอสำหรับจัดทำกองทุนฟื้นฟูพื้นที่ทำเหมืองแร่ตามมาตรการป้องกันและแก้ไขสิ่งแวดล้อม EIA ตามประกาศ กพร. ลงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2558 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือเรื่อง มีงบประมาณเพียงพอสำหรับจัดทำกองทุนพัฒนาหมู่บ้านรอบพื้นที่เหมืองแร่ ตามประกาศ กพร. ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเรื่องมีงบประมาณเพียงพอสำหรับจัดทำกองทุนเฝ้าระวังสุขภาพ ตามประกาศ กพร. ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่อง คุณภาพอากาศบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ ฯ มีความบริสุทธิ์เพียงพอต่อการหายใจอยู่ในระดับปานกลาง และ คุณภาพน้ำบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ฯ อยู่ในระดับที่ใช้ดำรงชีพได้ อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเรื่องคุณภาพดินบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ฯ มีสภาพดี ไม่มีสภาพดินเสีย อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ พบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่อง การดำเนินการของเหมืองแร่โดโลไมต์เป็นไปในแนวทางที่อนุรักษ์สัตว์ป่า อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือเรื่อง การดำเนินการของเหมืองแร่โดโลไมต์เป็นไปในแนวทางที่อนุรักษ์พืชพรรณป่าไม้อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเรื่องการดำเนินการของเหมืองแร่โดโลไมต์ฯ เป็นไปในแนวทางที่อนุรักษ์ระบบนิเวศน์ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิดพบว่า ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีความคิดเห็นในเรื่องมีการควบคุมเสียงรบกวน และแรงสั่นสะเทือนจากการประกอบการของเหมืองแร่โดโลไมต์ ฯ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือเรื่อง มีการควบคุมคุณภาพอากาศเช่นฝุ่นละออง และควันพิษจากการประกอบการของเหมืองแร่โดโลไมต์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเรื่องมีการควบคุมไม่ทิ้งน้ำเสียจากการประกอบการของเหมืองแร่โดโลไมต์ ฯ ลงสู่พื้นที่สาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นถึงความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านการควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ด้านงบประมาณ ด้านการจัดองค์กร ด้านกฎข้อบังคับ ด้านการประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่าง

ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นถึงความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านการควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ด้านงบประมาณ ด้านการจัดองค์กร ด้านกฎข้อบังคับ และด้านการประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่าง

ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ ด้านงบประมาณ ด้านการจัดองค์กร และด้านกฎข้อบังคับ ไม่แตกต่าง

ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตรมีระยะเวลาที่อยู่ในท้องถิ่น แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ ด้านการควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ด้านงบประมาณ ด้านการจัดองค์กร ด้านกฎข้อบังคับ ไม่แตกต่าง

ประชากรบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตรมีผลความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี พบว่า

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้แก่ ด้านการควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านงบประมาณ ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ด้านการประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านกฎข้อบังคับ ด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ได้แก่ด้านการควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านงบประมาณ ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ด้านการประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านกฎข้อบังคับ ด้านการจัดองค์กรความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ได้แก่ ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านงบประมาณ ด้านการควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด ด้านการจัดองค์กร ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ด้านกฎข้อบังคับ ด้านการประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ด้านการมีส่วนในการประเมินผล ได้แก่ ด้านการควบคุมมลพิษจากแหล่งกำเนิด ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ด้านการประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านงบประมาณ ด้านกฎข้อบังคับ ด้านการจัดองค์กรความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมด้านการมีส่วนในการประเมินผล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ด้านการเปรียบเทียบความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่ในท้องถิ่นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์แตกต่างกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการเหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ควรมีการจัดอบรม และให้ความรู้ประเด็นการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนบริเวณที่ตั้งของเหมืองแร่โดโลไมต์ หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากโครงการ

ประชาชนบริเวณที่ตั้งของพื้นที่เหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของประชาชน ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของรัฐของเทศบาลตำบลที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อที่จะได้มาซึ่งปัญหาและแนวทางแก้ไขในการสร้างรูปแบบการบริหารจัดการความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

ประชาชนบริเวณที่ตั้งของพื้นที่เหมืองแร่โดโลไมต์ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ในรัศมี 2 กิโลเมตร ควรมีการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในความสำเร็จของการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ใน อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวม และเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในโครงการเหมืองแร่โดโลไมต์ ให้เกิดความเหมาะสมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535. (29 มีนาคม 2535). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 109 หน้า 13.

วีระศักดิ์ พงษ์ภาวศุทธิ์. (2558). *รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม.* เข้าถึงได้จาก: http://eiadoc.onep.go.th/eialibrary/4housing/58/58_8513.pdf

Cohen, J. M. and Norman, T. U. (1977). *Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project design, Implementation and Evaluation*. Published by the rural development committee center for International studies Cornell University.

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

Operational Effectiveness of Personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department

อภิชา สถิตเสถียร[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Apicha Sathitsathian[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: apichaaa@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน ได้แก่ บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต เป็นไปในเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

Abstract

This research has 3 objectives: (1) To assess the level operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department. (2) To compare operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department by individual factors and (3) To test the relationship between motivation and operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department**.** This research was quantitative research. The sample of 148 people consisted of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department. Data was collected using a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-value, one-way variance. and Pearson's correlation. The research results (1) The operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department, was at the highest level. (2) Comparing the operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department classified by personal factors, it was found that people with different age, education level and the duration of work is different have opinions on operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department not different. (3) The relationship between the motivation factors and the operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department was positive at a relatively high level.

Keywords: Operational effectiveness, motivation factor, Audit, prevention and suppression bureau, excise department**.**

บทนำ

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและขับเคลื่อนนโยบายการคลังของรัฐบาล โดยมีภารกิจในการจัดเก็บภาษีปกป้องสังคม สิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน ให้บริการและอำนวยความสะดวกทางการดำเนินธุรกิจ แก่ผู้ประกอบการและประชาชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมฐานะการคลังที่ยั่งยืน เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งภาษี สรรพสามิตเป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมถึงดำเนินการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต

กรมารรพสามิตมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยอ้างอิงตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส

และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ ให้มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ 1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไพ่ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ 2. ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ 3. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวง 4. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับเร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของกรม 5. บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไพ่ 6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมสรรพสามิตได้กำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตไว้ทั้งหมด 5 ข้อ ดังนี้ 1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานบังคับใช้กฎหมายได้ถูกต้อง 3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ 4. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความมั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ระเบียบที่กำหนดไว้ 5. เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานตามที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ตามค่านิยมขององค์กร

จากการศึกษาปัญหาในปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรสามิตบางส่วนที่มิได้กระทำตามกฎหมายหรือวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานนั้น ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีมาตราฐาน มีความโปร่งใส และเป็นธรรม

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบในการปฏิบัติงานที่ดีให้กับบุคลากรได้ และสามารถนำข้อมูลในการปฏิบัติงานไปเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory)

ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้เมื่อต้องการในลำดับใดบรรลุผลแล้ว ก็จะไม่เป็นตัวจูงใจอีก แต่ความต้องการในลำดับสูงกว่าจะเป็นตัวจูงใจแทน โดยความต้องการมีลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดจนถึงสูงสุด ดังนี้

1.1 ความต้องการด้านกายภาพ (Basic Physioligical Needs) เป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกายของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งถือว่า เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์

1.2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Safety Needs) ความต้องการในขั้นนี้แบ่งเป็น 2 แบบ คือ 1) ความปลอดภัยในชีวิตตนเอง หมายถึง สุขภาพร่างกายที่แข็งแรง เป็นต้น และ 2) ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Affiliation Needs) หมายถึงความต้องการในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม และการได้รับการยอมรับจากสังคม การยอมรับในผลงาน ยอมรับความคิดเห็น

1.4 ความต้องการการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในความรู้ความสามารถ รวมทั้งอิสรเสรีภาพในการทำงาน

1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความต้องการทั้ง 4 ประเภทข้างต้นแล้ว หากบุคคลใดก้าวมาถึงขั้นนี้ได้จะทำงาน เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จของงาน เพราะรักที่จะทำ รักที่จะพัฒนางานนั้น มิใช่เพื่อเกียรติยศชื่อเสียง อำนาจหรือเงินค่าตอบแทน

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation)

ปัจจัยที่มีส่วนในการจูงใจของมนุษย์มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene or Maintenance Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น เป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

2.1.1 ผลสัมฤทธิของงาน (Achievement) คือความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือมีความต้องการที่จะให้งานประสบความสำเร็จ

2.1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) ความรู้สึกว่าจะได้รับความก้าวหน้าก็จะพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ พร้อมทั้งจะมีความสามารถและเต็มใจที่จะเรียนรู้

2.1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติทั้งนี้ ลักษณะของงานที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติได้นั้น จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน

2.1.4 ความเจริญงอกงาม (Growth) คือ มีความเป็นไปได้ในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน เช่น การก้าวไปสู่ความเป็นนักบริหารมืออาชีพ การได้รับรางวัล เป็นต้น

2.1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) การมอบหมายให้บุคคลมีความรับผิดชอบในหน้าที่ เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงาน

2.1.6 การยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Recognition) การยอมรับนับถือเป็นผลมาจากความสำเร็จในงาน เช่น การยกย่องชมเชยด้วยคำพูด เป็นต้น

2.2 ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene or Maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ ธำรงรักษาบุคลากรไว้ไม่ให้ออกจากงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยปัจจัยย่อย 9 ประการ ดังนี้

2.2.1 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน บุคคลต้องได้รับความรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ตามวันเวลาที่กำหนด

2.2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) หมายถึง บรรยากาศความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน งานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.2.3 การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการนิเทศจากผู้นิเทศ หัวหน้างาน ความตั้งใจสอนงาน หรือลักษณะของการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ

2.2.4 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึงความรู้สึกถึง ความมั่นคงปลอดภัยในงานที่ตนทำอยู่

2.2.5 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึงความรู้สึกว่าได้รับการสื่อสารด้านนโยบายที่ดีองค์การมีการจัดโครงสร้างที่ดี

2.2.6 สถานภาพ (Status) หมายถึง ความรู้สึกว่าตำแหน่งหน้าที่ของตนนั้นมีความเหมาะสมบุคคลอื่นให้การยอมรับ

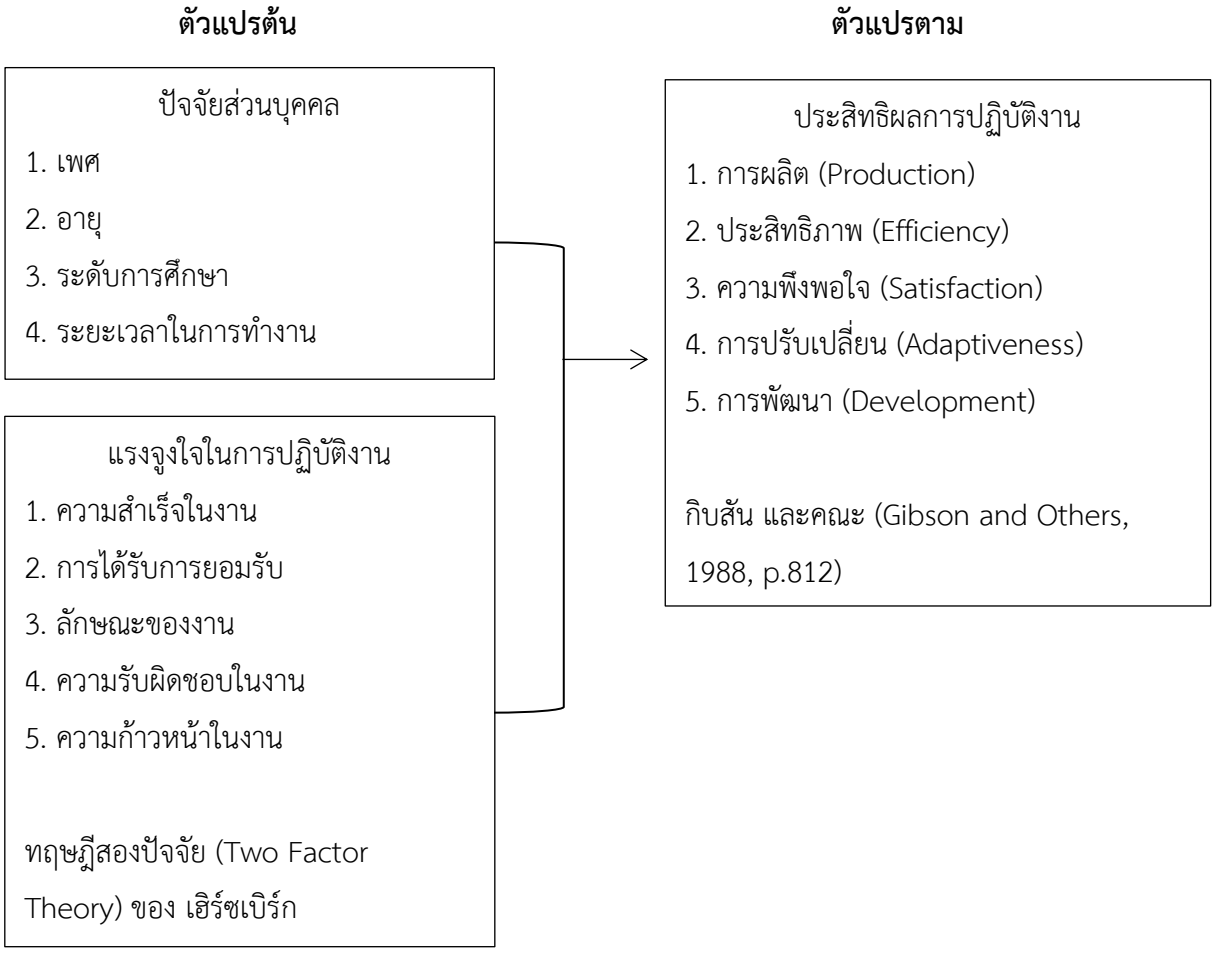
2.2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) หมายถึง การพบปะสังสรรค์กับบุคคลในสถานะต่าง ๆ ในที่ทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2.8 สถานภาพความเป็นอยู่ (Person life) หมายถึง ความรู้สึกว่าการทำงาน ตามปกติมีความสุขแสดงถึงเจตคติที่ดีต่องาน

2.2.9 โอกาสความก้าวหน้า (Possibility to growth) หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลว่ามีโอกาสได้รับการแต่งตั้งในหน้าที่ที่สูงขึ้น ในหน่วยงานที่ใหญ่ขึ้น

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยนำทฤษฎีของกิบสัน และคณะ (Gibson and Others, 1988, p. 812 อ้างถึงใน ประภัสสร เจริญนาม, 2561, หน้า 31-32) มากำหนดแนวคิดในการวิจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้านดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำนวน 148 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทของประชากรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำนวนทั้งสิ้น 234 คน

ประชากรกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สุ่มจากประชากร ได้จำนวน 148 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการคำนวนของ ทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา และ 4. ระยะเวลาในการทำงาน

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์การกรมสรรพสามิต ตามแนวคิดและทฤษฎี กิบสัน และคณะ (Gibson and Others, 1988, p. 812 อ้างถึงใน ประภัสสร เจริญนาม, 2561, pp.31-32) ประกอดด้วย 1.การผลิตผลการปฏิบัติงาน 2.ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 3.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4.การปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน 5. การพัฒนาการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิน 15 ข้อ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 31-40 ปี มีระดีบการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 5-9 ปี

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องงานที่ท่านรู้สึกพึงพอใจในผลความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีทักษะและความสามารถในการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถใช้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อมูลด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่เหมาะสมกับทักษะ ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีอิสระในความคิดและวิธีการในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจและท้าทายในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความรับผิดชอบ พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องท่านสามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับการมอบหมายงานเหมาะสมกับตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านมีอำนาจในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเหมาะสม กับความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้และความสามารถเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับโอกาสในการเข้าฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถผลิตผลงานในปริมาณตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างผลงานได้อย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถสร้างรูปแบบของการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม มีความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถสร้างผลงานให้เป็นไปตามความคาดหวังของบุคคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างผลการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม มีความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสร้างความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนองค์กรได้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กรได้ อยู่ในระดับมาก และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถทำให้องค์กรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม มีความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างรูปแบบในการปฏิบัติงานที่ดีให้กับองค์กรได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง

บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง

บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง

บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง

บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตมีผลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต พบว่า

ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต และด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ที่ได้รับมอบหมาย มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ข้อเสนอแนะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น องค์กรควรจะตระหนักและให้ความสำคัญกับการให้ความสำคัญในเรื่องนี้

องค์กรควรมีวิธีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเพื่อผลักดันและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานให้มีปะสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร

บรรณานุกรม

Gibson, Jame.L. and Others. (1988). *Organizational: Behavior, structure*. 3rd ed. Dallas;Texas: Business Publications,Inc.

Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work.* New York: John Willey

Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harpers and Row.

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

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด

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

ภัทร ประสิทธิวงศ์[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Pattara Prasittiwrong[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: pattara.pra@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด วิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 116 คน ได้แก่ ข้าราชการธุรการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าที ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุด และบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นกลุ่มผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านระดับคุณภาพการชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า (ก) สำนักงานอัยการสูงสุดควรพิจารณาเพิ่มและปรับปรุงแก้ไขเงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากรให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน (ข) สำนักงานอัยการสูงสุดควรสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของบุคลากรด้านทักษะต่าง ๆ ให้กับบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด (ค) สำนักงานอัยการสูงสุดควรจัดให้มีกิจกรรมที่มีลักษณะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ กิจกรรมสันทนาการเพื่อผ่อนคลายบรรยากาศที่ตึงเครียดในการทำงาน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด อาคารธนบุรี

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze the level quality of work life of personnel of the Office of the Attorney General, (2) to compare the quality of work life of personnel of the Office of the Attorney General, and (3) to propose guidelines for improving the quality of work life of personnel of the Office of the Attorney General. This study employed mixed-method research. The samples of the quantitative research consisted of 136 government administrative officers, government employees, permanent staff, and contracted staff. Data was collected through questionnaires. Statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and t-test analysis. The qualitative research consisted of 12 key informants, namely, the executives of the Office of the Attorney General and the personnel representing the Office of the Attorney General. Data was collected through in-depth interviews and was analyzed by using content analysis. Major findings: (1) regarding the quality of work life of personnel of the Office of the Attorney General, it was found that the overall level was at a high level, (2) a comparison study of the quality of work life of personnel of the Office of the Attorney General was found that the personnel with different education backgrounds had different work life qualities, and (3) guidelines for improving the quality of working life of personnel of the Office of the Attorney General were suggested that the Office of the Attorney General should: (a) consider increasing and improving salaries, welfare and benefits relevant to high costs of living and current economic conditions, (b) support and encourage personnel in the Office of the Attorney General to improve their skills and competence, and (c) organize relationships building and recreational activities to help reduce stressful environment at work.

Keywords: Work life, the personnel of the office of the attorney general, Thonburi Building

บทนำ

ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐและองค์กรเอกชนต่าง ๆ มีภารกิจอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป แต่มีอยู่เหมือนกันทุกองค์กร คือ การพัฒนาองค์กรของแต่หน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จที่ได้ตั้งไว้ โดยสิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญที่จะขาดไม่ได้ คือ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าที่สุดในองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานใดก็ตาม เพราะมนุษย์เป็นผู้ขับเคลื่อนให้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ ของการบริหารจัดการภายในและภายนอก

องค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรที่ต้องพัฒนาให้มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ให้สูงยิ่งขึ้น (วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล, 2563, น. 1)

ประเทศไทยมีการปฏิรูปประเทศไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ในประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาให้ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางดังกล่าวมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่กัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการทำงานรูปแบบเดิมๆไปสู่การทำงานที่มีศักยภาพสูง ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลก็ต้องมีการปรับตัวตามไปด้วยเช่นกันในหน่วยงานราชการ ถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกและเครื่องจักรที่สำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ และต่อให้ประเทศไทยจะก้าวไปสู่ไทยแลนด์ 4.0 และทรัพยากรที่ไม่สามารถจะถูกละเลยได้ในองค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องถูกเปลี่ยนแปลงให้เข้าหน่วยงานราชการของไทย ซึ่งถูกมองว่ามีการจัดการภาครัฐที่ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงไม่ยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของกระบวนการมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานยังติดขัดไม่เชื่อมโยงเป็นกระบวนการเดียวกัน การบริหารงานยึดติดกับกรอบอำนาจกฎหมายเป็นหลัก จึงได้นำมาสู่การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 โดยให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เป็นรากฐานของระบบ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นส่วนราชการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ซึ่งองค์กรอัยการมีหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย โดยพนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว เที่ยงธรรม และปราศจากอคติทั้งปวงและไม่ให้ถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครอง การบริหารงานบุคคลการงบประมาณและการดำเนินการอื่นขององค์กรอัยการให้มีความเป็นอิสระ โดยให้มีระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นการเฉพาะตามความเหมาะสมและการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับพนักงานอัยการต้องดำเนินการโดยคณะกรรมการอัยการ

สำนักงานอัยการสูงสุด อาคารธนบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้ยึดแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นแนวทางของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาให้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดมีความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้ง มีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดดุลยภาพรวมระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้สูงมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดประกอบกับยังไม่เคยมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่อำนวยความยุติธรรม ให้กับประชาชน รักษาผลประโยชน์ของชาติและสถานการณ์ปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น ซึ่งผลจากการศึกษาจะช่วยให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นเช่นไร มีเหตุปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรและเป็นข้อมูลสำหรับการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารเพื่อใช้ในการปรับปรุง พัฒนา คุณภาพชีวิตของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดในอนาคต

วัตถุประสงค์

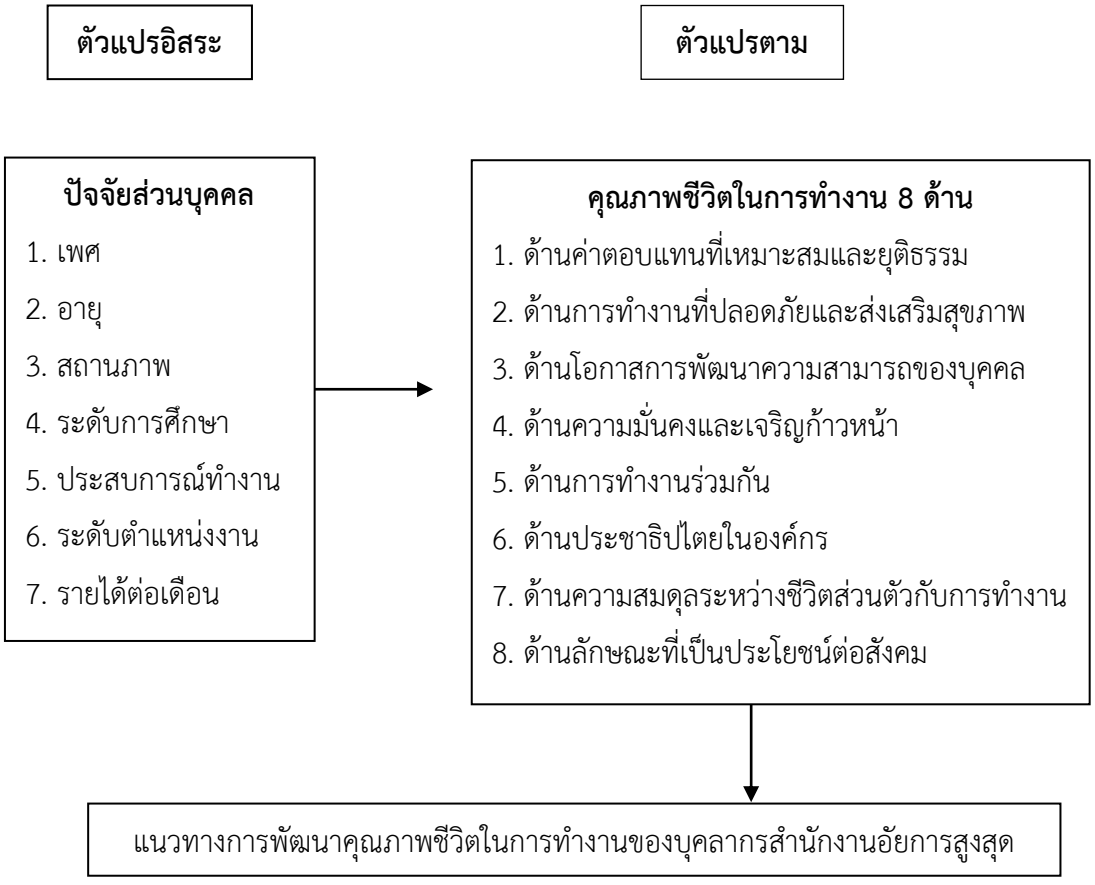
1) เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด
2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดตามปัจจัยส่วนบุคคล
3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวความคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก โดยทฤษฎีที่ประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวความคิดการวิจัย ได้แก่ Walton (1975, p.12) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ในลักษณะการทำงานกระบวนการที่องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคล และพิจารณาจากคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพบุคคล หรือสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

กรอบแนวคิด

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีของ Walton (1975, p.12) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการธุรการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานอัยการสูงสุด อาคารธนบุรี จำนวน 116 คนและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) รวมทั้งสิ้น 12 คน

เครื่องมือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดของริชาร์ด 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 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนา ความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานและด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 8 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้ 1) ทำหนังสือขอความร่วมมือสำนักงานสำนักงานคดีอาญาธนบุรี สำนักงานอัยการสูงสุด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ชี้แจงทำความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมาย 3) นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชากร

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุด อาคารธนบุรี 2) บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด อาคารธนบุรี รวมทั้งสิ้น 12 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. เชิงคุณภาพโดยเริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากภาคสนามมาลงรหัส หลังจากนั้นนำผลสรุปข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง ดำเนินการวิเคราะห์สังเคราะห์ และสรุปผล โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (Inductive Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยนำมาสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด มีองค์ประกอบ 8 ด้านมีดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อที่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเมื่อเทียบกับภารกิจของหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายๆกันอย่างยุติธรรม ปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันและเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจและได้รับสวัสดิการประโยชน์เกื้อกูลอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดได้รับเงินเดือนเป็นไปตามระเบียบที่สำนักงานอัยการสูงสุดที่กำหนด แต่ในภาวะปัจจุบันเมื่อเศรษฐกิจตกต่ำจึงทำให้บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ไม่เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิศักดิ์ ขัดปัญญา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกวิจัยพบว่า บุคลากรได้รับค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

2. ด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อที่เป็นหน่วยงานมีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่นและไม่มีเสียงรบกวนขณะปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซม อุปกรณ์ รวมทั้งอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานเสมอ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดห้องออกกำลังกาย การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพออยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานทันสมัยมีความปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุด อาคารธนบุรีเป็นหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ดำเนินคดีแก่ผู้กระทำผิดทางอาญาที่ต้องมีการติดต่อระหว่างส่วนราชการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางไว้ ตลอดจนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจกับนโยบายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับพิศโสภา ทีฆาวงค์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อที่เป็นหน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ หน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ หน่วยงานมีนโยบายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างชัดเจน งานที่ปฏิบัติมีส่วนทำให้ได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะที่ทันสมัยและหน่วยงานสนับสนุนเปิดโอกาสให้ไปอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความพึงพอใจกับการที่สำนักงานอัยการสูงสุดสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แต่การสนับสนุนหรือเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอต่อบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิศรา พุ่มไทย (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั่วไป (กวาด) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสาทร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั่วไป (กวาด) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะส่วนใหญ่ ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อที่เป็นตำแหน่งและหน้าที่ในปัจจุบันมีความมั่นคงอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ หน่วยงานมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพไว้อย่างชัดเจน งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หน่วยงานมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถประสบการณ์ และได้รับการสนับสนุนและพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในตำแหน่งงาน หน้าที่ และมีความเชื่อมั่นต่อเส้นทางความก้าวหน้า โอกาสในการเลื่อนขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ผู้บริหารได้กำหนดแนวทางไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพุทธรักษา พรมดี (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานราชการมีความมั่นคง บุคลากรย่อมรู้สึกว่ามีความมั่นคงในด้านหน้าที่การงาน

5. ด้านการทำงานร่วมกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อที่เป็นตำแหน่งและหน้าที่ในปัจจุบันมีความมั่นคงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ หน่วยงานมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพไว้อย่างชัดเจนมีตำแหน่งที่สูงขึ้นให้มีโอกาสก้าวขึ้นไป งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หน่วยงานมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ และได้รับการสนับสนุนและพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันต้องการได้รับการยกย่อง การให้เกียรติซึ่งกันและ

กันจากผู้บังคับบัญชาไปจนถึงเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาคม จันทร์เลื่อน (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคกับบุคลากรในการแสดงความคิดเห็นของการทำงานเป็นทีมและการทำกิจกรรมร่วมกันไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก

6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาภายใต้กฎ ระเบียบ และมาตรฐานเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานทุกคนเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรในหน่วยงานเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ต่อกัน หน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีในการทำงานได้อย่างเสรี กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่หน่วยงานกำหนดขึ้นมีความเป็นธรรมและผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดได้รับความเท่าเทียมในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ การแสดงความคิดเห็นสามารถปฏิบัติได้อย่างอิสระเสรีภายใต้กฎ ระเบียบ ที่ถูกต้องและยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ที่กล่าวว่า การทำงานทุกคนจะต้องได้รับซึ่งสิทธิส่วนบุคคล การให้เกียรติผู้อื่น มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและมีอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเหมาะสม

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อที่เป็นหน่วยงานมีการกำหนดเวลาการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ การปฏิบัติงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและครอบครัว สามารถบริหารจัดการเวลาสำหรับการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม มีช่วงเวลาสำหรับการผักผ่อนหรือการทำกิจกรรมในแต่ละวันอย่างเพียงพอและลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ไม่ทำให้เกิดความเครียดมีผลเสียต่อสุขภาพมากเกินปกติ ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความพึงพอใจต่อการกำหนดเวลาในการทำงาน ทำให้บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดสามารถที่จะบริหารจัดการเวลาและลำดับความสำคัญของการทำงานในการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาคม จันทร์เลื่อน (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานอยู่ในระดับมากเพราะผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาค

8. ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อที่รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่สามารถช่วยเหลือประชาชนและสังคมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ การปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือสังคมได้ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบต่อสังคม การบำเพ็ญประโยชน์ การทำงานจิตอาสาเป็นต้น หน่วยงานมีส่วนช่วยเหลือสังคมหรือสาธารณะประโยชน์ด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ตามปกติและ

มีโอกาสในการช่วยเหลือหรือให้บริการแก่สังคมในด้านต่าง ๆ ตามความรู้ความสามารถ ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานราชการที่มีวิสัยทัศน์ ภารกิจ และหน้าที่ที่ชัดเจนในการที่จะรักษาความยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับประชาชนและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดนุสรณ์ คุ้มสุข (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลบางกรวย (วัดศรีประวัติ) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลบางกรวย (วัดศรีประวัติ) ด้านสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากอาจเป็นเพราะผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษา

2) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

สรุปการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ ต่อเดือน พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือนมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษาต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ และสวัสดิการต่าง ๆ ของข้าราชการธุรการในการปฏิบัติหน้าที่แต่ละสายงานไว้ชัดเจนแล้วก็ตาม แต่ถ้าระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อหน้าที่การปฏิบัติงานและปริมาณงานที่ได้รับได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนูรซีราวาตี ดือเระ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสงขลา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ของบุคลากรให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2. ด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ควรกำหนดแผนและแนวทางการปรับภูมิทัศน์ของสำนักงานให้มีความร่มรื่น สะอาด เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรจัดให้มีการอบรม ประชุม และสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นหากใครมีแนวคิดที่ดีในการปรับปรุงให้นำมาปรับใช้

4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของแต่ละคนและส่งเสริมให้สอบคัดเลือกเปิดโอกาสให้มากขึ้น

5. ด้านการทำงานร่วมกัน ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามัคคีโดยอาจมีการทำกิจกรรมร่วมกัน ทำงานเป็นทีมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรให้เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาไปจนถึงบุคลากรต่างสำนักงานที่เกี่ยวข้อง

6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง มีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการสร้างทีมงานในการทำงานอย่างอิสระ

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ควรส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ หรือช่วงเวลาในการพักผ่อนคลายความตึงเครียดระหว่างการทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

8. ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกความเป็นจิตอาสา โดยส่งเสริมความรู้สึกเสียสละเพื่อประโยชน์สังคมและการมีส่วนร่วมผ่านการทำกิจกรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุดควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดให้ดีขึ้น

2) ผู้บริหารสำนักงานอัยการสุงสุดควรกำหนดนโยบายในการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรพิจารณาเพิ่ม ปรับปรุง แก้ไขเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากรให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของบุคลากรด้านทักษะต่าง ๆ ให้กับบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด

3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ควรจัดให้มีกิจกรรมที่มีลักษณะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ กิจกรรมสันทนาการเพื่อผ่อนคลายบรรยากาศที่ตึงเครียดในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อส่งเสริมการสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรให้ดีขึ้นและทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดในภาพรวมทุกด้านทั้งองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรได้ครบถ้วนต่อไป

บรรณานุกรม

ดนุสรณ์ คุ้มสุข. (2564). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลบางกรวย (วัดศรีประวัติ)*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

นูรซีราวาตี ดือเระ. (2565). *งานวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสงขลา*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

พิศโสภา ทีฆาวงค์. (2561). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

พุทธรักษา พรมดี. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อภิศักดิ์ ขัดปัญญา. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, นครปฐม.

อาคม จันทร์เลื่อน. (2561). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดนราธิวาส*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพมหานคร.

อิศรา พุ่มไทย. (2563). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั่วไป (กวาด) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตสาทร*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

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

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ

Factors Affecting the Success of Implementing the Building Control Act, B.E. 2522

เชิดพงษ์ จันทร์ศรี[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Cherdphong Chansri[1] and Pensri Chirinang [2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1],
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: Cherdsilom@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ และ (3) เพื่อหาแนวทางในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยคุณภาพ โดยมีผู้ให้ข้อมูลดังนี้ กลุ่มที่ 1 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการควบคุมอาคาร จำนวน 6 คน กลุ่มที่ 2 พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอนุญาตการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร จำนวน 2 คน และคน และกลุ่มที่ 3 ประชาชนที่มาติดต่อเกี่ยวกับการขออนุญาตควบคุมอาคาร จำนวน 10 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีแบบอุปนัย ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดในการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติในการก่อสร้าง การดัดแปลง การรื้อถอน การเคลื่อนย้าย และการใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร คือ ทำให้อาคารมีความแข็งแรง และปลอดภัยต่อผู้ใช้ (2) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ ได้แก่ (ก) วัตถุประสงค์ของนโยบายชัดเจนและเป็นไปตามกฎหมาย (ข) มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน และ (ค) มีมาตรฐานในการปฏิบัติชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ และ (3) ด้านแนวทางในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร มีดังนี้ (ก) ควรมีการประชาสัมพันธ์ เช่น จัดทำป้าย (ข) ควรส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชน (ค) ควรมีการจัดโครงการอบรมความรู้ให้แก่ประชาชน (ง) ควรมีบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และ (จ) ควรกำหนดผู้รับผิดชอบงานไว้ในแผนผังการยื่นขออนุญาต

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล ความสำเร็จ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to access the success of implementing the Building Control Act, B.E. 2522, (2) to analyze factors affecting the success of implementing the Building Control Act, B.E. 2522, and (3) to propose guidelines for appropriate legal measures related to building control. This study employed a qualitative approach, which was composed of three groups of key informants. Group one was six employees from the Building Control Operation Center, group two was two employees involved with construction, alteration, and demolision of buildings, and group three was 10 people who contacted for building control permission. Data was collected through in-depth interviews. An analytic induction was applied to analyze the data.Major findings: (1) the success of Kho Kret Sub-district Administrative Organization in implementing the Building Control Act, B.E. 2522 in terms of construction, demolition, movement, utilization, and alteration was to make the buildings strong and safe for the users, (2) factors affecting the success of implementing the Building Control Act, B.E. 2522 were: (a) the objectives of the policy were clear and aligned with the law, (b) work operations and delegations were clear, and (c) had a clear standard of practice, and (3) regarding guidelines for appropriate legal measures related to building control, the organization should: (a) publicize information such as signboards, (b) promote and build public awareness, (c) provide knowledge training for the public, (d) have a one-stop service, and (e) have names of assigned authority printed on the permit application chart.

Keywords: Factors Affecting, success, the Building Control Act, B.E.2522

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา ประเทศมีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ และมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมากเพื่อที่จะทัดเทียมกับนานาประเทศ ซึ่งในการพัฒนานี้เอง (เชิดชาย จิตรมาศฐาน, 2556) ได้กล่าวว่า การดำเนินการก่อสร้างตามยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) อันประกอบด้วย ด้านคมนาคม และการจราจร ด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคารสถานที่ ซึ่งรวมทั้งการก่อสร้างอาคารสถานที่ของราชการสถานที่ของเอกชน และสิ่งก่อสร้างประเภทอาคารโรงเรือน เพื่อการอยู่อาศัย และเพื่อการอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานนี้เป็นการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม โดยมุ่งเน้นให้มีการกระจัดกระจายของสิ่งก่อสร้างไปทั่วทุกภูมิภาคของประเทศตามความสำคัญของประเภทสิ่งก่อสร้าง และตามความเหมาะสมของแต่ละสภาพพื้นที่ ทำให้แต่ละ

พื้นที่ที่มีการขยายตัวของสิ่งก่อสร้างที่เข้าไปดำเนินการก่อสร้างนั้นมีความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านสาธารณูปโภคและทางด้านเทคโนโลยีเป็นผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เป็นบทบัญญัติที่รัฐบัญญัติขึ้นจากเหตุผลด้านเทคนิคเป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยและประโยชน์สุขของชุมชนเมืองนั้น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาคารโดยตรง โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจในการออกใบอนุญาตให้ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ในการอนุญาต ไม่อนุญาตให้ ก่อสร้างอาคารใด ๆ สั่งระงับการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารรวมทั้งมีอำนาจในคำสั่งห้ามใช้อาคาร ให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงอาคาร หรือให้รื้อถอนอาคารที่ผิดกฎหมายได้ อันเป็นมาตรการหรือสภาพบังคับในการปกครอง ซึ่งกฎหมายควบคุมอาคารที่ใช้บังคับในปัจจุบันได้แก่ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 (ก้องเกียรติ กำศิริพิมาน, 2551)

ถึงจะแม้ในปัจจุบันประเทศไทยจะมีพระราชบัญญัติควบคุม อาคาร พ.ศ. 2522 ก็ยังคงมีปัญหาที่ทำให้การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไม่มีประสิทธิภาพ เท่าที่ควรและไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายควบคุมอาคารซึ่งมุ่งคุ้มครองความปลอดภัยของประชาชน สิ่งแวดล้อม ผังเมือง การจัดระเบียบ โดยเฉพาะความมั่นคง แข็งแรงของอาคารและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวโยงกับประชาชนส่วนใหญ่ แต่ปัจจุบันบ้านเมืองได้เจริญก้าวหน้าและขยายตัวมากขึ้นฉะนั้นเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการควบคุมเกี่ยวกับความมั่นคง แข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกแก่การจราจรสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการก่อสร้างอาคาร และกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการก่อสร้างในเขตเพลิงไหม้เสียใหม่ และสมควรรวมกฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าวเข้าเป็นฉบับเดียวกัน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น” (ก้องเกียรติ กำศิริพิมาน, 2551)

การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร เป็นบทบาทหน้าที่หนึ่งในการปฏิบัติงานของราชการประจำโดยเฉพาะส่วนโยธา ที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาตรวจสอบควบคุมอาคารก่อสร้างอาคารบ้านเรือนต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ภายใต้ความกำกวมไม่ชัดเจนและช่องว่างของข้อกฎหมาย และนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่รับการเลือกตั้งมาจากประชาชนโดยตรงภายใต้บทบาทของนักการเมืองอาจทำให้มีการใช้ดุลยพินิจ การตีความ เพื่อการตัดสินใจดำเนินการหรือไม่ดำเนินการต่อผู้ละเมิดข้อบังคับของกฎหมาย หรือการอนุญาต ไม่อนุญาตต่อประชาชนแต่ละรายได้ และไม่เฉพาะแต่เจ้าหน้าที่ในส่วนโยธาเท่านั้น การดำเนินการยังเกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้ ส่วนการคลัง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ลงนามอนุญาต และประชาชนผู้ขออนุญาต ตลอดจนในทั้งด้านเอกสารและแบบแปลนของอาคาร ยังเกี่ยวข้องกันทั้งวิศวกรสถาปนิก ผู้ออกแบบ ผู้เขียนแบบ เอกสารหลักฐานการครอบครองที่ดิน ซึ่งในบางกรณี อาจเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งธนาคาร ที่ดิน จึงทำให้เกิดความหลากหลายของปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้น เช่น ปัญหาในการประสานงาน ปัญหาความล่าช้าของงานและความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาความไม่เข้าใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ หรือปัญหาความไม่เข้าใจของฝ่ายการเมืองหรือผู้บริหาร เนื่องจากมีข้อกฎหมายมาเกี่ยวข้องและต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกฎหมาย

สำหรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 (และที่แก้ไขเพิ่มจนถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2550) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี นั้น มักจะประสบปัญหาและอุปส รรคขึ้นทั้งในส่วนของประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎหมายและส่วนของเจ้าหน้าที่รัฐผู้บังคับใช้กฎหมาย อยู่บ่อยครั้ง และเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนปฏิบัติซึ่งส่งผลกระทบต่อการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนในพื้นที่ ยกตัวอย่าง เช่น

1. ขั้นตอนก่อนได้รับใบอนุญาต ประชาชนไม่ยื่นขออนุญาต หรือยื่นขออนุญาตไม่ถูกต้อง
2. ขั้นการพิจารณาตรวจสอบเอกสาร แบบแปลน พิจารณาอนุญาตไม่ถูกต้อง
3. ขั้นตอนหลังได้ใบอนุญาต ประชาชนไม่ปฏิบัติตามใบอนุญาตที่ได้รับ

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรคนหนึ่งในหน่วยงานนี้ และมีความรับผิดชอบในงานด้านการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารที่มีผลกระทบต่อประชาชนในเขตพื้นที่ศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ เพื่อจะนำผลการศึกษาที่ได้รับมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการวางแผน กำหนดและเตรียมความพร้อมกับเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรวมไปถึงคณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการบริหารพัฒนาพื้นที่ตำบล ซึ่งจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับการพัฒนาบริหารจัดการพื้นที่ตำบลเกาะเกร็ดต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ
3. เพื่อหาแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประเสริฐ ภิรมยา (2557) ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการกระทำขององค์การราชการที่จะต้องรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จในทุกด้าน และให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และก่อให้เกิดผลผลิตที่ถึงปรารถนา การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นเป็นผลผลิตของกระบวนการทางการเมืองเป็นโอกาสแรกที่จะได้นำการตัดสินใจทางเลือกนโยบายไปปฏิบัติในสถานการณ์ที่เป็นจริง และครอบคลุมกระบวนการแปลงนโยบายเป็นนามธรรมให้เป็นแผนงานรูปธรรมที่สามารถนำไปปฏิบัติและตรวจสอบวัดระดับความสำเร็จได้

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร ในกรณีทั่วไปหากได้มีการออกกฎกระทรวงกำหนดเรื่องใดแล้ว ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติตามกฎกระทรวงนั้น เว้นแต่ในกรณีที่ยังมิได้มีการออกกฎกระทรวงกำหนดเรื่องนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อบัญญัติท้องถิ่นกำหนดเรื่องนั้นได้ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการออกข้อบัญญัติกำหนดเรื่องใดไว้แล้ว ต่อมามีการออกกฎกระทรวงกำหนดเรื่องนั้น ทำให้ข้อบัญญัติท้องถิ่นในส่วนขัดหรือแย้งกับกฎกระทรวงต้องเป็นอันยกเลิก และให้ข้อกำหนดของข้อบัญญัติท้องถิ่นในส่วนที่ไม่ขัดหรือแย้ง กับกฎกระทรวงยังคงต้องใช้บังคับต่อไปได้จนกว่าจะมีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นใหม่ แต่ต้องไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงนั้นใช้บังคับ การยกเลิกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวย่อมไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้ว โดยถูกต้องตามข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น ในกรณีเลิกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าว ย่อมไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วโดยถูกต้องตามข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น

(1) เป็นการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น กำหนดรายละเอียดในเรื่องนั้นเพิ่มเติมจากที่ได้กำหนดไว้ในกฎกระทรวง โดยไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายดังกล่าว

(2) เป็นการออกข้อบัญญัติกำหนดเรื่องนั้น ขัดหรือแย้งกับกฎกระทรวงดังกล่าว เนื่องจากมีความจำเป็นหรือมีเหตุผลพิเศษเฉพาะท้องถิ่น

(3) การออกข้อบัญญัติท้องถิ่นตาม (2) ให้มีผลบังคับได้เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการควบคุมอาคารและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรี

คณะกรรมการควบคุมอาคารจะต้องพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือไม่ให้ความเห็นชอบในข้อบัญญัติท้องถิ่น ตาม (2) ให้เสร็จภายใน 60 นับแต่วันที่ได้รับข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น ถ้าไม่ให้ความเห็นชอบให้แจ้งเหตุผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทราบด้วย ถ้าคณะกรรมการควบคุมอาคาร พิจารณาข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้นไม่เสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคณะกรรมการควบคุมอาคารได้ให้ ความเห็นชอบในข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอรัฐมนตรีเพื่อสั่งการต่อไป ถ้ารัฐมนตรีไม่สั่งการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อบัญญัติท้องถิ่นนั้น ให้ถือว่ารัฐมนตรีได้อนุมัติ ข้อบัญญัติท้องถิ่นเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้

การควบคุมอาคารตามกฎหมาย

อิทธิพล เนธิยคุปต์ (2564) การก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเปลี่ยนการใช้อาคารในท้องที่ที่ได้มีกฎหมายควบคุมอาคารใช้บังคับแล้วต้องขออนุญาตและได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเสียก่อน

1. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร สามารถดำเนินการได้ 2 วิธี คือ

2. การขอรับใบอนุญาตตามมาตรา 21 (สำหรับการก่อสร้าง ดัดแปลงหรือ เคลื่อนย้ายอาคาร) และตามมาตรา 22 (สำหรับการรื้อถอนอาคาร) ในกรณีนี้ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตพร้อมเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพิจารณาโดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นจะตรวจพิจารณาและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ไม่ควรเกินระยะเวลา 30 วัน

เมื่อผู้ขออนุญาตได้รับใบอนุญาตแล้วจะต้องแจ้งชื่อผู้ควบคุมงานกับวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดการคำเนินการต่อเจ้าพนักงาน ท้องถิ่นพร้อมทั้งแนบหนังสือแสดงความยินยอมของผู้ควบคุมงาน

3. การแจ้งตามมาตรา 39 ทวิ (ผู้ใดจะก่อสร้างดัดแปลงรื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารโดยไม่ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น) ในกรณีนี้ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นคำร้องพร้อมเอกสารประกอบการพิจารณาอื่น ๆ โดยมีเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

4. สถาปนิกและวิศวกรผู้ออกแบบต้องเป็นวุฒิสถาปนิก และวุฒิวิศวกร

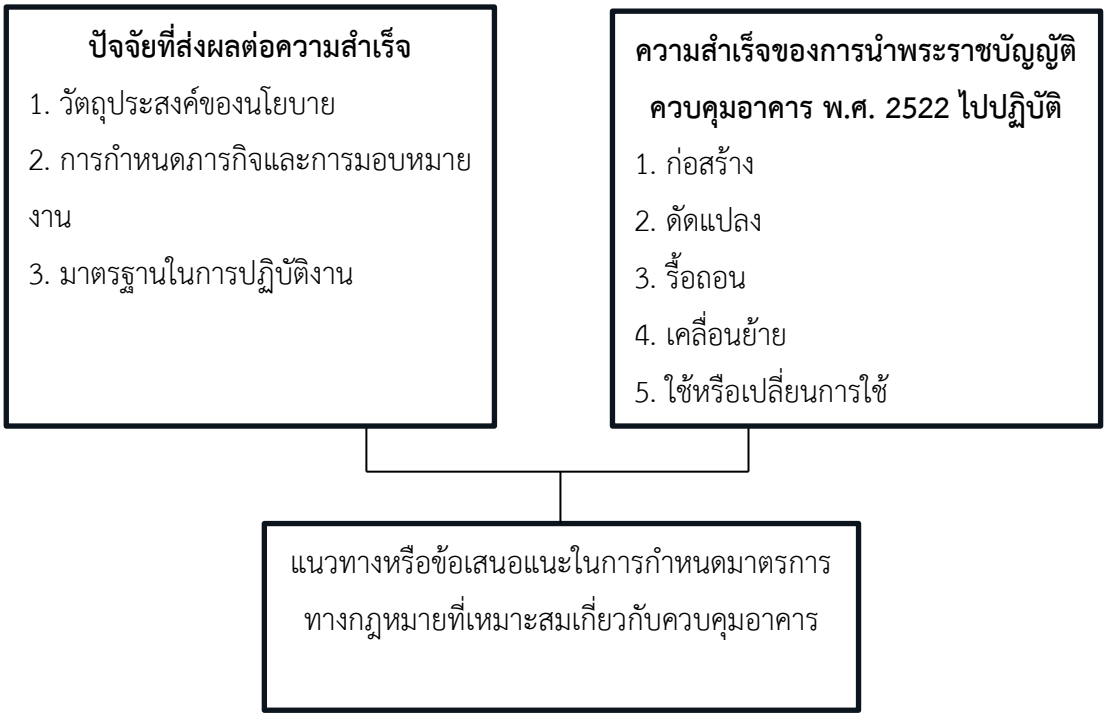
5. มีสถาปนิกและวิศวกรผู้ได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเป็นผู้ควบคุมงาน

6. สำเนาใบอนุญาตและรายการคำนวณที่สถาปนิกและวิศวกรผู้ออกแบบ ลงนามรับรอง

7. วันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดการดำเนินการเมื่อผู้แจ้งส่งเอกสารต่าง ๆ ครบถ้วนและถูกต้องแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นจะออกใบรับแจ้งให้ และผู้แจ้งสามารถคำเนินการก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารได้

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติในการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย และใช้และเปลี่ยนการใช้อาคาร ได้แก่ วัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน จากแนวคิดของวรเดช จันทรศร (2556) มาประยุกต์ในการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อใช้เป็นแนวทางการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เขตพื้นที่ศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (structured interview) ผสมผสานกับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง หรือกึ่งโครงสร้าง (unstructured or semi-structured interview)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เขตพื้นที่ศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 18 คน ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการควบคุมอาคาร จำนวน 6 คน กลุ่มที่ 2 พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอนุญาตการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร จำนวน 2 คน และกลุ่มที่ 3 ประชาชนที่มาติดต่อเกี่ยวกับการขออนุญาตควบคุมอาคาร จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานศูนย์ปฏิบัติการควบคุมอาคาร, กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอนุญาตการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร และกลุ่มประชาชนที่มาติดต่อเกี่ยวกับการขออนุญาตควบคุมอาคาร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ศึกษาเอกสาร (documentary research) ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ และเพื่อเสนอแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร และ 2) การสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างสร้าง (structure interview) และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมประเด็นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ทั้งการวิเคราะห์ความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ การกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ และการนำเสนอแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร แล้วนำข้อมูลแต่ละประเด็นมาเชื่อมโยง กับการค้นคว้าเอกสาร (documentary research) ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การนำเสนอแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร ทำให้การวิเคราะห์

ข้อมูลเกิดความชัดเจนมากขึ้น และมีการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การสรุปและอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยเน้นนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 การประเมินความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดในการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติในการก่อสร้าง การดัดแปลง การรื้อถอน การเคลื่อนย้าย และการใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร คือ ทำให้อาคารบ้านพักอาศัยในชุมชนเกาะเกร็ดมีความมั่นคงแข็งแรง สวยงาม น่าอยู่ และมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้อาคารได้ ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปในทำนองเดียวกับงานวิจัยของชาญชัย บุตรแสนโคตร (2557) พบว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีหน้าที่ในการบริการสาธารณะตามหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดงานอนุญาตก่อสร้าง การนำกฎหมายไปบังคับใช้เป็นบางครั้งในการออกดำเนินการออกคำสั่งระงับการก่อสร้างที่ตรวจพบว่าไม่ถูกต้อง ซึ่งทำการตักเตือนแล้ว แต่ยังฝ่าฝืน ทำให้มีผลในการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในระดับสูง ในขณะเดียวกันการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อย่างเคร่งครัดในบางประเด็นเพื่อให้การปฏิบัติงาน และการให้บริการเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงามน่าอยู่ และช่วยให้การก่อสร้างอาคารมีความมั่นคงแข็งแรง และมีความปลอดภัยสำหรับประชาชนที่ให้อาคารได้ (ไชยดิษฐ์ ปัญญาเหมือนสกุล, 2557)

วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดในการนำพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไปปฏิบัติในการก่อสร้าง การดัดแปลง การรื้อถอน การเคลื่อนย้าย และการใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ของนโยบายชัดเจนและเป็นไปตามกฎหมาย 2) มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน และ 3) มีมาตรฐานในการปฏิบัติชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ ดังที่ ประเสริฐ ภิรมยา (2557) ได้กล่าวถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการกระทำขององค์การราชการ ที่จะต้องรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จในทุกด้าน และให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และก่อให้เกิดผลผลิตที่ถึงปรารถนา โดยในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีการปรับโครงสร้างภายใน ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโครงสร้างและกลไก เพื่อสนับสนุนการกระจายอำนาจ รวมทั้งสร้างระบบติดตามตรวจสอบกำกับดูแล และประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจการสั่งการตามลำดับขั้นการบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ลดหลั่นกันไป กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ผู้มีตำแหน่งสูงมีอำนาจบังคับบัญชาก็ต้องรับผิดชอบในราชการที่ผู้ใต้การบังคับบัญชาได้ปฏิบัติในคำสั่งหน้าที่ของตน

(ชาญชัย บุตรแสนโคตร, 2557) ตลอดจนการมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีแนวทางในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ จะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อเรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมตามระเบียบกฎหมาย (ธนเมศฐ์ มหาวงศนันท์, 2558)

วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร ผลวิจัยพบว่า มี 5 แนวทาง ดังนี้ 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้วยการจัดทำป้าย เอกสาร คู่มือ เพื่อให้ความรู้ด้านกฎหมายการควบคุมอาคารให้เพิ่มมากขึ้น 2) ควรส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในชุมชนได้ตระหนักถึงความสำคัญในการก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร ฯลฯ ให้ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการปลูกฝังการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเป็นนิสัย 3) ควรมีการจัดโครงการอบรมความรู้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนด้วย 4) ควรมีการลงพื้นที่พบประชาชนเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการขออนุญาตการดัดแปลง เคลื่อนย้ายก่อสร้าง รื้อถอน หรือเปลี่ยนการใช้อาคารให้เสร็จสิ้นในเวลาอันรวดเร็ว ด้วยการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และ 5) ควรกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละงานไว้ในแผนผังขั้นตอนการยื่นขออนุญาตอย่างชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ยึดเป็นแนวปฏิบัติและสะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุขุม ขยันงาน (2556) พบว่า การทบทวนกฎหมายก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้การควบคุมอาคารในเขตพื้นที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงามน่าอยู่และมีความมั่นคง แข็งแรงมากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องพระราชบัญญัติควบคุมอาคารแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ได้ทราบว่าพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ควบคุมอาคาร ตลอดจนมีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุก ๆ ด้าน ตลอดจนมีการสร้างแรงจูงใจให้แก่ประชาชนในการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การประชุม การอบรม สัมมนา การศึกษางาน เป็นต้น (ชาญชัย บุตรแสนโคตร, 2557) นอกจากนี้ควรมีมาตรการเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น อบต. พบประชาชน การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การจัดสัปดาห์บริการ และแนวทางในการวางมาตรการในการตรวจสอบ ตรวจติดตามและการลงโทษผู้กระทำผิดอย่างเคร่งครัด เช่น การออกหน่วยเคลื่อนที่ทุกสัปดาห์ เป็นต้น รวมไปถึงควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอกับปริมาณงาน พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้ (ประเสริฐ ภิรมยา, 2557)

ข้อเสนอแนะ

1) ผู้บริหารควรกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ชัดเจน สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้เกิดความเข้าใจนโยบาย มองเห็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2) ผู้บริหารควรกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบนโยบายให้ชัดเจน และมอบหมายงานตามสายบังคับบัญชา นอกจากนี้ควรช่วยให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา แนะนำ และส่งเสริม สนับสนุนในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้

3.) ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในการปฏิบัติงานตามนโยบาย แจ้งรายละเอียดให้ผู้ปฏิบัติงานทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

บรรณานุกรม

ก้องเกียรติ กำศิริพิมาน. (2551). *การเสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้ในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารในเขตพื้นที่ อบต*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

เชิดชาย จิตรมาศฐาน. (2556). *การบังคับใช้มาตรการทางการปกครอง: ศึกษากรณีการรื้อถอนอาคารตามกฎหมายควบคุมอาคารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. กลุ่มสาขาวิชากฎหมายมหาชน คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ชาญชัย บุตรแสนโคตร. (2557). *การศึกษาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ไชยดิษฐ์ ปัญญาเหมือนสกุล. (2557). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขุดดินถมดิน บ่อดิน*. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

ธนเมศฐ์ มหาวงศนันท์. (2558). *การศึกษาการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ประเสริฐ ภิรมยา. (2557). *การศึกษาปัญหาและความคิดเห็นในการบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

วรเดช จันทรศร. (2556). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ: ตัวแบบและคุณค่า*. เข้าถึงได้จาก: https://www.http://library1.nida.ac.th/nida_jour0/, 20 กุมภาพันธ์ 2566.

สุขุม ขยันงาน. (2556). *ปัญหาการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อ.คง จ.นครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารงานก่อสร้างและการจัดการสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

อิทธิพล เนธิยคุปต์. (2564). การใช้กฎหมายควบคุมอาคารและกฎหมายผังเมืองสำหรับการพัฒนาเมืองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(2), กรกฎาคม-ธันวาคม 2564, หน้า 28-42.

การประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

Evaluation of the State Welfare Card Project in Don Kai Dee Sub-district, Krathum Baen District, Samut Sakhon Province

ชลดา กุลอนงค์[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Chonlada Kulanong[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170

E-mail: chonladakulanong@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตเทศบาลตำบลดอนไก่ดี (2) เพื่อเปรียบเทียบการประเมินโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การวิจัยนี้เป็นวิจัยผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ได้แก่ ผู้ที่มีทะเบียนราษฎร์อยู่ในเขตเทศบาลตำบลดอนไก่ดี เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการบัตรสวัสดิการแตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวทางในการปรับปรุงโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลดอนไก่ดี พบว่า (ก) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน (ข) ควรเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเนื่องจากค่าครองชีพสูงขึ้น (ค) ควรเพิ่มช่องทางการรับข้อมูลให้กับกลุ่มเปราะบาง และ ง) ควรลดขั้นตอนในการตรวจสอบสิทธิ์ เนื่องจากขั้นตอนในการตรวจสอบสิทธิ์นั้นล่าช้า

คำสำคัญ: การประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เขตตำบลดอนไก่ดี

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to evaluate the State Welfare Card Project in the Don Kai Dee Sub-district Municipality Area, (2) to compare an evaluation of the State Welfare Card Project, categorized by personal factors of the State Welfare Card holders, and (3) to propose guidelines for improving the State Welfare Card Project. This study employed mixed-method research. The samples of the quantitative research consisted of 384 residents with civil registration in Don Kai Dee Subdistrict Municipality. Data was collected through questionnaires. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test analysis, and one-way ANOVA. The qualitative research consisted of 10 key informants; namely, the State Welfare Card government officers, village heads, and people. Data was collected through in-depth interviews and was analyzed by using content analysis. Major findings: (1) on the evaluation of the State Welfare Card Project in Don Kai Dee Sub-district, it was found that, an overall project was at an average level, (2) on the evaluation of the Project in Don Kai Dee Sub-district; categorized by personal factors, it was found that the card holders with different genders and ages had different opinions towards the State Welfare Card Project, and (3) regarding guidelines for improving the State Welfare Project, they were suggested to: (a) have more officers to serve people, (b) raise monthly state welfare payment due to the high cost of living, (c) provide more channels for vulnerable groups to get information, and (d) reduce the eligibility checking process as it was time consuming.

Keywords: Evaluation, the State Welfare Card Project, Don Kai Dee Sub-district

บทนำ

สถานการณ์ในสังคมไทยต่างเป็นปัญหาที่ทุกรัฐบาลต่างให้ความสำคัญในการแก้ไขมีการถกเถียงเรื่องความยากจนและเส้นความยากจนโดยเฉพาะเป็นช่วงที่ ADB (Asia Development Bank : ธนาคารพัฒนาเอเชีย) We (World Bank : ธนาคารโลก) IMF (International Monetary Fund : กองทุนเงินรหว่างประเทศ) กำลังพูดถึง Social Safety Net หรือสวัสดิการสำหรับคนจนด้อยโอกาสในสังคมโดยเฉพาะคนจนด้อยโอกาสที่ประสบภาวะเศรษฐกิจ จึงทำให้วงวิชาหันมาใส่ใจเรื่องดังกล่าว กลุ่มคนจนในประเทศไทยมีหลายมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมซึ่งคนจนส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นภาคเกษตรกรรมหรือภาคชนบท ความถดถอยของภาคเกษตรรายได้ไม่เพียงพอต่อครัวเรือนเกษตรกรรม เป็นแรงผลักดันที่ทำให้สมาชิกครัวเรือนเกษตรกรรมต้องไปหางานทำนอกเกษตรกรรม ขณะเดียวกันภาคอุสาหกรรมและการค้าได้รับการสนับสนุนจากนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจ จึงเป็นแรงดึงให้ออกจากชนบท วันที่ 29 พฤศจิกายน 2564

สัดส่วนคนจนที่ดูจากเส้นความยากจน เพิ่มขึ้นเป็น 6.84% จากปี 2562 ที่อยู่ที่ 6.24% คิดเป็นจำนวนคนจน 4.8 ล้านคน จากปี 2562 มีจำนวน 4.3 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้น 5 แสนคนจากปีก่อนหน้า ซึ่งเป็นผลจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่กระทบต่อเศรษฐกิจและการจ้างงานอย่างรุนแรงทั้งนี้ เส้นความยากจนปี 2563 อยู่ที่ 2,762 บาทต่อคนต่อเดือน ส่วนปี 2562 อยู่ที่ 2,763 บาทต่อคนต่อเดือนขณะที่เศรษฐกิจไทยในปี 2563 หดตัว 6.1% เมื่อเทียบกับปี 2562 ที่ขยายตัว 2.3% ส่งผลกระทบต่อการจ้างงานในวงกว้าง และมีผู้ว่างงานจำนวน 3.73 แสนคน หรือคิดเป็นอัตราการว่างงาน 0.98% (สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจึงได้ถือกำเนิดขึ้น รัฐบาลได้เปิดให้ประชาชนได้ลงทะเบียนตามโครงการ ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐในวันที่ 15 กรกฎาคมถึง 15 สิงหาคมปี พ.ศ. 2559 ผ่านทางธนาคารกรุงไทย ธนาคาร ออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ผู้มาลงทะเบียนรับสวัสดิการแห่งรัฐจะต้อง 1) เป็นผู้มีสัญชาติไทย 2) อายุ 18 ปีขึ้นไป และ 3) เป็นผู้ว่างงานหรือมีรายได้ไม่เกิน 100,000 บาทในปี พ.ศ. 2558 ภายในสิ้นปี พ.ศ. 2559 รัฐบาลได้ทดลองโครงการสวัสดิการแห่งรัฐเป็นครั้งแรก โดยการโอนเงินสดจำนวน 3,000 บาท ให้กับผู้มีรายได้ไม่ถึง 30,000 บาท และ 1,500 บาท สำหรับผู้ที่มีรายได้เกิน 30,000 บาท แต่ไม่ถึง 100,000 บาท มีผู้สนใจมาลงทะเบียนถึง 8.4 ล้านคน และเมื่อตรวจสอบคุณสมบัติแล้วมีผู้มีคุณสมบัติตามเกณฑ์และได้รับเงินโอนถึง 7.7 ล้านคน ถัดมาในปี พ.ศ. 2560 รัฐบาลได้เปิดให้ประชาชนไปลงทะเบียนอีกครั้งหนึ่งในวันที่ 3 เมษายน ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 โดยครั้งนี้ได้เพิ่มช่องทางในการลงทะเบียนนอกเหนือจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจในครั้งแรกแล้วยังให้คลังจังหวัด 76 จังหวัดและสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขตเป็นหน่วยรับลงทะเบียนด้วย ครั้งนี้รัฐบาลได้กำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมอีก 2 ประการได้แก่ 1) ผู้ลงทะเบียนมีเงินฝากในธนาคารสลากออมสิน สลากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และพันธบัตรมีมูลค่ารวมกันไม่เกิน 100,000 บาท และ 2) หากเป็นเจ้าของบ้านเดี่ยวหรือทาวน์เฮ้าส์จะต้องมีเนื้อที่ไม่เกิน 25 ตารางวา หรือห้องชุดไม่เกิน 35 ตารางเมตร หรือหากมีที่ดินเพื่อการเกษตรต้องไม่เกิน 10 ไร่ และที่ดินที่ไม่ใช่เพื่อการเกษตรต้องไม่เกิน 1 ไร่ ผลการลงทะเบียนพบว่ามีผู้เข้าร่วมลงทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 14.2 ล้านคน และเมื่อตรวจสอบคุณสมบัติแล้วพบว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 11.4 ล้านคนการจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดกิจกรรมบริการสาธารณะเชิงนโยบายทางเลือกเป็นอีกมาตรการหนึ่งของรัฐโดยมีวัตถุประสงค์ที่สร้างประโยชน์ต่อประชาชนในโครงการประชารัฐด้วยการใช้มาตรการทางการเงินเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนของประชาชนลดช่องว่างและความเลื่อมล้ำทางสังคมไทย โดยให้มาตรการเป็นไปตามแนวทางแบบอภิบาลผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมตามฐานานุรูป โดยมีกระทรวงการคลังและธนาคารกรุงไทยรับผิดชอบด้านการเงิน และกระทรวงพาณิชย์โดยความร่วมมือของพาณิชย์จังหวัดจัดหาสินค้าราคาถูกสำหรับจำหน่าย ในร้านธงฟ้าที่ตั้งขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นต้น เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนคนไทยเข้าถึงหรือได้รับสวัสดิการแห่งรัฐอย่างเป็นธรรม (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561)

ตำบลดอนไก่ดีเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอกระทุ่มแบน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร รับจ้างตามโรงงานอุตสาหกรรม และค้าขายเป็นหลัก ซึ่งส่วนใหญ่ทำอาชีพเกษตรกรจึงทำให้มีจำนวนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่ตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ส่งเสริมการดำเนินงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ที่ได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์อันจะนำไปสู่การพัฒนา ความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเหมาะสมที่สุดต่อไปและเพื่อนำเสนอผลวิจัยและการสะท้อนกลับ (Feedback) จากการดำเนินมาตรการโครงการภายใต้มาตรการความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐผลที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และมาตรการของรัฐในการช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและลดขนาดความยากจนในสังคมไทยให้เล็กลงตามสภาพการณ์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

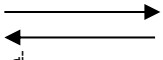
1. เพื่อประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลดอนไก่ดี
2. เพื่อเปรียบเทียบการประเมินโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลดอนไก่ดีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลดอนไก่ดี

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีการประเมินผลโครงการ

แนวคิดหลักการและโมเดลการประเมิน “CPO” (CPO's Evaluation Model)

การประเมินโครงการเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นอันจะนำไปสู่การตัดสินความสำเร็จรวมทั้งการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา ตลอดจนการสร้างและการกำหนดทางเลือกใหม่ในการดำเนินโครงการ ดังนั้นกิจกรรมการประเมินโครงการจึงเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นเกี่ยวกับปัจจัยขั้นพื้นฐานของโครงการตลอดจนกระบวนการที่ปฏิบัติระหว่างดำเนินโครงการและผลผลิตของโครงการภายใต้กิจกรรมและช่วงเวลาที่ได้กำหนดหรือวางแผนไว้ เยวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2556 , น. 301 - 319) ได้พัฒนาเป็นรูปแบบหรือแบบจำลองของการประเมินโครงการขึ้น ซึ่งเป็นแบบที่เหมาะสมกับประเทศไทยมากที่สุด หมายเหตุ: สัญลักษณ์ที่ใช้มีดังนี้

1. ..... หมายถึง เส้นแบ่งระหว่างองค์ประกอบ ซึ่งแยกกันไม่เด็ดขาด
2.  หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแต่ละองค์ประกอบในลักษณะของการสื่อสารแบบสองทางอย่างครบวงจร
3. C หมายถึง Context
4. P หมายถึง Process

5. O หมายถึง Output

แนวคิดของเยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี ประกอบด้านส่วนสำคัญ 3 ส่วนใหญ่ ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องตามลำดับ คือ 1) ปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อมของโครงการ (Context) 2) กระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินโครงการ (Process) และ 3) ผลิตของโครงการ (Output) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อมโครงการ (Context) หมายถึง บริบทต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการทั้งหมด เช่น ปัจจัยทางการเมืองทางสังคม ทางวัฒนธรรม รวมทั้งปัจจัยทางกายภาพและทางด้านจิตใจ การประเมินในส่วนนี้เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมหรือบริบทต่าง ๆ ของโครงการนั้น ๆ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไรโดยพิจารณาถึง

1.1 ความต้องการจำเป็นของโครงการ เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นหรือความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการสำหรับในประเทศไทยมีปัจจัยทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องมากนับตั้งแต่ความต้องการของโครงการ

1.2 ความเป็นไปได้ของโครงการ เพื่อให้ทราบโอกาสในการจัดทำโครงการต้องวิเคราะห์ให้เห็นถึงปัญหาที่เป็นอุปสรรคหรือที่เป็นข้อจำกัด ซึ่งเกิดขึ้นในระหว่างดำเนินโครงการ ทั้งนี้เพื่อนำมาเสนอเป็นข้อสารสนเทศหรือข้อสังเกต ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขหรือปรับปรุงโครงการหรือเพื่อเสนอทางเลือกใหม่ในการดำเนินโครงการตลอดจน เพื่อประโยชน์ในการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนที่เป็นเงื่อนไขบางประการอันจะนำไปสู่การยุติปัญหาในที่สุดโครงการต่าง ๆ มักจะมีปัจจัยทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องสูงมากประกอบกับรัฐบาลของประเทศไทยเป็นรัฐบาลผสมและมีการปรับเปลี่ยนรัฐบาลค่อนข้างบ่อย เป็นผลให้แนวนโยบายบางอย่างของรัฐบาลต้องปรับตามไปด้วยจึงทำให้บางโครงการต้องหยุดชะงักหรือล้มเลิกได้

1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อระบุถึงสิ่งที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นจากโครงการโดยพิจารณาถึงผลจากกิจกรรมของโครงการในสภาพความเป็นจริงบ่อยครั้งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายประการจึงจำเป็นต้องแจ้งหรือชี้แจงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อสะดวกและความร่วมมือที่จะได้รับรวมทั้งให้ความสำคัญกับโครงการตามสภาพที่ควรจะเป็นด้วย

1.4 ความพร้อมและทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เช่น เงินทุนหรืองบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร เป็นต้น ปัญหาเรื่องงบประมาณอาจส่งผลถึงวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลกระทบที่เกิดขึ้นเพราะปัจจัยทางการเมืองรวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของความต้องการและความเป็นไปได้ดังกล่าวมาแล้วทำให้การดำเนินโครงการล่าช้าและค่าใช้จ่ายอาจเพิ่มสูงขึ้นได้

จากที่กล่าวมาในเรื่องของสภาพแวดล้อมจะเห็นได้ว่าการดำเนินโครงการในประเทศไทยมักมีปัจจัยหรือเหตุผลทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่บ่อย ๆ นอกจากนั้นหน่วยงานในระดับนโยบายต่าง ๆ โดยอ้างว่าเพื่อความยืดหยุ่นทำให้ไปสู่การปฏิบัติได้มากหรือไม่ได้ผลเท่าที่ควร ส่วนเรื่องความเป็นไปได้ของโครงการตลอดจนวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และความพร้อม ซึ่งรวมทั้งทรัพยากรในด้านต่าง ๆ นั้นเป็นปัจจัยทางสภาวะแวดล้อมที่สำคัญสำหรับการประเมิน ซึ่งผู้ประเมินโครงการจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยเหล่านี้ให้รอบคอบ

มาตรการรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

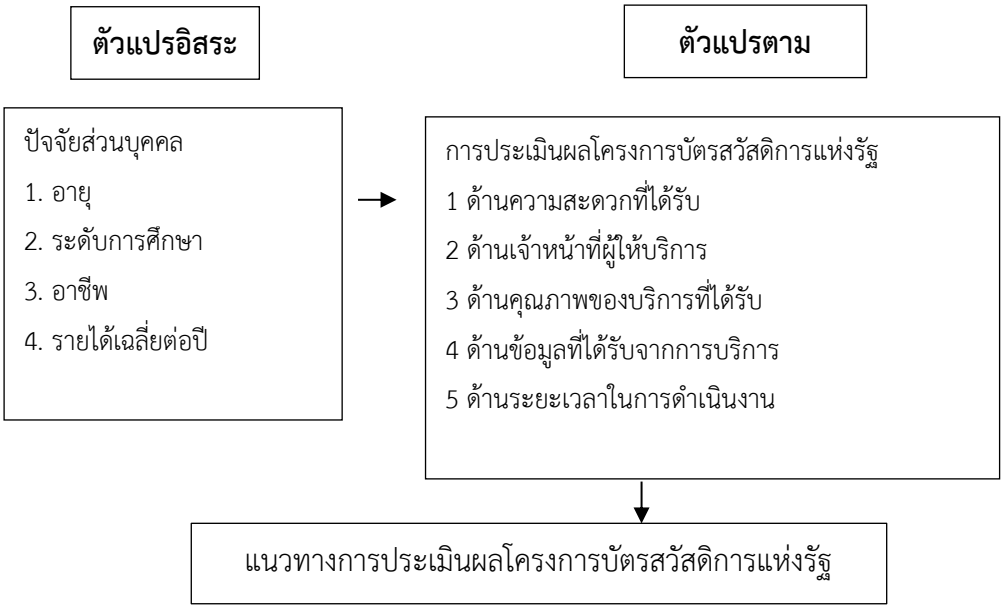
แนวคิดเกิดจากรัฐบาลต้องการผลักดันยุทธศาสตร์ National E - Payment ซึ่งมุ่งการโอนเงินสวัสดิการแห่งรัฐผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ขณะนั้นมีข้อจำกัดเรื่องข้อมูลที่ไม่เพียงพอและยังไม่ได้ มีการชำระระบบข้อมูลทางรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังจึงเห็นว่าควรจะมีการลงทะเบียน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยมากขึ้น ถูกต้องสมบูรณ์กว่าที่เคยมีมาก่อนหน้า

บัตรสวัสดิการแห่งรัฐจึงเกิดขึ้นมารองรับกับข้อมูลปัจจุบันและยังเป็นการแสดงตัวตนได้ด้วยว่าเป็นตัวจริงเป็นผู้ที่ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติมาแล้ว เพื่อที่การโอนเงินสวัสดิการจะได้มีประสิทธิภาพ คือจ่ายตรงให้กับผู้ที่มีสิทธิจริง ๆ ทำให้ต้องมีการจัดลงทะเบียนเกิดขึ้นโดยคุณสมบัติของผู้มีรายได้น้อยที่มาลงทะเบียน จะต้องเป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 100,000 บาทลงมา ซึ่งมีฐานการคำนวณมาจากค่าแรงขั้นต่ำวันละ 300 บาท เดือนหนึ่งทำงานประมาณ 20-22 วัน เท่ากับมีรายได้เดือนละประมาณ 6,000-7,000 บาท หรือเท่ากับปีละประมาณ 90,000 บาท จึงเป็นที่มาของการขีดเส้นผู้มีรายได้น้อยที่ไม่เกิน 100,000 บาท / ปี ซึ่งผู้มีรายได้น้อยจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ต่ำกว่า 100,000 บาท และกลุ่มที่ต่ำกว่า 30,000 บาท โดยมาจากการดูเส้นของความยากจนที่ใช้เกณฑ์ของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นหลัก จึงเป็นฐานพิจารณาของทางกระทรวงการคลังในการลงทะเบียนตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ. 2559 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

ในการลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะมีการตรวจสอบคุณสมบัติ ตรวจสอบรายได้โดยส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ส่งให้กับทางกรมสรรพากรช่วยตรวจสอบในเรื่องการมีรายได้ โดยดูจากข้อมูลถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย เช่น การรับจ้างทำงานรายได้ดอกเบี้ย จะมีการตรวจสอบการมีทรัพย์สินทางการเงิน อาทิ เงินฝากธนาคาร พันธบัตรหุ้นกู้ สลากออมสินว่ามีต่ำกว่า 100,000 บาทจริงหรือไม่ พบว่ามีผู้ที่ผ่านการคัดกรอง 11.4 ล้านคน จึงใช้เป็นฐานข้อมูลในการโอนเงินช่วยเหลือตรงไปยังผู้ที่ได้รับสิทธิโดยไม่ต้องผ่านช่องทางอื่นใด เช่นในอดีตอีกดังนั้นในเรื่องรัฐสวัสดิการกระทรวงการคลังจึงได้เสนอให้มีการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อเป็นการแสดงตนและจะเป็นเหมือนบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเติมเงินได้ นำไปใช้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อตอบโจทย์ในการเป็นสังคมไร้เงินสด ซึ่งในการช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นการบรรเทาปัญหารายได้ที่ไม่พอเพียงกับค่าใช้จ่าย (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแบบตามกรอบแนวคิดของ Comrad and Wilson (1985, อ้างถึงใน ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2533, น.5) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยใช้แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์
2. การสนทนากลุ่ม (Group discussion) ใช้แนวคำถามแบบสนทนากลุ่ม
3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-particpant) โดยสังเกตการณ์ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน

การวิจัยเชิงปริมาณ

ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research) ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังนี้

1. เพื่อประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

1.1 ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ พบว่าการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้เนื่องจากประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในด้านการใช้บริการจากขนส่งสาธารณะ และการบริการจากจำนวนหน่วยบริการที่เพียงพอ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในด้านการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรกันย์ เธียรชุตินันท์ (2561) ได้ศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่พบว่ามีประเด็นปัญหาทางด้านการใช้บัตรสวัสดิการและการการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์ในการช่วยเหลือ ค่าครองชีพผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยผู้ที่ได้รับสิทธิ์สามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในร้านค้าที่ร่วมโครงการใช้ชำระค่าเดินทาง เช่น ค่ารถไฟ รถประจำทาง เป็นต้น

1.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่พนักงานผู้ให้บริการ พบว่าการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะประชาชนได้รับการบริการข่าวสารข้อมูล สิทธิประโยชน์และการใช้บริการอื่น ๆ จากเจ้าหน้าที่ผ่านเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพร ภูมิภักดิ์ (2561) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจและศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรบริการประชาชนให้เสมอภาคและบริการด้วยใจ

1.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ พบว่าการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้เนื่องจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใช้ลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทางสำหรับผู้มีรายได้น้อยได้ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าและรับบริการในหน่วยบริการใกล้บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรกันย์ เธียรชุตินันท์ (2561) โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวคิดทฤษฎีการนานโยบายไปปฏิบัติและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ สาธารณะแนวใหม่ที่พบว่าเป็นการสนองต่อความต้องการทางสังคมและ ปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคม ในอันที่จะได้รับบริการจากรัฐไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านการคุ้มครองความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการจึงเสนอให้นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริการ สาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการต่าง ๆ ของโครงการ พบว่าการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปากลาง ทั้งนี้เนื่องจากการให้ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ของโครงการมีความครบถ้วน ชัดเจนด้านเนื้อหา ด้านข้อมูลการใช้บริการขนส่งสาธารณะ ทำให้ประชาชนได้รับทราบในเรื่องความเคลื่อนไหวในด้านการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศูนย์สำรวจความคิดเห็น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2560) ได้ศึกษาการประเมินผลการรับรู้และเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญของรัฐบาลประจำปีงปม.2560 เรื่อง “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (บัตรผู้มีรายได้น้อย)” ที่พบว่าผลการสำรวจพบว่า 1) การรับรู้หรือได้ยินข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับ

“บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” (บัตรผู้มีรายได้น้อย) ประชาชนส่วนใหญ่ระบุว่าเคยรับรู้หรือได้ยินข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ สื่อบุคคลและสื่อวิทยุ และได้ลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยเพื่อขอรับสิทธิ จากรัฐบาลส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ลงทะเบียน สาเหตุเพราะไม่ทราบข้อมูลที่ละเอียดไม่รู้ว่าต้องไปลงทะเบียนที่ไหน จึงทำให้ลงทะเบียนไม่ทัน 2) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในเนื้อหาหรือรายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” จากการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะการให้ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศูนย์สำรวจความคิดเห็น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2560) อาจเป็นเพราะว่าการสำรวจความคิดเห็นมีก่อนที่ประชาชนจะได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จึงเกิดความสับสนในการรับข้อมูลข่าวสาร

1.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการของโครงการ พบว่าการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก มีระยะเวลาในการดำเนินการประกาศผลและออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้แก่ประชาชนที่แน่นอน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศุมพล ชัยศร (2561) ที่พบว่ามีปัญหา 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ประเด็นของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ 2) ประเด็นของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบตามนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 4) ประเด็นด้านความเหลื่อมล้ำ

จากการศึกษาการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าในประเด็นการให้ข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ของโครงการมีความครบถ้วน ชัดเจนด้านเนื้อหา ด้านข้อมูล ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางส่วนประเด็นของผู้ประกอบการที่มีปัญหาด้านเครื่องรูดบัตรและอินเตอร์เน็ตนั้นอาจจะมีปัญหาในช่วงแรก ๆ ส่วนประเด็นปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการนั้นอาจเกิดขึ้นได้เล็กน้อยในขั้นตอนการรับสมัครเมื่อประชาชนได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแล้วช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนได้จริงก็มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในประเด็นความเหลื่อมล้ำในสิทธิการเข้าถึงบัตรสวัสดิการและความเหลื่อมล้ำของผู้ประกอบการในการเข้าร่วมโครงการ จากการศึกษาพบว่ารัฐบาลพยายามช่วยเหลือประชาชนให้ได้อย่างรวดเร็ว จึงสามารถแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำได้ในระดับหนึ่ง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบนจังหวัดสมุทรสาคร

ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 188 คน มีระดับการศึกษาประถาศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 251 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 184 คน สรุปได้ว่าผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงเป็นประชากรส่วนมากของประเทศและการที่สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจึงเป็นเพศหญิงส่วนใหญ่และผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐส่วนใหญ่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี เพราะหลักเกณฑ์ส่วนใหญ่จะเอื้อต่อผู้สูงอายุมากกว่าวัยทำงาน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ถือบัตร

สวัสดิการจึงเป็นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จึงเข้าหลักเกณฑ์ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

2.1 เปรียบเทียบการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า

2.1.1 เพศ พบว่าผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่างกันและยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐทุกคนในพื้นที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมได้รับความสะดวกสบายและคุณภาพบริการที่ได้รับอยู่ในเกณฑ์ที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ จุวรรณ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ที่พบว่าประชาชนในเขตอำเภอเมืองสกลนครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมืองสกลนครจังหวัดสกลนคร แตกต่างกัน

2.1.2 อายุ พบว่าผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่างกันและยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐส่วนใหญ่อายุมากกว่า60 ปีขึ้นไป จะอยู่ในเกณฑ์การได้บัตรสวัสดิการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม” ที่พบว่าประชาชนในเขตจังหวัดมหาสารคามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกันจะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

2.1.3 ระดับการศึกษา พบว่าผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่างกันและไม่ยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนในพื้นที่บางกลุ่มที่ได้ทำการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอาจไม่ได้รับสิทธิ์ในบัตรเนื่องจากไม่เข้าเกณฑ์ของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ จุวรรณ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” ที่พบว่าประชาชนในเขตอำเภอเมืองสกลนคร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร แตกต่างกัน

2.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่างกันและไม่ยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางกลุ่มที่ได้ทำแบบประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไม่เข้าใจเกี่ยวกับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐว่าควรมีรายได้เท่าไหร่ถึงจะเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม” ที่พบว่าประชาชนในเขตจังหวัดมหาสารคามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

3. แนวทางการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

3.1 แนวทางการแนวทางการประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่า

3.1.1 ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ พบว่าประชาชนได้รับความสะดวกสบายเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐซึ่งด้านนี้ทั้งทางอำเภอเจ้าหน้าที่และผู้ใหญ่บ้านในชุมชนต่างเห็นเป็นเสียงเดียวกันว่าในเขตตำบลดอนไก่ดี ได้รับความสะดวกสบายอย่างเพียงพอทั้งร้านค้าและข้อมูลต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม” ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ อาจเป็นเพราะประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในด้านการใช้บริการจากขนส่งสาธารณะและการบริการจากจำนวนหน่วยบริการที่เพียงพอ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในด้านการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารต่าง

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่พนักงานผู้ให้บริการ ควรเพิ่มการให้เจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเพื่อจะได้เพียงพอต่อประชาชนผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของไพรัช พื้นชมภู (2564) ได้ศึกษาเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี” ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ด้านเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านการโทร มีจำนวนทั้งสิ้น 150 คู่สาย ด้วยบมจ.ธนาคารกรุงไทยได้ทันท่วงทีแต่อาจจะยังไม่เพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน

3.1.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ พบว่าควรเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐซึ่งจะได้เพียงพอต่อการใช้จ่าย เนื่องจากปัจจุบันต้องเจอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา อู่ทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่จังหวัดอุตรดิตถ์ ที่พบว่าคุณภาพของบริการที่ได้รับสามารถช่วยใช้ลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทางสำหรับผู้มีรายได้น้อยได้ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าและรับบริการ

3.1.4 ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการต่าง ๆ ของโครงการ พบว่าควรเพิ่มช่องทางการรับข้อมูลให้กับกลุ่มเปราะบางโดยผู้ใหญ่บ้านนำข้อมูลไปลงพื้นที่เพราะว่าประชาชนบางกลุ่มอาจจะไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญทิพย์ แววสง่า (2565) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาการรับรู้ประสิทธิผลของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา ที่พบว่าข้อเสนอแนะโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเกี่ยวกับข้อมูลที่ประชาชนได้รับในพื้นที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพแต่อาจจะมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่ได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วย ควรมีการลงพื้นที่ไปให้ข้อมูลประชาชน

3.1.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการของโครงการ พบว่าด้านนี้ส่งผลถึงทางภาครัฐบาลที่ควรลดขั้นตอนในการตรวจสอบสิทธิ์ลง เนื่องจากขั้นตอนในการตรวจสอบสิทธิ์นั้นล่าช้าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตร

สวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่ามีระยะเวลาในการดำเนินการประกาศผลอาจมีความล่าช้าในการตรวจสอบสิทธิ์ แต่ประชาชนจะได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

1. รัฐบาลควรมีนโยบายเกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากขึ้น เพื่อช่วยค่าครองชีพของประชาชนที่สูงขึ้น

2. เพื่อให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น รัฐบาลควรมีนโยบายเกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากขึ้น เช่น การเพิ่มวงเงินเพื่อการใช้จ่ายของประชาชน

3. รัฐบาลควรตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับสิทธิ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างถี่ถ้วน เพื่อประชาชนผู้มีรายได้น้อยจะได้ไม่เสียสิทธิ์ของตน

บรรณานุกรม

ขวัญทิพย์ แววสง่า. (2564). *ประสิทธิผลของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา.* สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ชัยวัฒน์ จุลวรรณ. (2564). *การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร.* วิทยานิพนธ์สาขารัฐประศาสนศาสตร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

พร ภูมิภักดิ์. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย.* วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

พัชรกันย์ เธียรชุตินันท์. (2561). *ระบบการเมืองความรู้เบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพรัช พื้นชมพู. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการ กรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี.* ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย, นครปฐม.

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2556). *การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ.* พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2561). *มาตรการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความยากจน.* เข้าถึงได้จาก: https://www.thaigov.go.th/

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

Implementation of the Nong Ung Area Factors Affecting the Success of the Fifteenyear Free Education Policy Implementation in Nakhonpathom Primary Education Service Area Office 1 Schools

ชาญณรงค์ มงคลศิวกุล[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Channarong Mongkonsiwakul[1] and Pensri Chirinang[2]

[1]นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[2]อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: channarong.mon@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มี (1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 (2) เพื่อวิเคราะห์ความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติ กับความสำเร็จของการนำนโนบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 321 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าเพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า อยู่ในระดับมาก (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติ กับความสำเร็จของการนำนโนบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี สู่การปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze factors affecting the success of the 15-Year Free Education Policy Implementation of Schools in Nakhon Pathom Primary Education Service Area Office 1, (2) to analyze the success of the 15-Year Free Education Policy Implementation, and (3) to analyze a causal relationship between factors affecting the success and the success of the 15-Year Free Education Policy Implementation of schools in Nakhon Pathom Primary Education Service Area Office 1. This study employed a quantitative approach. The Sample group consisted of 321 school administrators and teachers from schools in Nakhon Pathom Primary Education Service Area Office 1. Data was collected through questionnaires. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Correlation. Major findings: (1) on the analysis of factors affecting the success of the 15-Year Free Education Policy Implementation of schools in Nakhon Pathom Primary Education Service Area Office 1, it was found that the success of implementing the policy was rated at a high level, (2) the success of the 15-Year Free Education Policy Implementation was also at a high level, and (3) on the analysis of a causal relationships between factors affecting the success and the success of the 15-Year Free Education Policy Implementation of schools in Nakhon Pathom Primary Education Service Area Office 1, it was found that all factors had positive casual relationships with the success of policy implementation of schools in Nakhon Pathom Primary Education Service Area Office 1 at the statistical significant level of 0.01.

Keyword: Policy Implementation, 15-Year Free Education Policy, Nakhon Pathom Primary Education Service Area Office 1

บทนำ

การศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญและเป็นรากฐานของการพัฒนาทั้งต่อตัวบุคคล สังคม และประเทศชาติ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่ต้องอาศัยกำลังคนที่มีคุณภาพในการพัฒนาการศึกษา การพัฒนาคนให้มีคุณภาพและมีความสามารถที่ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเข้ามา หากมีการจัดการศึกษาให้แก่คนในชาติได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องตามสภาพแวดล้อมตามความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมของประเทศ ซึ่งจะสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่สังคมไทยในการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนได้ (ฑิฆัมพร สมพงษ์ และคณะ, 2558, น. 98)

รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาของประเทศจึงได้กำหนดนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2552 เพื่อดำเนินการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่

ระดับชั้นอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมุ่งหวังว่าลดภาระค่าครองชีพของประชาชน รวมทั้งเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาแก่เด็กยากจนและเด็กด้อยโอกาสทั่วประเทศ และตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติสาระสำคัญในหมวด 5 หน้าที่ของรัฐด้านการศึกษา โดยมาตรา 54 รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปีตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ออกคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 28/2559 เรื่อง ให้จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 15 ปี โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พุทธศักราช 2559 กระทรวงศึกษาธิการเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงได้ดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จนถึงปัจจุบัน ภายใต้โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 5 รายการ ได้แก่ ค่าจัดการเรียนการสอน ค่าหนังสือเรียน ค่าอุปกรณ์การเรียน ค่าเครื่องแบบนักเรียนและค่ากิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564, น. 6 - 22)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามความในมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 และฉบับที่ 2 พ.ศ.2561 ดังต่อไปนี้ มาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมกำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารและการจัดการศึกษา และพัฒนาสาระของหลักสูตรการศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำกับดูแล จัดตั้ง ยุบรวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริมและสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา (สารสนเทศทางการศึกษา ปีการศึกษา 2564, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1, 2564)

การดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ สร้างความเป็นธรรมและลดภาระค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาของผู้ปกครอง และเพิ่มอัตราการเข้าเรียนผ่านบริการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ยังพบว่าสถานศึกษาแม้ว่าเมื่อเริ่มต้นของนโยบายจะมีการยกเลิกการเก็บค่าเล่าเรียน หากแต่ยังอนุญาตให้โรงเรียนที่ได้รับการอนุมัติจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยได้รับความยินยอมจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและจากผู้ปกครอง สามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายนอกเหนือจาก

ค่าใช้จ่ายที่รัฐจัดสรรให้ เช่น การพัฒนาทักษะตามความถนัดของนักเรียน การจ้างครูชาวต่างชาติ โปรแกรมการเรียนพิเศษ ค่าสาธารณูปโภคสำหรับห้องเรียนปรับอากาศและค่าสอนคอมพิวเตอร์ กรณีโรงเรียนจัดคอมพิวเตอร์ให้นักเรียนเกินกว่ามาตรฐานที่รัฐจัดให้ โรงเรียนเก็บเงินบำรุงการศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนโปรแกรมเพื่อพัฒนานักเรียน ซึ่งมักต้องใช้ทรัพยากรมาก (โครงการการสำรวจติดตามการใช้จ่ายภาครัฐของโครงการเรียนฟรี15 ปี ในประเทศไทย ,องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย, 2557, น. 105)

การดำเนินนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลากว่าสิบปีแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างในการขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ การดำเนินงานตามนโยบายยังต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเปลี่ยนแปลงของโลก และการสนับสนุนจากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1” เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศทางที่เป็นประโยชน์แก่ สถานศึกษาและส่วนราชการต้นสังกัด เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงาน หรือการวางแผนแนวทางในการปฏิบัติให้เหมาะสมในการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1
2. เพื่อวิเคราะห์ความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติ กับความสำเร็จของการนำนโนบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติ ถือว่าเป็นกระบวนการแปลงนโยบายที่ถูกกำหนดออกมาเป็น แผน โครงการ กิจกรรมที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลเรียกว่า การนำนโยบายไปปฏิบัตที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ ตามแนวคิด วรเดช จันทรศร (2554) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นกระบวนการทำให้เกิดการกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหารทั้งมวล ปฏิบัติงานให้บรรลุตาม เป้าหมายของนโยบายที่กำหนด Van Meter & Van Horn (1975) ได้กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องครอบคลุมกิจกรรมของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ทั้งที่อยู่ในระบบราชการหรือเอกชน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าจากการตัดสินใจเลือกนโยบายการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องครอบคลุมกิจกรรมของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ทั้งที่อยู่

ในระบบราชการหรือเอกชน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าจากการตัดสินใจเลือกนโยบาย จุมพล หนิมพานิช (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึง การบริหารนโยบายที่ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคล และกลุ่มบุคคลสมรรถนะและความร่วมมือของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน สภาพแวดล้อมของ ระบบและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายของนโยบาย

ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ วรเดช จันทรศร (2554) อธิบายถึงรายละเอียดของปฏิสัมพันธ์ความเชื่อมโยงการพึ่งพาตลอดจนความเป็นอิสระขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้างในขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยแบ่งการนำนโยบายไปปฏิบัติออกเป็น 2 ขั้นตอนหลักคือขั้นตอนในระดับมหาภาค (Macro) และขั้นตอนในระดับจุลภาค (Micro) ดังนี้ 1) การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหาภาค (Macro Implementation) แบ่งการปฏิบัติออกเป็น 2 ขั้นตอนได้แก่ขั้นตอนแรกเป็นการแปลงนโยบายออกเป็นแนวทางปฏิบัติหรือออกมาเป็นแผนงานหรือโครงการโดยทั่วไปหน่วยงานที่รับผิดชอบมักได้แก่กระทรวง ทบวงกรม หรือราชการบริหารส่วนกลางส่วนขั้นตอนที่สองเป็นการทำ ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นยอมรับแนวทาง แผนงาน โครงการหรือผลของการแปลงนโยบายนั้นไปปฏิบัติต่อไป 2) การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro Implementation) เป็นจุดเริ่มต้นที่แท้จริงของการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งเป็นขั้นตอนที่นโยบายที่มาจากส่วนกลางถูกนำมาปฏิบัติในสภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งมีความแตกต่างกัน ในขั้นตอนนี้มีความเกี่ยวพันกับการยอมรับ นโยบายของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับ นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ส่วนกลางได้ดำเนินการในขั้นตอนแรกของระดับมหาภาคในระดับจุลภาคนี้มี 3 ขั้นตอนหลักที่ต้องปฏิบัติคือขั้นตอนการระดมพลัง (Mobilization) เป็นขั้นตอนที่หน่วยงานระดับท้องถิ่นจะต้องพิจารณารับนโยบายและแสวงหาความสนับสนุนนโยบายจากท้องถิ่น ขั้นตอนการปฏิบัติ(DelivererImplementation) ครอบคลุมถึงกระบวนการในการปรับเปลี่ยนโครงการที่ได้รับการยอมรับแล้วออกมาในรูปของการปฏิบัติจริงและขั้นตอนการสร้างความต่อเนื่อง (Institutionalization or Continuation) ครอบคลุมถึงการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้นโยบายถูกปรับเปลี่ยนและได้รับการยอมรับเข้าเป็นหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติ

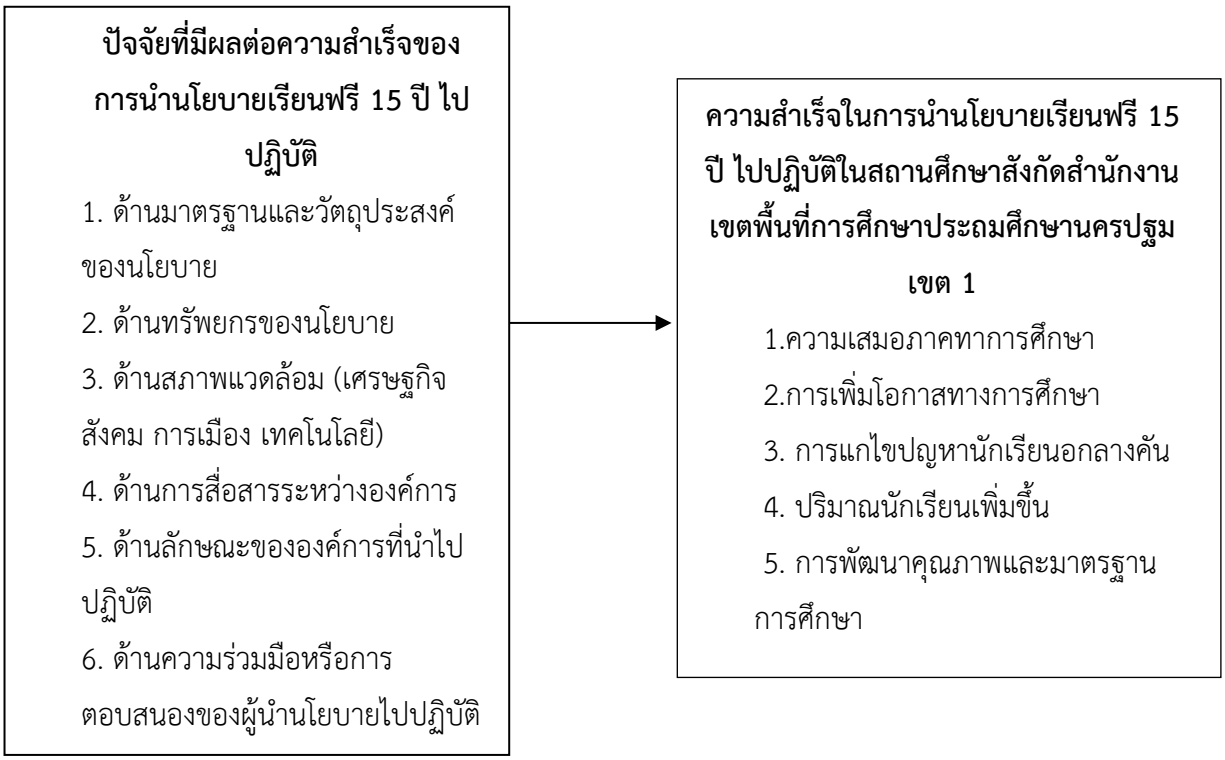
ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติมีนักวิชาการหลายท่านได้พัฒนาตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติเอาไว้ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือตัวแปรที่ส่งผลให้การทำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวซึ่งแต่ละตัวแบบจะชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างและความหลากหลายของการศึกษาและแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจแตกต่างกันในสถานการณ์ที่ต่างกันซึ่งมีตัวแบบสำคัญ Van Meter and Van Horn (1975) ได้นำเสนอแนวทางการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติแบบบนลงล่าง ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งสิ้น 6 ตัว ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างนโยบาย (policy) และสมรรถนะ (performance) ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (independent variables) ที่มีต่อกัน และความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (dependent variable) ซึ่งตัวแปรอิสระที่อยู่ใน ตัวแบบนี้ประกอบไปด้วยตัวแปร ได้แก่ (1) มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็นปัจจัยสำคัญที่จะ

ตัดสินว่านโยบายมีสมรรถนะมากน้อยเพียงใด การกำหนดตัวชี้วัดของสมรรถนะของนโยบายเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำเป็นอันดับแรก (2) ทรัพยากรของนโยบาย ทรัพยากรหมายความรวมถึงเงินงบประมาณและแรง กระตุ้นสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดประสิทธิผล (3) การสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรมส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติ การนำนโยบายไปปฏิบัติต้องอาศัยการสื่อสารของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไปยังหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกลำดับชั้นขององค์การ เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนอยู่ใน ตัวเองอยู่แล้วและผู้สื่อสารเองก็เป็นอุปสรรคสำคัญในการสร้างให้เกิดการบิดเบือนเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ การสื่อสารที่สร้างให้เกิดความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีความชัดเจน (Clarity)ความเที่ยงตรง (Accuracy) และสม่ำเสมอ (Consistency) (4) ลักษณะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติมี 2 ลักษณะ คือ 1) ลักษณะโครงสร้างอย่างเป็นทางการ และ 2) ลักษณะอย่างไม่เป็นทางการของบุคลากรในองค์การ ลักษณะของหน่วยงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะของการนำนโยบาย ไปปฏิบัติ (5) เงื่อนไขและทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นปัจจัยที่เมื่อก่อนไม่มีผู้ให้ความสนใจ ศึกษา แต่ก็เป็นที่ทราบกันอย่างกว้างขวางว่าเงื่อนไขและทรัพยากรด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมาก ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และ (6) ความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ความเข้าใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัตินั้นมีส่วนสำคัญและถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของนโยบายมากที่สุด ปัจจัยหนึ่ง องค์ประกอบของปัจจัยนี้เน้นไปที่ตัวผู้ปฏิบัติ

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึงการบริหารนโยบายที่ครอบคลุมถึงคุณลักษณะขององค์การ พฤติกรรมขององค์การ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและกลุ่มบุคคล การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่า รวมถึงความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ระบุไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดตัวแบบการนำนโยบาย ของ แวน มีเตอร์ และ แวน ฮอร์น Van Meter & Van Horn (1975) และวรเดช จันทรศร (2551) ประกอบด้วย 1. ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2. ด้านทรัพยกรของนโยบาย 3. ด้านสภาพแวดล้อม (เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี) 4. ด้านการสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรมสนับสนุนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ 5. ด้านลักษณะขององค์การที่นำไปปฏิบัติ 6. ด้านความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยกรอบแนวคิดการวิจัย มีดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรผู้ที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน จากสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ตอนที่ 3 ความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 และตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน จากสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 จำนวน 321 คน

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนาวิเคราะหข้อมูลทางสถิติโดยใชโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร ไดแก่ ค่าความถี่ (Frequency) คารอยละ (Percentage) คาเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

และสวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน. (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

1.1 ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นโยบายเรียนฟรี 15 ปี มีเป้าหมายที่ชัดเจนและเป็นสิ่งที่สามารถวัดความสำเร็จได้ มากที่สุด อภิปรายผลได้ว่า เป้าหมายของนโยบายเรียนฟรี 15 ปี สู่การปฏิบัติเป็นแนวทางการดำเนินงานไว้อย่างจัดเจน สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของนโยบายได้ และยังมีมาตรฐานของนโยบายที่ชัดเจนมีการจัดทำกรอบระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบเชิงบูรณาการของ วรเดช จันทรศร (2556) ที่ได้กำหนดเงื่อนไขสำคัญที่ที่สร้างให้เกิดความสำเร็จของการนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความชัดเจนและความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน การกำหนดมาตรฐานในการทำงานระบบการติดตาม ควบคุม และประเมินผลนโยบาย และความเป็นธรรมของมาตรการในการให้คุณให้โทษ และสอดคล้องกับ กานต์ชนก แก้วกระจาย (2556) การศึกษาเรื่อง การนำนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ กรณีศึกษา เรือนจำกลางเพชรบุรี

1.2 ด้านทรัพยากรของนโยบาย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานศึกษามีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอแก่การนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติ มากที่สุด อภิปรายได้ว่า ทรัพยากรของนโยบายเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ดังจะเห็นได้จากสถานศึกษามีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานตามนโยบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี ได้รับจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและสอดคล้องกับความเป็นจริงของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับ วรพจน์ รุ่งอรุณ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายพัฒนาครูคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาไปสู่การปฏิบัติ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

1.3 ด้านสภาพแวดล้อม (เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี) พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยให้การนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี มาปฏิบัติเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มากที่สุด อภิปรายผลได้ว่า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้การนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน สะดวกต่อการใช้งาน ประกอบกับความเหมาะสมกับสภาวะทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองในปัจจุบันที่อำนวยต่อการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติ ที่สามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครองลดปัญหาเด็กออกกลางคัน ทำให้เด็กที่

มีฐานะยากจนดีรับการศึกษาและแก้ไขปัญหาสังคมได้จริง อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับ การชนก แก้วกระจาย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ กรณีศึกษา เรือนจำกลางเพชรบุรี

1.4 ด้านการสื่อสารระหว่างองค์การ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานศึกษามีการประชุมชี้แจงมอบหมายภารกิจตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างสม่ำเสมอและสถานศึกษา มีการประชาสัมพันธ์นโยบายเรียนฟรี 15 ปี แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ครู นักเรียน และผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอและเป็นรูปธรรม เช่น การจัดประชุม มีระดับ มากที่สุด อภิปรายผลได้ว่า การสื่อสารระหว่างองค์การเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติ ดังจะเห็นได้จากที่สถานศึกษาประชาสัมพันธ์ ประชุมชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ปกครอง นักเรียนหรือ ครูได้รับรู้เข้าใจถึงนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ได้อย่างถูกต้องเข้าใจ มีการระดมความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ปฏิบัติงาน ประชุมชี้แจงมอบหมายภารกิจและการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ ผสุดี บุญมีรอด (2559) ได้ศึกษาเรื่องได้ศึกษวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำนโยบายในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยไปปฏิบัติองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

1.5 ด้านลักษณะขององค์การที่นำไปปฏิบัติ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานศึกษาจัดแบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างเป็นระบบชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือสถานศึกษาจัดแบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างเป็นระบบชัดเจน อภิปรายผลได้ว่า ด้านลักษณะขององค์การ เป็นอีกปัจจัยที่ทำส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปสู่การปฏิบัติ โดยผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบ ให้ความสำคัญถึงโครงสร้างองค์การ การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ที่สอดคล้องกับแนวทางตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี สถานศึกษากำหนดบทบาทหน้าที่บุคคลากรผู้มีความรู้ความสารถ ความเชี่ยวชาญในรับผิดชอบนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างชัดเจน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำบกับ ติดตาม ประมาณผลการดำเนินงานนโยบายเรียนฟรี 15 ปี และการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับ แผนก/ฝ่าย ต่าง ๆ เป็นระบบ รายรื่น และรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรศร (2554) ที่กล่าวไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ หน่วยงานใดมีปัจจัยด้าน สมรรถนะขององค์กรประกอบด้วย โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไปมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือวางกรอบนโยบาย เรียกได้ว่านโยบายเหล่านี้มาจากผู้ปฏิบัติโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2557) ได้ศึกษวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำเอานโยบายจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีโรงเรียนระดับประถมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ

1.6 ด้านความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติให้ความสำคัญกับการนำนโยบายเรียนฟรี

15 ปี ไปปฏิบัติ มากที่สุด รองลงมา ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ในการปฏิบัติงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อภิปรายผลได้ว่า ความร่วมมือผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติ โดยให้ความมุ่งมั่น ทุมเท สถานศึกษากับหน่วยงานต้นสังกัด ให้ความร่วมมือติดต่อสื่อสารกันเป็นอย่างดี มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคี 4 ฝ่าย มีส่วนร่วมในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ Van meter & Van Horn (1975) กล่าวว่า ความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติหากได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้ปฏิบัติ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติก็ย่อมจะมีสูง ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ สุธรรม สุบรรณาจ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายกระจายอำนาจการบริหารงานวิชาการไปปฏิบัติของสถานศึกษาในอีสานใต้

2. ความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

จากการสอบถามผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน เกี่ยวกับระดับความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น ความเสมอภาคทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนมากขึ้น เช่น มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษา อภิปรายผลได้ว่า การดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ตั้งไว้ได้ เช่น ความเสมอภาคทางการศึกษา การเพิ่มโอกาศทางการศึกษา ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา การมีจำนวนนักเรียนเพิ่มมากขึ้น และการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีในการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van meter & Van Horn (1975) กล่าวว่า การกระทำของภาครัฐและเอกชน โดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มุ่งให้เกิดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย ที่เกิดขึ้นหลังจากมีการตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ไว้แล้วก่อนหน้านี้ และสอดคล้องกับ วรพจน์ รุ่งอรุณ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายพัฒนาครูคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ไปสู่การปฏิบัติ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาไปสู่การปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติกับความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

1. ด้านลักษณะขององค์การที่นำไปปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เนื่องจากสถานศึกษามีจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี มีโครงสร้างการบริหารงาน มอบหมาย

หน้าที่ภาระงานที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบของ Van Meter & Van Horn (1975) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของหน่วยงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะของการนำนโยบาย ไปปฏิบัติดังนี้ ปริมาณและความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน ระดับการควบคุมที่เป็นลำดับชั้นในการตัดสินใจการดำเนินงาน ทรัพยากรทางการเมืองของหน่วยงาน แรงสนับสนุนจากผู้บริหารหรือ นักการเมือง ความสามารถในการยืนหยัดของหน่วยงาน ระดับของการสื่อสารแบบเปิด เช่น การมีเครือข่ายการสื่อสารที่เป็นอิสระ การเชื่อมโยงอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการของผู้กำหนดนโยบายและ ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2. ด้านความร่วมมือหรือการตอบสนองของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เนื่องจากหน่วยงานต้นสังกัด ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปฏิบัติงาน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคี 4 ฝ่าย ให้ความร่วมมือกันเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบเชิงบูรณาการ วรเดช จันทรศร (2540) การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้ผู้บริหารในหน่วยงานจะต้องใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม รู้จักใช้วิธีจูงใจในเชิงบวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการให้รางวัล ชมเชย หรือยกย่องสามารถสร้างให้สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างให้เกิดความผูกพันและการยอมรับจากสมาชิกคนอื่น และรู้จักการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็นปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เนื่องจากการนำนโยบายเรียนฟรี 15ปี มาปฏิบัติกับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นสิ่งที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เช่นบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครองได้ และสร้างควาเสมอภาคและความเป็นธรรม ให้นักเรียนทุกคนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Van Meter & Van Horn (1975) ได้กล่าวไว้ว่า วัตถุประสงค์ของนโยบายจะต้องกำหนดไว้ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ วัตถุประสงค์เปรียบเสมือนเกณฑ์ที่ใช้ประเมินความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4. ด้านสภาพแวดล้อม (เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี) เป็นปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เนื่องจากการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี มาปฏิบัติกับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 มีความเหมาะสมกับสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องแนวคิด สมบัติ ธารงธัญวงศ์ (2549) ที่กล่าวว่านโยบายที่กำหนดขึ้น จะต้องมุ่งให้เกิดความมั่นคงแก่ประเทศชาติและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวมเป็นสำคัญ และต้องสอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนตลอดเวลาหรือมีลักษณะเป็นพลวัตรซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบที่เหมาะสมตามสถานการณ์ของแต่ละช่วง

5. ด้านทรัพยกรของนโยบาย เป็นปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม

เขต 1 เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมีความเพียงพอต่อการนโยบายเรียนฟรี 15 ไปปฏิบัติ สถานศึกษามีบุคลกร สถานที่วัสดุอุปกรณ์สนับสนุนให้การนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปีไปปฏิบัติสำเร็จด้วยดีอย่างพอเพียง ซึ่งสอดคล้องตัวแบบของ Edwards (1980) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรเป็นปัจจัยสำคัญ การนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม ทรัพยากรที่สำคัญสำหรับการดำเนินนโยบาย ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่เหมาะสม ระบบข้อมูลที่เพียงพอ และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงสถานที่ เครื่องมือ และงบประมาณที่จำเป็น

6. ด้านการสื่อสารระหว่างองค์การ เป็นปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ไปปฏิบัติในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เนื่องจากสถานศึกษามีการติดต่อสื่อสารประสานงานเกี่ยวกับนโยบายเรียน ฟรี 15 ปี กับหน่วยงานต้นสังกัดสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ Van Meter & Van Horn (1975) ได้กล่าวไว้ว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในความมุ่งหวังของนโยบายข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

รัฐบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสถานศึกษา ควรตระหนักถึงแต่ละปัจจัย โดยควรดำเนินการดังนี้

1. ควรจัดสรรทรัพยากร อันได้แก่ งบประมาณ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษาให้มีศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมให้เป็นปัจจุบัน

2. เปิดโอกาสให้บุคลากรในทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อพัฒนาการศึกษาให้ได้มาตราฐาน

3. ส่งเสริมพัฒนาโครงสร้างสถานศึกษาให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย ให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว เพื่อให้การดำเนินนโยบายเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ให้แก่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ของนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

กานต์ชนก แก้วกระจาย. (2556). *การนำนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ กรณีศึกษา เรือนจำกลางเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

จุมพล หนิมพานิช. (2547). *การวิเคราะห์นโยบาย : ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฑิฆัมพร สมพงษ์ และคณะ. (2558). การบริหารสถานศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ,* 14(1), หน้า 97-101.

ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปีสู่การปฏิบัติในสถานศึกษาเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต รัฐประศาสนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

วรพจน์ รุ่งอรุณ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาไปสู่การปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

วรเดช จันทรศร. (2554). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ.* พิมพ์และปรับปรุงครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พริกหวานกราฟฟิค.

ผสุดี บุญมีรอด. (2559). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำนโยบายการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยไปปฏิบัติองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

สุธรรม สุบรรณาจ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อควความสำเร็จในการนำนโยบายการกระจายอำนาจการบริหารงานวิชาการไปปฏิบัติของสถานศึกษาในอีสานใต้*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. 2549. *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ.* พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). *แนวทางการดำเนินงานตามโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). *รายงานโครงการการสำรวจติดตามการใช้จ่ายภาครัฐของโครงการเรียนฟรี 15 ปี ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration and Society*, 6(4), pp. 445-488.

การพัฒนาการท่องเที่ยวในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในจังหวัดภูเก็ต

Tourism Development in the Epidemic Situation of Coronavirus New Species 2019 Phuket Province

ใจยา วาจาดี[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Jaiya Wajadee[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170

E-mail: Mam22jaiya@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์การจัดการการท่องเที่ยวในสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต (2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในจังหวัดภูเก็ต การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 60 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจที่พัก และนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา จากผลการวิจัย (1) ด้านการจัดการการท่องเที่ยวในสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (2) ด้านแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า (ก) ด้านผู้ประกอบการ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ เช่น โครงการเราเที่ยวด้วยกัน คนละครึ่ง (ข) ด้านผู้ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล การจัดทำเอกสารในการเข้าออกจังหวัด (ค) ด้านผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวที่ตั้งใจจะเดินทางมาโครงการภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์ มีความกังวลเรื่องการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในพื้นที่ จึงควรให้รัฐบาลมีการประกาศเรื่องการยกระดับ

คำสำคัญ: การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019

Abstract

This research has the functions (1) to assist in the management of the 2019-nCoV epidemic database data for prospective tourism tourists; analyze. The epidemic of the new corona virus 2019 on this occasion. This research is a qualitative research. 60 key informants consisted of tour operators and accommodation businesses. and tourists in Phuket collect information from documents non-participatory observation and in-depth interviews and data analysis by content analysis method. According to research results (1) in terms of tourism management in the situation of the 2019 new coronavirus epidemic of tour operators in Phuket, it was found that the overall level was at a very good level (2) guidelines. The development of tourism in the situation of the epidemic of the novel coronavirus 2019 in Phuket, it was found that (a) Entrepreneurship Government tourism promotion projects, such as the project We travel together, half of each person (b) Service provider There are staff to assist in providing information. Preparation of documents for entering and leaving the province (c) service recipients Tourists who intend to come to the Phuket Sandbox Project. There are concerns about the spread of the virus in the area. Therefore, the government should make an announcement about raising the level

Keywords: Development of tourist attractions, Phuket tourism management, Corona virus disease new species 2019

บทนำ

ภูเก็ต เป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทย และเป็นเกาะขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย อยู่ในทะเลอันดามัน จังหวัดที่ใกล้เคียงทางทิศเหนือ คือ จังหวัดพังงา ทางทิศตะวันออก คือ จังหวัดพังงา ทั้งเกาะล้อมรอบด้วยมหาสมุทรอินเดีย และยังมีเกาะที่อยู่ในอาณาเขตของจังหวัดภูเก็ตทางทิศใต้และตะวันออก การเดินทางเข้าสู่ภูเก็ตนอกจากทางเรือแล้ว สามารถเดินทางโดยรถยนต์ซึ่งมีเพียงเส้นทางเดียวผ่านทางจังหวัดพังงา โดยข้ามสะพานสารสินและสะพานคู่ขนาน คือ สะพานท้าวเทพกระษัตรีและสะพานท้าวศรีสุนทร เพื่อเข้าสู่ตัวจังหวัด (อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย, 2559) และทางอากาศโดยมีท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตรองรับ ท่าอากาศยานนี้ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของเกาะ ซึ่งภูเก็ตในฐานะมหานครด้านการท่องเที่ยวทางภาคใต้ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นมหานครการท่องเที่ยวแห่งภูมิภาคเลย คงหนีไม่พ้นกับโจทย์ด้านความสามารถในการล้มลุก รวมถึงการตอบสนองต่อสภาวะแวดล้อมภายนอกอย่างรวดเร็วและฉับพลัน เพื่อให้ยังคงใช้ศักยภาพและจุดแข็งด้านการเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยว ที่ตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลาย ทั้งในปัจจุบันและอนาคตหลังการเปิดเมือง เพราะคือโอกาสของปรับเปลี่ยนเพื่ออยู่รอด

และก้าวกระโดดต่อไปอย่างมีเสถียรภาพ ซึ่งเป็นการช่วยให้ภาคเศรษฐกิจสามารถขับเคลื่อนไปได้อีกทางหนึ่ง ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อฟื้นฟูเมืองรองรับการท่องเที่ยว และส่งเสริมการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโรโรนา 2019

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาการท่องเที่ยวในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในจังหวัดภูเก็ต การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาล ทั้งนี้จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงสภาพปัจจุบันของการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 เพื่อจะได้นำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในจังหวัดภูเก็ต ให้มีศักยภาพรองรับการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตหลังสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์การจัดการการท่องเที่ยวในสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในจังหวัดภูเก็ต

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

โฆสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์ (2553) กล่าวว่า การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเป็นการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์และแบ่งพื้นที่ทางการท่องเที่ยวออกเป็น 3 พื้นที่เพื่อประโยชน์ในการจัดการ ดังนี้

1. พื้นที่ท่องเที่ยวที่ติดตลาดแล้ว จะทำการพัฒนาได้โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จัดการทำแผนการใช้ประโยชน์ของพื้นที่โดยไม่เกินความสามารถในการรับรองของพื้นที่และความร่วมมือในระดับท้องถิ่น
2. พื้นที่ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ เช่น เชียงใหม่ ที่เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยว และต้องพยายามพัฒนาพื้นที่ใกล้เคียง เช่น เชียงราย ลำปาง ลำพูน เพื่อการกระจายประโยชน์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวไปยังจังหวัดใกล้เคียงอย่างกว้างขวาง
3. พื้นที่สำหรับการท่องเที่ยวภายในจังหวัด เป็นพื้นที่ในจังหวัดหรือระหว่างจังหวัด ใกล้ ๆ กัน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2554) กล่าวถึง การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สรุปได้ว่า เป็นการบริหารและจัดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวเหมาะกับสภาพทรัพยากร มีความหลากหลาย

ด้านจุดประสงค์ทางการศึกษา เรียนรู้เป็นหลัก และไม่ส่งผลกระทบให้สิ่งแวดล้อมเสื่อม โทรมลง ซึ่งจะมีการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ

1) ด้านนโยบาย

2) ด้านการจัดการ ได้แก่ การจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว การให้การศึกษาและสื่อความหมาย การจัดการการท่องเที่ยว การบริการการท่องเที่ยว การจัดการสิ่งแวดล้อม การป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการตลาด และการมีส่วนร่วมในชุมชน

3) ด้านการดำเนินการ

ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใด ๆ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในลำดับแรกคือการพัฒนาองค์ประกอบของการท่องเที่ยวองค์ประกอบของการท่องเที่ยว

บูฮาริส (Buhalis, 2000) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวต้องมีการพัฒนาปัจจัย 6 ประการ (6As) ซึ่งประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) โปรแกรมการท่องเที่ยว (Available Packages) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) กิจกรรมการ ท่องเที่ยว (Activities) และบริการเสริม (Ancillary Services) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยว เพราะแหล่งท่องเที่ยวต้องมีสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวอย่างใดอย่างหนึ่งในให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยี่ยมชม อภิชาติ วิชัยกุล, และเสรี วงษมณฑา (2564) กล่าวว่า สิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวแบ่งได้ 4 ประเภท ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรม ชาติพันธุ์ และการให้ความบันเทิง

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติทุกๆพื้นที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามน่าประทับใจ ซึ่งเกิดจากลักษณะของธรรมชาติเช่น เป็นอ่าว แหลม เกาะ หน้าผา โขดหิน ฯลฯ ภูมิอากาศและความสวยงามตาม ธรรมชาติของพื้นที่นั้น ๆ สภาพธรรมชาติเหล่านี้เป็นสิ่งดึงดูดใจให้มนุษย์เดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายใต้เงื่อนไขของความแตกต่างในเรื่องฉากของธรรมชาติ ภูมิอากาศ และกิจกรรมที่จัดขึ้นสถานที่ น่าสนใจ เช่น อุทยานแห่งชาติต่าง ๆ ที่มีธรรมชาติที่สวยงาม เหตุการณ์น่าสนใจ เช่น ปรากฏการณ์บั้งไฟ พญานาค

แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ได้แก่ วิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกัน วัฒนธรรมอาจแสดงออกในรูปแบบของศาสนา สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตของประชาชน ประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่ค่อนข้างหลากหลาย เพราะเป็นชาติที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน มีทั้งโบราณสถาน โบราณวัตถุ จารีต ประเพณีและวิถีชีวิตของแต่ละชนเผ่าก่อให้เกิดมรดกทางรูปธรรมและนามธรรม อันเป็นบ่อ เกิดของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เช่น ประวัติศาสตร์ของอาณาจักรล้านนา

เหตุผลอย่างหนึ่งในการเดินทางท่องเที่ยวของประชาชนก็เพื่อต้องการเยี่ยมเยียนเพื่อนและญาติมิตร คนมีความต้องการที่จะกลับไปเยี่ยมเยียนแผ่นดินเดิมของตนเอง หรือ สัมผัสวิถีชีวิตของชาติพันธ์อื่นที่มีความ

แตกต่างจากตน ประเทศไทยมีความหลากหลายของชนเผ่าในภาคต่าง ๆ นับเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเช่นกัน

แหล่งบันเทิง นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวก็เพราะมีแหล่งบันเทิงสำหรับพักผ่อนหย่อนใจจัดไว้ให้ แหล่งบันเทิง มิใช่หมายถึง สถานเริงรมย์ยามราตรีเพียงอย่างเดียว แต่อาจหมายถึง สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สนามกีฬา ฯลฯ แหล่งบันเทิงที่ดีควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้นด้วย มิใช่เป็นฝ่ายนั่งชมเพียงอย่างเดียวเช่น ให้ร่วมกิจกรรมกับการแสดงของสัตว์ ซึ่งจัดขึ้นในสวรสัตว์ เมื่อพิจารณาแล้วว่าปลอดภัย นอกจากนั้นภาพลักษณ์และราคาค่าเข้าชมก็มีส่วนในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวด้วย

2. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ต้องมีเส้นทางหรือเครือข่ายคมนาคมขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้น ตลอดจนสามารถติดต่อเชื่อมโยงกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งกับอีกแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งที่อยู่บริเวณใกล้เคียงอีกทั้ง ต้องมีที่จอดรถหรือสถานีรถไฟหรือท่าเรือหรือท่าอากาศยานเพื่อให้ธุรกิจการขนส่งสามารถนำนักท่องเที่ยวเข้าไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวนั้นให้ได้รับความสะดวกสบายและความประทับใจเกิด ความรู้สึกปลอดภัย ทำให้นักท่องเที่ยวอยากจะอยู่ท่องเที่ยวในระยะเวลาที่นานขึ้น เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ภัตตาคาร โทรศัพท์ แผนที่ ร้านขายของ เป็นต้น

4. โปรแกรมการท่องเที่ยว (Available Packages) เป็นการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูปไว้สำหรับนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ซึ่งอาจเป็นการเตรียมการโดยเจ้าของโรงแรม รีสอร์ท หรือโดยหน่วยงานภาครัฐที่อาจจัดเป็นโปรโมชั่นส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจต่อการท่องเที่ยวก็ได้

5. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) คือ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวสามารถกระทำได้ในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว โดยมีอยู่หลายรูปแบบ นักท่องเที่ยวสามารถเลือกทำได้ตามความถนัดและความสนใจ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมบนบก กิจกรรมทางน้ำ กิจกรรมทางอากาศ หรือแม้แต่การดำดิ่งลงสู่ใต้ท้องทะเล เช่น กิจกรรม ผจญภัย เป็นอีกกิจกรรมที่ได้รับความนิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้รักความท้าทาย ต้องการความแปลกใหม่ และทดสอบแรงใจของตนเอง ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จำเป็นต้องมีผู้ทักษะความรู้ในกิจกรรมนั้น ๆ ดูแลและแนะนำใน เบื้องต้น เช่น การปีนหน้าผาและการโรยตัวจากหน้าผาสูง การกระโดดร่ม ดิ่งพสุธา การยิงปืนบีบีกัน การดำน้ำลึก การพายเรือคายัค ฯลฯ แต่ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวที่รักสุขภาพกาย กิจกรรมที่เป็นที่นิยม คือ การทำสปา ขัด ผิว นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ส่องสัตว์ ดูนก เดินป่า กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงประเพณี และ วัฒนธรรม นั่งเรือล่องแม่น้ำลำคลอง กิจกรรมในค่ายทหาร และอื่น ๆ อีกมากมาย

6. บริการเสริม (Ancillary Services) เป็นบริการที่นอกเหนือจากบริการขั้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ โรงพยาบาล ร้านอินเตอร์เน็ต เป็นต้น โดยปกติการบริการนี้ทางภาครัฐ

จะเป็นผู้จัดหาและพัฒนา เพื่อบริการแก่ประชาชนของตนเอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นผลพลอยได้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

แมคอินทอช และ โกลด์เนอร์ (McIntosh Ritchies and Goeldner, 1989) อ้างถึงใน ลลิตา สุขมาก, 2554 กล่าวถึง ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในการพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยว ที่ต้องการหาประสบการณ์และความพึงพอใจ โดยแสวงหาและเลือกแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งกิจกรรมทางการท่องเที่ยวเพื่อสนองความพึงพอใจ

2. ธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าและให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว นักธุรกิจจะเห็นว่านักท่องเที่ยวเป็นโอกาสในการหาผลประโยชน์จากการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. หน่วยงานราชการในท้องถิ่นหรือในพื้นที่จะมองว่านักท่องเที่ยวช่วยพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น ช่วยสร้างรายได้แก่ชุมชนท้องถิ่น

4. ชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นจะมองการท่องเที่ยวเป็นวัฒนธรรม และนำมาซึ่งการจ้างงาน การที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในท้องถิ่นจำนวนมากอาจให้ทั้งผลประโยชน์และผลเสียต่อท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว

ความหมายของการจัดการการท่องเที่ยว

มนัส สุวรรณ และคณะ (2541) ได้ให้หลักการในการจัดการการท่องเที่ยว โดยต้องพิจารณาการจัดการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายจะต้อง พิจารณาระบบย่อยและองค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น รวมถึงการพิจารณาสภาพแวดล้อมของระบบการท่องเที่ยวไปด้วย

1. ทรัพยากรทางท่องเที่ยว (Tourism Resource) ซึ่งประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยวตลอดจนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว

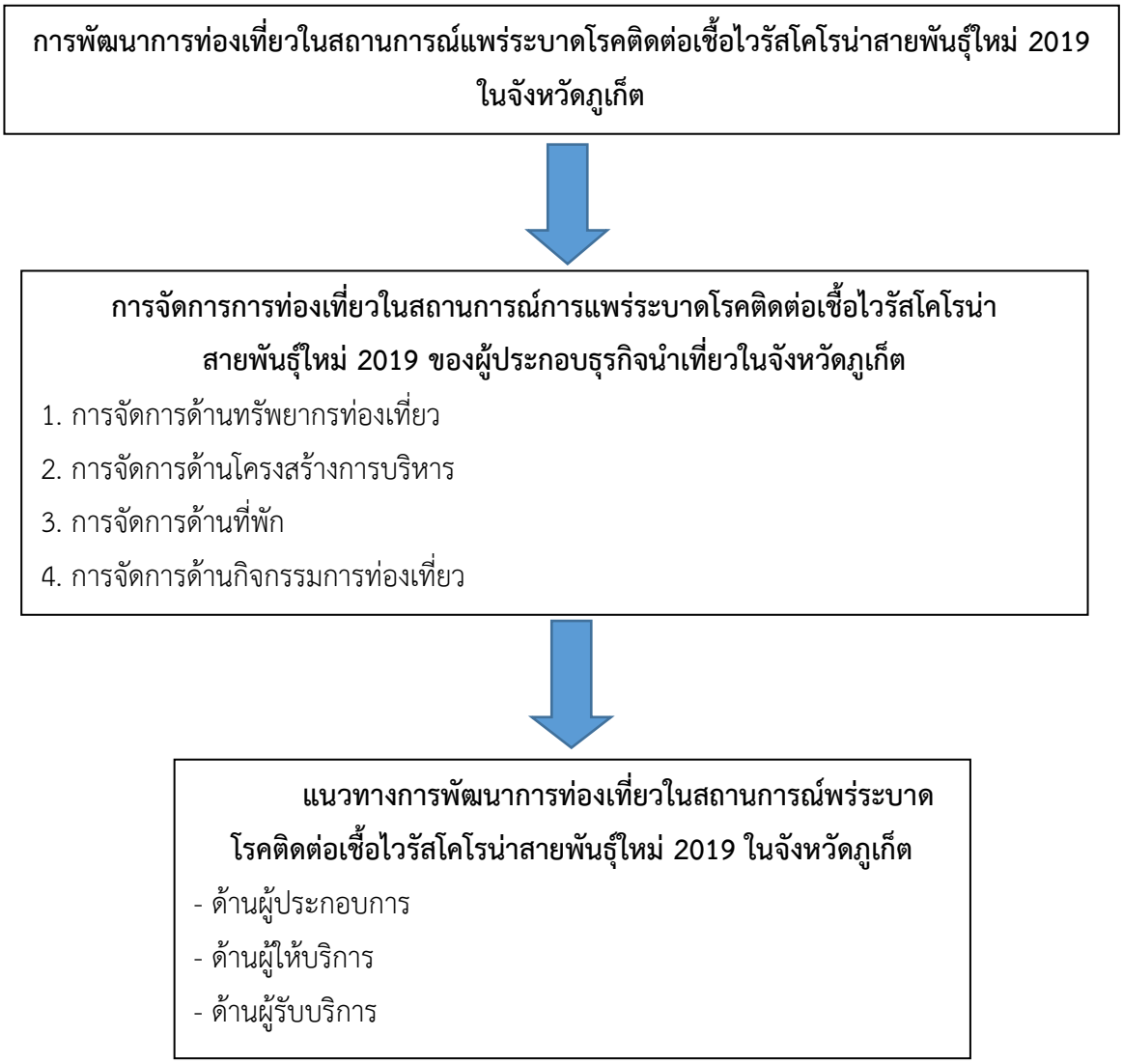
2. การบริการการท่องเที่ยว (Tourism Services) อันได้แก่การให้บริการ เพื่อการท่องเที่ยวที่มีอยู่พื้นที่หรือกิจกรรมที่มีผลเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น ๆ

3. การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing) โดยเป็นส่วนของความ ต้องการในการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่ ซึ่งรวมถึงกิจกรรม รูปแบบหรือกระบวนการการท่องเที่ยว

นอกจากหลักการในการจัดการท่องเที่ยวซึ่งกล่าวในเบื้องต้นแล้ว แนวทางการบริหารและจัดการการท่องเที่ยวยังสามารถนำมาวิเคราะห์การจัดการท่องเที่ยวได้อัน ประกอบไปด้วย

- แนวทางการบริหารและจัดการ
- แนวทางการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว
- แนวทางการบริหารและจัดการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย
- แนวทางการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น
- แนวทางการให้ประชาชนกลุ่มและองค์กรอื่น ๆ มีส่วนร่วม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์

อภิปรายผลการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.67 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 41.67 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 67.67 และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสากิจ ร้อยละ 50.00

1. การจัดการการท่องเที่ยวในสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัส โคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1) ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว พบว่าการที่จังหวัดภูเก็ตสามารถจัดการท่องเที่ยวขึ้นมาได้นั้น ปัจจัยสำคัญที่สุดคือ “การมีทรัพยากรการท่องเที่ยว” ในพื้นที่จำนวนมาก ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาซื้อหรือมาขอรับบริการ

2) ด้านโครงสร้างการบริหาร พบว่าในด้านโครงสร้างองค์กรการบริหารแหล่งท่องเที่ยว เป็นโครงสร้างการบริหารจัดการที่เน้นให้ความสำคัญ ในระดับมหาภาคและตำแหน่งเชิงสถาบัน มากกว่าการบริหารจัดการโดยคนในชุมชน

3) ด้านที่พัก พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการด้านที่พักมีความสะอาดและเป็นที่ยอมรับได้ ราคาที่พักและการให้บริการมีความเหมาะสม ที่พักมีความปลอดภัย

4) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่ากิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) นับเป็นองค์ประกอบสำคัญในยุคปัจจุบัน เพราะการท่องเที่ยวมิได้ หมายเพียงแค่การเดินทางไปชมแหล่งท่องเที่ยว แต่เป็นการที่นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ

2. แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในจังหวัดภูเก็ต

1) ด้านผู้ประกอบการ พบว่า โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ เช่น โครงการเราเที่ยวด้วยกัน คนละครึ่ง ฯลฯ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ได้รับสิทธิ์

2) ด้านผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวการเข้ามาท่องเที่ยวแบบ ไม่ต้องผ่านการกักตัว ถือเป็นปัจจัยหลักที่นักท่องเที่ยวใช้ประกอบการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวใน ภาวะวิกฤต โดยโครงการภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์

3) ด้านผู้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตั้งใจจะเดินทางมาโครงการภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์ มีความกังวลเรื่องการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในพื้นที่ จึงควรให้รัฐบาลมีการประกาศเรื่องการยกระดับตรวจคัดกรองการเดินทางเข้าจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรการการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 อย่างเป็นทางการ

ข้อเสนอแนะ

1. จากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้รับผลกระทบโดยตรง การเดินทางที่ยากลำบาก การล็อคดาวน์ การปิดประเทศ การควบคุมมาตราการของภาครัฐทำให้ผู้ประกอบขาดโอกาสการดำเนินธุรกิจ ครอบคลุมไปจนถึงลูกจ้างพนักงาน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ควรให้ความร่วมมือแก้ปัญหาและหาทางออก หรือหาวิธีการปรับตัวและรับมือให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินต่อไปได้

2. ภายหลังการแพร่ระบาดไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ควรมีการสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า ราคาที่เป็นธรรม และการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงลูกค้า เพื่อที่ทำให้ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวกลับสู่สภาวะปกติ

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554). *โครงการศึกษาสถานการณ์และแนวโน้มด้านการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวกลุ่มดำน้ำ*. กรุงเทพมหานคร: การท่อง เที่ยวแห่งประเทศไทย.

กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย. (2559). *แนวทางการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน กรณีศึกษา: ชุมชนแกะสลักไม้บ้านหลุก ตำบลนาครัว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง*. เข้าถึงได้จาก: http://www.ojs.mcu.ac.th/index.php/lampang/article/download/3648/2633

โฆสิต ปนเปยมรัษฎ. (2553). *ทรัพยากรธรรมชาติกับการพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแหงชาติ.

มนัส สุวรรณ และคณะ. (2541). *โครงการศึกษาแนวทางและการจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่ รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลและสภาตำบล.* กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทย.

ลลิตา สุขมาก. (2554). *แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเสม็ดจังหวดระยอง.* วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตรและนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อภิชาติ วิชัยกุล และเสรี วงษมณฑา. (2564). แนวทางพัฒนาการทองเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 26(3), หน้า 1-14.

Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination in the future. *Tourism Management*, 21(1), pp. 97-116.

การบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19)

The Integration of the Public Sector and the Private Sector to Promote Bangkok Bank Services during the Novel Coronavirus Outbreak 2019

อัจจิมา ปุ่นศรี[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Atchima Punsri[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: Atchima.pun@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 (2) เพื่อวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 และ (3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานกรณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ได้แก่ ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 พบว่าส่วนใหญ่มีการบูรณาการความร่วมมืออยู่ในระดับมาก (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารในช่วงสถานกรณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 พบว่าส่วนใหญ่มีแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมืออยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การบูรณาการความร่วมมือ การให้บริการ ธนาคารกรุงเทพ

Abstract

The objectives of this research were (1) to analyze the integration between the public and private sectors in promoting Bangkok Bank Services during COVID-19 (2) to analyze the level of issues and obstacles in the integration of the public and private sectors in promoting Bangkok Bank Services during the COVID-19 (3) to analyze factors affecting the development guidelines for the integration the public and private sectors in promoting Bangkok Bank Services during the COVID-19. Research results (1) to analyze the integration between the public and private sectors in promoting Bangkok Bank Services during COVID-19 found that most of them had integrated between the public and private sectors in promoting banking services was at a high level. (2) to analyze the level of issues and obstacles in the integration of the public and private sectors in promoting Bangkok Bank Services during COVID-19 found that most of them had issues and obstacles The integration of the public and private sectors in promoting banking services was at a high level (3) to analyze factors affecting the development guidelines for integration of the public and private sectors in promoting Bangkok Bank Services during COVID-19 found that most of the guidelines for the development of integrated the public and private sectors in promoting banking services were at a high level.

Keywords: The collaboration integration, the service, Bangkok Bank

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่แพร่ระบาดไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ทำให้ประเทศไทยต้องประกาศมาตรการ “เคอร์ฟิว-ล็อคดาวน์” ประกาศเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 กำหนดห้ามเข้าพื้นที่เสี่ยง หรือปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาด (สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) ด้วยสาเหตุดังกล่าว ทำให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับเอกชนในการบริหารจัดการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยพบว่า ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับเอกชนเป็นความร่วมมือแบบเครือข่าย สำหรับความร่วมมือด้านภารกิจนโยบายและกฎหมายเป็นความร่วมมือแบบประสานงานกัน (Coordination) (วนิดา เหมือนจันทร์ และคณะ, 2565) ด้วยเหตุนี้ธนาคารกรุงเทพ ได้ตอบรับนโยบายและให้ความร่วมมือกับภาครัฐต่อมาตรการล็อกดาวน์ โดยการพัฒนาระบบงาน นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาเพื่อรองรับการใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 (ธนาคารกรุงเทพ, 2565)

จากเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาการดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายถึงกระบวนการดำเนินการ ความร่วมมือ ผลกระทบและแนวทางการออกมาตรการต่าง ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่

จะนำแนวคิดเกี่ยวกับการบูรณาการแนวคิดเรื่องความร่วมมือ เพื่อต้องการทราบถึงความร่วมมือ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางพัฒนาระหว่างรัฐกับเอกชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

2. เพื่อวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานกรณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการความร่วมมือ

1.1 ความหมายการบูรณาการความร่วมมือ

Schimmelfennig (2018, pp. 969-989) เสนอว่า การบูรณาการความร่วมมือ หมายถึง การสร้างความรู้และประสบการณ์ใหม่ในการลักษณะของการผสมผสานเข้าด้วยกันทั้งหมด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพชีวิตจริงโดยการรวมกันมากกว่าการแบ่งแยกเป็นส่วน

พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์ (2558, น.10) กล่าวถึง การบูรณาการ หมายถึง การทำให้หน่วยย่อยทั้งหลายที่สัมพันธ์อิงอาศัยซึ่งกันและกันเข้ามาร่วมทำหน้าที่ประสาน รวมหน่วยย่อยเข้ากับหน่วยย่อยอื่นอยู่แล้วก็ได้ หรือจะหน่วยย่อยทั้งหลายมารวมเข้าด้วยกันเป็นองค์รวมก็ได้ โดยมีข้อสำคัญหลัก 3 อย่าง คือ 1) หน่วยย่อยองค์ประกอบ 2) หน่วยย่อยเป็นต้นนั้น มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอิงอาศัยซึ่งกันและกัน 3) เมื่อรวมเข้าด้วยกันแล้วก็จะเกิดความครบถ้วนเต็มบริบูรณ์ โดยมีความประสานกลมกลืนเกิดภาวะได้ที่พอดีหรือสมดุล

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การบูรณาการ หมายถึง การผสมผสานแนวคิด แนวทางเพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน การตรวจสอบและการปรับปรุง โดยเชื่อมโยงแนวทางการการดำเนินงานในรูปแบบที่คล้ายกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้

1.2 ทฤษฎีการบูรณาการความร่วมมือ

พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์ (2558, หน้า 10) กล่าวถึง ทฤษฎีการบูรณาการว่า เป็นทฤษฎีที่นำเสนอปัญหาทุกอย่างในโลกปัจจุบัน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สามารถแก้ไขด้วยการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบด้าน มีปัจจัยหลักๆ อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจตจำนงหรือเจตนา (Intention) 2) ด้านพฤติกรรม (Behavior) 3) ด้านวัฒนธรรม (Culture) และ 4) ด้านสังคม (Social)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการบูรณาการความร่วมมือ คือการแสวงหาความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด นำไปสู่การพัฒนาการรวมตัวขององค์การที่มีการประสานงานด้วยสัญญา

มากกว่าลำดับขั้นอย่างเป็นทางการ ลดต้นทุน ลดการควบคุมจากส่วนกลาง มีลักษณะที่แตกต่างไปจากระบบราชการ โดยองค์ประกอบการบูรณาการความร่วมมือ คือ การวางแผน การกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงาน การติดตามประเมินผล และกระบวนการมีส่วนร่วม และการกำหนดตัวแปรเพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือ

อรสุธี เหล่าปาสี (2558, หน้า 1977-1991) กล่าวว่า การบูรณาการความร่วมมือความรู้เกี่ยวกับการบริหารปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือโดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ 1) โครงสร้าง 2) บุคลากร 3) งบประมาณ 4) สถานที่

ทั้งนี้ วสันต์ เหลืองประภัสร์ (2560, หน้า 35-86) ได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นและได้นำแนวคิดทฤษฎีที่สามารถนำมาพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ทฤษฎีองค์การ ความหมาย ความสำคัญของการพัฒนาองค์กร ระบบพัฒนาองค์กร และทฤษฎีที่จะนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นที่นิยมใช้กัน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเกิดจากองค์ประกอบดังนี้ โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และวัสดุ อุปกรณ์

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือ คือการทำงานในการบูรณาการความร่วมมือที่กระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้องค์ประกอบ 5 รูปแบบ ได้แก่ โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อเป็นตัวแปรในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการส่งเสริมการให้บริการ

2.1 ความหมายการส่งเสริมการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

ดรุณี วัชนะ (2560, น. 30) กล่าวว่า การส่งเสริมการให้บริการ หมายถึง ความมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมินคุณภาพจากบริการที่ได้รับ

วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562, หน้า 19) กล่าวว่า การส่งเสริมการให้บริการ หมายถึงการส่งเสริมการให้บริการให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพที

สรุปได้ว่า การส่งเสริมการให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมทางการเมืองที่กำหนดไว้ ซึ่งการกระทำเหล่านี้จะต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการให้บริการต่อหลักการให้บริการที่ดี มาปรับใช้ในการศึกษาหลักการให้บริการที่ดีต่อการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

2.2 ทฤษฎีการส่งเสริมการให้บริการที่ดี

การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (New Paradigm) ในการทำงานร่วมกัน การระดมพลังที่สร้างสรรค์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาที่บูรณาการได้ต้องมีประชาชนและชุมชนเป็นแกนหลักโดยเป็นผู้กำหนดความต้องการในการพัฒนา ดำเนินการ และเป็นผู้รับผลของการพัฒนาองค์การชุมชน (ทิฆัมพร อินทรเกษม และสวรส ศรีสุดโต, 2563, น. 133-144)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการส่งเสริมการให้บริการที่ดี เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความซาบซึ้ง ร่วมกันตัดสินใจและแก้ปัญหาให้ทำงานอย่างมีคุณภาพ ความถูกต้อง รวดเร็ว การตอบสนองความต้องการ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรการช่วยเหลือ ด้านระบบ ด้านทักษะ และด้านบริหารจัดการความเสี่ยง มีวัตถุประสงค์ศึกษาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

2.3 การส่งเสริมการให้บริการธนาคาร

Baicu, Gârdan, & Epuran (2020, pp. 534-556) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี ซึ่งขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ 1) การจัดระบบ 2) การอำนวยความสะดวก และ 3) การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่

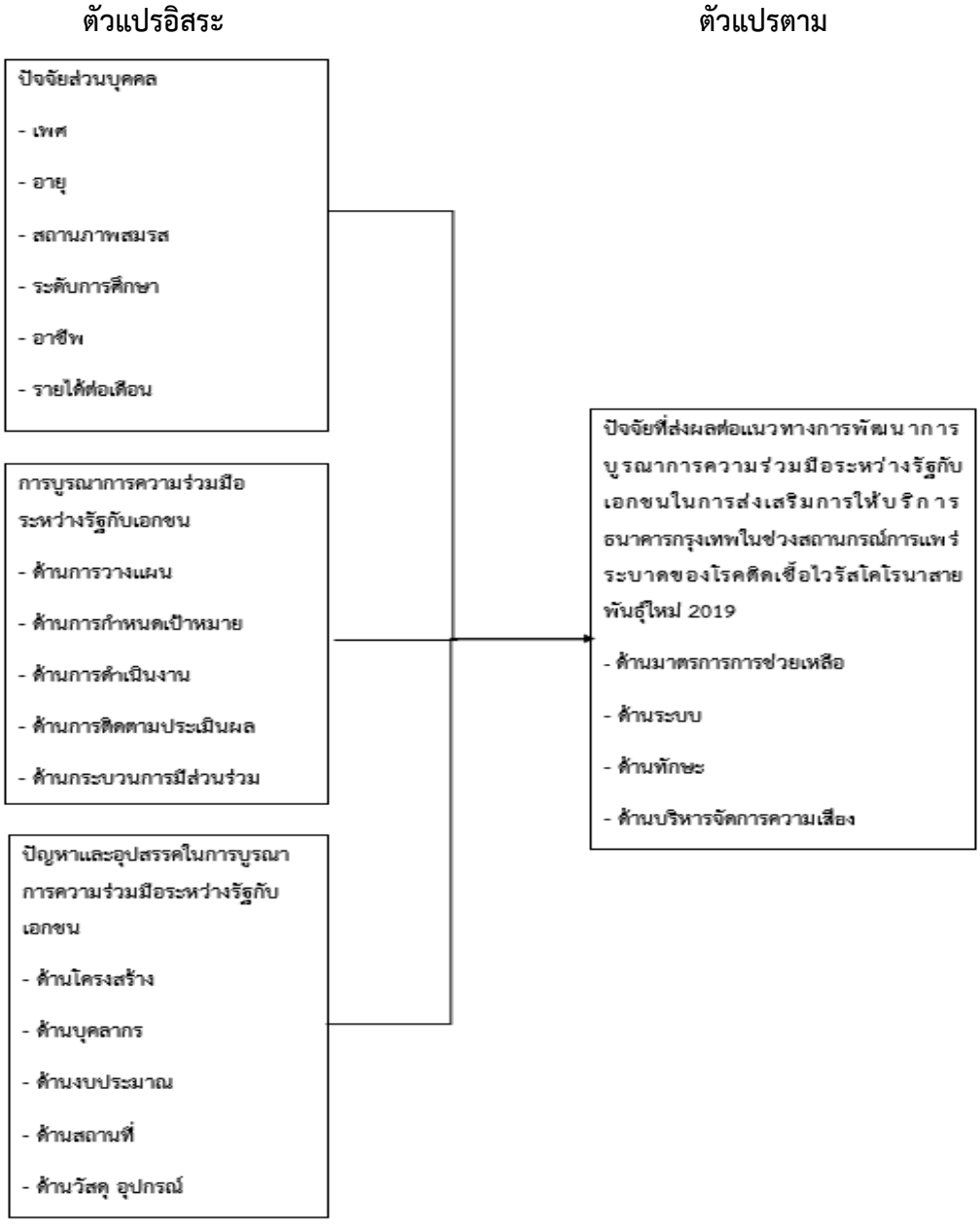
จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าสรุป การส่งเสริมการให้บริการธนาคารเป็นการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม เพื่อส่งเสริมการให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปกรณ์ อุดมธนสารสกุล (2564, น. 75-92) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตต่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคบริการในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการวิกฤตต่อการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคบริการในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 382 ราย ในภาคบริการ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับนโยบายภาครัฐที่สำคัญและปัจจัยการจัดการวิกฤตอยู่ในระดับสูง 2) ผลการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่านโยบายรัฐบาลและปัจจัยการจัดการวิกฤต มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการดำเนินธุรกิจของ SMEs ในภาคบริการภายใต้การศึกษาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แบบจำลองสามารถอธิบายการดำเนินธุรกิจของ SMEs ในภาคบริการได้ร้อยละ 72.20 โดยนโยบายของรัฐบาลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรต้น 2 ด้าน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน วิเคราะห์จากแนวคิดการบูรณาการความร่วมมือ คือ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และกำหนดตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน ใช้เป็นตัวชี้วัดปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบูรณา ได้แก่ ด้านมาตรการการช่วยเหลือ ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยผู้วิจัยได้สรุปตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดังรูปประกอบ 1.1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนที่ต่างกัน ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนที่ต่างกัน ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานกรณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง“การบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบด้วย 1)วิธีการดำเนินการวิจัย 2) การกำหนดกลุ่มประชากร 3) การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 4) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 5) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และ 6)การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวบรวมจากบทความ หนังสือ รายงานวิจัยต่าง ๆ วิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิต โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (Cochran, 1977; อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 ราย โดยเลือกวิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สูตรที่ใช้คือ

$$n = \left\{\frac{Z^2}{4e^2}\right\}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
Z = ระดับความเชื่อมั่นกำหนดที่ 95 %
e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้โดยกำหนดที่ ±5%

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$\text{แทนค่า} = \left\{\frac{1.96^2}{4(0.05)^2}\right\}$$

$$= 384.16 \text{ คน}$$

ดังนั้นสามารถคำนวณ n ได้เท่ากับ 384.16 หรือได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน สามารถรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 384 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย คือ ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และการเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก ด้วยการเลือกตัวอย่างการสุ่มแบบสะดวก คือ ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำนวน 384 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 การบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน จำนวน 20 ข้อ ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชน จำนวน 20 ข้อ และส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานกรณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 จำนวน 16 ข้อ

แบบสอบถามที่ใช้จะประเมินคำตอบส่วนที่ 2, 3 และ 4 มี 5 ระดับ อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด (2560) คือ

ความคิดเห็นมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน
ความคิดเห็นมาก	ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน
ความคิดเห็นปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน
ความคิดเห็นน้อย	ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนนของตัวแปร โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง อยู่ในระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง อยู่ในระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา

2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบด้านเนื้อหา และข้อคำถามให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ 3 ท่าน วิเคราะห์ และพิจารณาคำถามเป็นรายข้อ

2.3 นำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้มีความรู้ประสบการณ์ และความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบข้อมูลด้านเนื้อหาว่าสอดคล้องกับหัวข้อวิจัยและวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่กำหนดหรือไม่

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

4. นำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้มีความรู้ประสบการณ์ และความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหาว่าสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์ และ คำนวณหาค่าโดยวิธี (Item Objective Congruence Index: IOC) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาความชัดเจนของข้อคำถาม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

4.1) +1 หมายถึง แน่ใจ ว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

4.2) 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย

4.3) -1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเรื่องดังกล่าวที่ต้องการศึกษาวิจัย ซึ่งจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง พบว่า คำถามทุกข้อได้ค่า IOC > 0.5 และค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.8 แสดงว่า สามารถนำไปใช้งานได้ (แสดงค่าในภาคผนวก)

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยตรวจสอบหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ด้านโครงสร้างและรูปแบบ และด้านการใช้ภาษา ในการนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

5.1 ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

5.2 นายจุมพล สุวรรณวงค์ หัวฝ่ายกฎหมายและกำกับกฎเกณฑ์ทางการ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 11 อาคารคิวเฮ้าส์ สาทรธานี แขวงสาทร เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

5.3 นายณรงค์พล โชตเศรษฐ์ หัวหน้าฝ่ายกำกับกฎเกณฑ์ทางการ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ชั้น 11 อาคารคิวเฮ้าส์ สาทรธานี แขวงสาทร เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try–out) กับลูกค้าทั่วไปและลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคและโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือ ผลที่ได้คือมากกว่า 0.80 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 (2) เพื่อวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 และ (3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานกรณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำนวน 384 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากสรุปผล การวิจัยเรื่อง “การบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) จากการศึกษาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ค้นพบว่าส่วนใหญ่มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารอยู่ในระดับมาก

2) จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารอยู่ในระดับมาก

3) จากการแนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารกรุงเทพในช่วงสถานกรณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 พบว่าส่วนใหญ่แนวทางการพัฒนาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐกับเอกชนในการส่งเสริมการให้บริการธนาคารอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ธนาคารกรุงเทพควรพัฒนาแอปพลิเคชันในการจัดคิว เพื่อรับรองการให้บริการ

1.2. ธนาคารกรุงเทพไม่ได้รับการสนับสนุนแจกหน้ากากอนามัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา ดังนั้น ภาครัฐควรมีงบประมาณให้แก่ภาคเอกชนเพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบาย

1.3. โครงสร้างของธนาคารกรุงเทพยังไม่ได้รับความร่วมมือในการช่วยหนุนเศรษฐกิจการให้บริการในมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย และยังมีปัญหาของเรื่องการประสานงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับเอกชน

1.4. ธนาคารกรุงเทพยังไม่ตอบโจทย์ทั้งความต้องการในการทำธุรกรรมและการลงทุน ดังนั้นควรพัฒนาฟีเจอร์ใหม่ ๆ ในแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงเทพ ให้ตรงตามต้องการและรองรับลูกค้าในยุค New Normal

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

2.1. ด้านโครงสร้าง ควรเปิด1 มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรการความช่วยเหลือหรือการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อให้นำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ และเป็นไปอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

2.2. ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีการอบรม ปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารกับบุคลากรมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าในนโยบาย หรือมาตรการต่าง ๆ มองเห็นแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน

2.3. ด้านสถานที่ ควรจัดให้มีการหารือเพื่อปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการดำเนินการเรื่องสถานที่ในการให้บริการลูกค้า เช่น หากมีความจำเป็นจะต้องทำธุรกรรมในพื้นที่เสี่ยงที่ถูกจำกัดห้ามเข้าพื้นที่ ภาครัฐหรือธนาคารมีแผนสำรองไว้บริการลูกค้าในกรณีดังกล่าว ให้สามารถทำธุรกรรมในสาขาใกล้เคียงได้ เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการศึกษาการพัฒนารูปแบบการบูรณาการความร่วมมือในระยะสั้น ในมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ เพื่อวางแผนการช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดี

3.2. ควรทำการศึกษารูปแบบการสนับสนุนการให้สินเชื่อเพื่อฟื้นฟูกิจการ เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย

3.3. ควรทำการศึกษาความคาดหวังการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงเทพ เพื่อทราบความคาดหวังและปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการใช้ลูกค้า

บรรณานุกรม

ปกรณ์ อุดมธนสารสกุล. (2564). อิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตที่มีต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคบริการในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 13(2), หน้า 75-92.

พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์. (2558). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาตัวแบบจริยธรรมของข้าราชการสังกัดกระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย: สองกระแสความคิดในการบริหารจัดการภาครัฐลูกค้าหรือพลเมือง.* รัฐศาสตร์สาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนาคารกรุงเทพ. (2565). *เกี่ยวกับธนาคาร.* เข้าถึงได้จาก: https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us, 1 พฤษภาคม 2565.

วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อรสุธี เหล่าปาสี. (2558). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 8(2), หน้า 1977-1991.

ดรุณี วัชนะ. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ คุณภาพบริการ กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

Baicu, C. G., Gârdan, I. P., Gârdan, D. A., & Epuran, G. (2020). *The impact of COVID-19 on consumer behavior in retail banking*. Evidence from Romania. Management & Marketing.

Schimmelfennig, F. (2018). European integration (theory) in times of crisis. A comparison of the Euro and Schengen crises. *Journal of European Public Policy*. 25(7), pp. 969-989.

เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน

Walton's Quality of Work life Indicator Criteria

รชต พูลเพิ่ม[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Rachata Poolperm[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: rachatapai@gmail.com

บทคัดย่อ

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร บทความนี้มีจุดมุ่งหมายนำเสนอแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานและเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเมื่อวิเคราะห์แล้วจะนำไปสู่การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นแรงจูงใจที่มุ่งให้บุคลากรปรารถนาที่จะทำงาน เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน เรือนจำทหาร

Abstract

Quality of work life is essential as it is characterized by job satisfaction that affects job performance. It is also an incentive to work, which leads to efficiency and achievement of the organization's goals. This article aims to present Walton's concept of quality of work life and quality of work life indicators, consisting of fair and adequate compensation, good and safe environment, giving opportunities for operators to develop knowledge and skills, nature of work that promotes growth and stability for operators, nature of work that contributes to the

social integration of operators, nature of work based on the law or justice process, overall work-life balance, and the nature of work that is involved and directly related to society. This concept, when analyzed, will lead to the promotion of the quality of work life of personnel to have a good quality of life, a motivation that aims for personnel to desire to work, resulting in commitment to the organization and more efficient performance.

Keywords: Quality of work life, quality of work life indicators, military prison

บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในสำนักงานหรือที่ทำงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ร่วมงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่และเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเชาวน์ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต และในปัจจุบันการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีปัจจัยในการบริหารหลายประการที่จะผลักดันให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญลำดับต้นขององค์กร ดังคำกล่าวว่า “คนเป็นทรัพย์สินที่มีค่ายิ่งขององค์การ ที่สามารถสร้างคุณูปการแก่องค์การอย่างมหาศาล” (สุรชัย แก้วพิกุล, 2552, น. 1)

เมื่อพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2565- 2569) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ซึ่งคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547, น. 18) คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคูณ, 2542, น. 18)

จึงกล่าวได้ว่า การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การและตัวองค์การเอง ตลอดจนยังเป็นกลไกพื้นฐานสำคัญต่อภาพรวมของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมของประเทศอีกประการหนึ่งด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดขึ้นในองค์การ เพราะถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน เกิดการพัฒนาคุณภาพงานในองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและอุทิศตนในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ลดอัตราการโอนย้ายและลาออกจากงาน โดยมีนักวิชาการและหน่วยงาน ได้ให้คำนิยามและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานหลากหลายทรรศนะ เช่น วอลตัน (Walton, 1974, p. 12) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ สอดคล้องเช่นเดียวกับ ชิลเดอร์ และราโอ (Childers & Rao, 1992, p. 209) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์การ โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในงานสูง นำไปสู่ผลที่ได้รับ คือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การและนำองค์การบรรลุเป้าหมายในที่สุด ในทางเดียวกัน ร็อบบินส์ (Robbins, 1991, p. 45) ยังได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์การได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานจากการพัฒนากลไกต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานหรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน เปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำให้องค์การมีความเป็นมนุษย์ความเจริญเติบโตการมีส่วนร่วม ในขณะที่นักวิชาการไทย เช่น ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, น. 109) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงการประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์การทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค ในขณะที่ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2551, น. 4-5) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายความถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานในสถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุด วันลาและได้รับค่าจ้างตามปกติโดยไม่ต้องทำงานในวันหยุดและวันลานั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎกระทรวงแรงงาน

ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงาน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงสภาวะการเป็นหนี้และการออมเงินของคนทำงาน

จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความสุขทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับสภาพและฐานะของตน เกิดความสุขทางจิตใจ ได้แก่ การได้รับความรักความอบอุ่น การยอมรับจากสังคม และความมั่นคงทางจิตใจ

วอลตัน (Walton, 1974, p. 22) ได้ให้มุมมองของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาสะม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ แล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน ซึ่งวัฒนธรรมในองค์การหรือ

หน่วยงานจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะสภาพชีวิตที่ดีมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคลในขณะทำงานและมีสัมพันธภาพที่สอดคล้องผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต ส่งผลให้บุคคลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการจะวัดว่าบุคคลจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ครอบคลุมสภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ตามรูปที่ 1

รูปที่ 1 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (1974)

ที่มา: สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน (องค์การมหาชน)

ในกระบวนการยุติธรรมของไทย ประกอบไปด้วยหน่วยงานหลัก ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ตำรวจ ทนายความ อัยการ ศาลและราชทัณฑ์ ซึ่งหลังจากที่ศาลได้ใช้กระบวนการพิจารณาพิพากษาลงโทษจำเลยตามตัวบทกฎหมายแล้ว และถ้าจำเลยถูกศาลตัดสินคดีถึงที่สุดให้ต้องโทษด้วยการประหารชีวิต จำคุก กักขังหรือกักกัน จำเลยก็จะกลายเป็นนักโทษหรือผู้ต้องขัง หรือผู้ต้องกักกันตามกฎหมาย เป็นอันหมดหน้าที่ภารกิจรับผิดชอบของศาล กระบวนการต่อไปจึงเป็นหน้าที่รับผิดชอบเอาตัวนักโทษหรือผู้ต้องขังไปจัดการตามคำพิพากษา หรือคำสั่งของศาลซึ่งเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีชื่อว่า “กรมราชทัณฑ์”

เรือนจำทหาร เป็นส่วนหนึ่งของเรือนจำในสังกัดกระทรวงกลาโหม มีทั้งเรือนจำขนาดเล็กและขนาดใหญ่ อยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยจะสังกัดขึ้นตรงกับมณฑลทหารบก ที่มีศาลทหารประจำอยู่ โดยมีภารกิจในการดำเนินการคล้ายคลึงกับเรือนจำพลเรือนในสังกัดกรมราชทัณฑ์ ทั้งนี้กระบวนการยุติธรรมในส่วนของทหารนั้น ได้แบ่งแยกการพิจารณาคดีออกจากกระบวนการยุติธรรมของพลเรือน โดยใช้ประมวลกฎหมายอาญาทหาร และมีกรมพระธรรมนูญทหารเป็นฝ่ายธำรงความยุติธรรม ทั้งนี้เมื่อจำเลยซึ่งเป็นข้าราชการทหารได้ถูกศาลทหารตัดสินคดีแล้ว เจ้าหน้าที่เรือนจำทหารก็จะต้องรับผิดชอบนำตัวผู้ต้องขังไปดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลต่อไป

จากภารกิจของเรือนจำทหาร สะท้อนให้เห็นว่ามีภาระและความรับผิดชอบสูงกว่าภารกิจของทหารทั่วไป เพราะเป็นงานที่ต้องใช้เวลากับผู้ต้องขังตลอดเวลา อีกทั้งรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ได้เท่ากันกับข้าราชการทหารสังกัดหน่วยงานอื่นในระดับเดียว จึงส่งผลต่อความเครียด เกิดภาวะเบื่อหน่ายและท้อถอย ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ จากการดำเนินภารกิจของเรือนจำทหารที่ผ่านมาพบว่า เรือนจำทหาร ได้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยอิงเกณฑ์ตัวชี้วัดด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรของกรมราชทัณฑ์มาประยุกต์ใช้ 6 ด้าน (กรมราชทัณฑ์, http://www.correct.go.th/lawcorrects/lawfile /11014.pdf, 14 มกราคม 2566) ได้แก่

1. ด้านการดูแลสุขภาพให้พร้อมสำหรับปฏิบัติงาน โดยการจัดให้บุคลากรได้ออกกำลังกายอย่างน้อย 2 วันต่อสัปดาห์ จัดให้มีการทดสอบสมรรถภาพร่างกายตามหลักเกณฑ์ที่เรือนจำกำหนด จัดให้มีสวัสดิการตรวจสุขภาพร่างกายประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2. ด้านการช่วยเหลือการดำรงชีพ โดยการจัดตั้งหนึ่งกลุ่มแม่บ้านหนึ่งผลิตภัณฑ์ จัดให้มีรถรับ - ส่งบุตรหลานข้าราชการไปโรงเรียน มอบทุนการศึกษาสำหรับบุตรหลาน การช่วยเหลือเครื่องอุปโภคบริโภคประจำเดือนการแจกผ้าตัดเครื่องแบบแก่เจ้าหน้าที่อย่างน้อย 1 ชุดต่อคนต่อปี รวมทั้งแจกเครื่องหมายเลื่อนระดับแก่ข้าราชการการจัดหาอาหารกลางวันเลี้ยงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือบุคลากรกรณีประสบภัยบาดเจ็บหรือเสียชีวิตเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ช่วยเหลือปรับปรุงซ่อมแซมบ้านพักเจ้าหน้าที่ให้มีสภาพมั่นคงแข็งแรงเป็นระเบียบเรียบร้อยน่าอยู่ จัดจำหน่ายเครื่องอุปโภคบริโภคให้เจ้าหน้าที่ในราคาต้นทุน จัดตั้งกองทุนสวัสดิการข้าราชการเพื่อให้สมาชิกกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับเจ้าหน้าที่แยกเป็นสัดส่วนและห้องพักเวรยามพร้อมอุปกรณ์ เครื่องนอนที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ไม่มีแมลงรบกวนและ

มลภาวะอื่น จัดให้มีเครื่องอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน เช่น จัดเตรียมกระบอง ไปฉาย วิทยุสื่อสาร แก้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรยาม จัดให้จุดบริการน้ำดื่มสะอาดและมุมกาแฟ หรือเครื่องดื่มบำรุงสุขภาพสำหรับเจ้าหน้าที่ในสถานที่ทำงาน

4. ด้านการลดภาระงานที่ตรากตรำ โดยการลดภาระงานที่ตรากตรำของเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดเวรยามรักษาการณ์ของเจ้าหน้าที่ เมื่อเข้าเวรต่อเนื่องกันไม่เกิน 3 ผลัด เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นที่จะต้องใช้กำลังเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติภารกิจอื่น

5. ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่ โดยการจัดระบบให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ซึ่งพิจารณาจากผลสำเร็จของการมีการจัดระบบให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย มีช่องทางที่เจ้าหน้าที่ได้รับคำปรึกษา และจัดให้ผู้ที่มีความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกฎหมาย ด้านการสงเคราะห์ ด้านจิตวิทยา ด้านการเงิน เป็นต้น เป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ จัดให้มีกิจกรรมการศึกษาดูงานสำหรับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

6. ด้านวินัยและจรรยาบรรณ โดยการส่งเสริมเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้มีความสง่างาม สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย การทำความเคารพ การรายงานตัวให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผน

เมื่อพิจารณาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหารแล้ว สามารถนำมาจัดให้เข้ากับแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตรงกับเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหาร ด้านการช่วยเหลือการดำรงชีพและด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ตรงกับเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และด้านการดูแลสุขภาพให้พร้อมสำหรับปฏิบัติงาน

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ตรงกับเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหาร ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตรงกับเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหาร ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ตรงกับเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหาร ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ตรงกับเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหาร ด้านวินัยและจรรยาบรรณ

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ตรงกับเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหาร ด้านการลดภาระงานที่ตรากตรำ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ตรงกับเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหาร ด้านการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเจ้าหน้าที่และด้านวินัยและจรรยาบรรณ

จากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน และเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรมราชทัณฑ์ ถือเป็นการเสริมแรงให้เรือนจำทหารได้นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งในบางด้านก็ได้มีการดำเนินการได้ดีอยู่แล้ว ในขณะการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานบางด้านอาจยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม เหตุเพราะยังติดขัดข้องในเรื่องของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ตาม หากเรือนจำทหารสามารถดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรได้ครบถ้วนตามแนวคิดของวอลตันแล้ว ย่อมเกิดประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กรได้อย่างแน่แท้

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจากกรณีศึกษาบุคลากรเรือนจำทหาร

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรราชทัณฑ์ในห้วงหลายปีที่ผ่านมา พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรราชทัณฑ์ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากงานราชทัณฑ์มีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากข้าราชการหน่วยงานอื่น เนื่องจากเป็นงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์พิเศษ ซึ่งบุคคลทั่วไปคงไม่มีโอกาสเข้าไปสัมผัสโดยตรง หากมิใช่ผู้ต้องขัง หรือผู้ที่ต้องไปติดต่อ หรือญาติที่เข้าไปเยี่ยมผู้ต้องขัง ภาระในการดูแลผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง และต้องปฏิบัติทันทีไม่สามารถปฏิเสธ หรือผ่อนผันการปฏิบัติได้ รวมถึงต้องมีความรู้ในเรื่องกฎหมายเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบระมัดระวังอย่างถูกต้อง และละเอียดถี่ถ้วน เนื่องจากเป็นงานที่ต้องควบคุมดูแลผู้ต้องขังมิให้หลบหนี หากเกิดความผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและความปลอดภัยของสังคม อีกทั้งเป็นงานที่มีความยากสูง โดยเฉพาะงานด้านการแก้ไขผู้ต้องขังโดยการคืนคนดีสู่สังคม มิให้ผู้ต้องขังกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก จากลักษณะการปฏิบัติงานดังกล่าว จึงก่อให้เกิดความเครียดและความกดดันต่อข้าราชการราชทัณฑ์เป็นอย่างมาก โดยเริ่มจากการไม่มีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ นำไปสู่ปัญหาครอบครัวและการดำรงชีพ เกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้และขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลเสียต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและนำไปสู่ปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ ดังผลการวิจัยของ ยศวรรธน์ การะเกตุ (2557) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ในกลุ่มจังหวัด “ร้อยแก่นสารสินธุ์” พบว่า ข้าราชการราชทัณฑ์ในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเสนอแนะให้จัดสวัสดิการเพิ่มเติมจากที่หน่วยงานมีให้ เช่น ส่งเสริมการมีรายได้เพิ่มขึ้นของครอบครัว และมีถุงยังชีพประจำเดือนแจกอย่างเพียงพอ ควรมีการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม จัดให้มีการเพิ่มเงินค่าล่วงเวลาและเงินเพิ่มค่าเสี่ยงภัย ให้มากกว่านี้ สอดคล้องกับ คมสันต์ สุขฤทธิ์ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เขต 4 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เขต 4 อยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าควรมีการปรับอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทนต่าง ๆ ให้เหมาะสม จัดให้มีสถานที่และกิจกรรมออกกำลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 ครั้ง ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพื่อลดความตรากตรำจากการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ สำราญ วิชาโคตร (2565) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่น พบว่า

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยเสนอว่า ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าไปมีส่วนร่วมให้มากขึ้น โดยอาจให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสเป็นผู้เสนอความคิดใหม่ ๆ ในการทำงานบ้างเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับงานตั้งแต่เริ่มต้น และควรมีระบบความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อสนองต่อปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ควรเป็นไปด้วยความเที่ยงธรรม ยุติธรรม มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน

สรุป

บุคลากร เป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีศักยภาพองค์กรนั้นย่อมขับเคลื่อนดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรเรือนจำทหารถึงแม้จะมีภารกิจเช่นเดียวกับบุคลากรเรือนจำสังกัดกรมราชทัณฑ์ แต่บนพื้นฐานของความเป็นทหารย่อมแตกต่างจากความเป็นพลเรือนอย่างแน่แท้ โดยเฉพาะกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและสายการบังคับบัญชา การปฏิบัติงานของข้าราชการทหารย่อมเคร่งครัดและมีระเบียบวินัยเป็นกรอบกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเรือนจำทหาร จึงเป็นสิ่งที่ต้องเร่งดำเนินการเพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหา อันอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ โดยการส่งเสริมตามแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Walton, 1974) และเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของกรมราชทัณฑ์ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

จะเห็นได้ว่า การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

บรรณานุกรม

กรมราชทัณฑ์. (2555). *มาตรฐานเรือนจำด้านการดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์.* เข้าถึงได้จาก: http://www.correct.go.th/correct2009/upload/files/personal/55/standard%620s, 14 มกราคม 2566.

กองเรือนจำมณฑลทหารบกที่ 11. (2556). *คู่มือการปฏิบัติงาน กองเรือนจำมณฑลทหารบกที่ 11.* นครปฐม: ฝ่ายธุรการและกำลังพล กองเรือนจำมณฑลทหารบกที่ 11.

คมสันต์ สุขฤทธิ์. (2563). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เขต 4*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551) . *พฤติกรรมองค์การ* . กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.พริ้น (1991) จำกัด.

ทิพวรรณ ศิริคูณ. (2542). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณี บรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ยศวรรธน์ การะเกตุ. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการราชทัณฑ์ในกลุ่มจังหวัด ร้อยแก่นสารสินธุ์. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 5(1), หน้า 148-165.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2551). *คุณภาพชีวิตคนทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ.* นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำราญ วิชาโคตร. (2565). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในทัณฑสถานบำบัดพิเศษขอนแก่น. *วารสารวิจัยธรรมศึกษา*, 5(1), หน้า 73-86.

สุรชัย แก้วพิกุล. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Childers, T.L. and A.R. Rao. (1992). The influence of familial and peer-based reference groups on consumer decisions. *Journal of Consumer Research*, 19 (September), pp.198-211.

Robbins, S. P. (1991). *Organizational Behavior.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Walton. R. E. (1974). Improving the Quality of Work Life. *Harvard Business Review*, 4(7), pp. 12-14.

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านในรูปแบบความปกติใหม่

Guidelines for Improving Performance on the New Normal of Work from Home

ปวริศา พงษ์จำปา[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Pawarisa Pongchampa[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: pawarisa.pon@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านในรูปแบบความปกติใหม่ โดยยึดตัวแบบทางแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายและหลักการของแนวคิดไว้ จากแนวคิดดังกล่าวเมื่อวิเคราะห์แล้วและสรุปประเด็นพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ประกอบด้วย 5 แนวทางที่สำคัญคือ 1) การวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ 2) การกำหนดเวลาการปฏิบัติงาน 3) การเตรียมความพร้อมในการทำงาน 4) การจัดพื้นที่ในการทำงาน และ 5) การพัฒนาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานที่บ้าน สามารถช่วยให้การทำงานที่บ้านประสบผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการที่องค์กรให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างเวลาการทำงานและเวลาการใช้ชีวิตของพนักงาน หรือที่เรียกว่า “Work Life Balance” เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิตของพนักงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์คือ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านขององค์กรและพนักงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานที่บ้าน ความปกติใหม่

Abstract

This academic article is intended to present working from home concepts and guidelines for improving work efficiency of working from home in a new normal way based on the conceptual models of work efficiency and the concepts of work from home given by professionals. The study found that major guidelines for improving work efficiency of working from home consisted of five aspects: 1) systematic planning, 2) work scheduling, 3) work arrangement, 4) workspace management, and 5) work continuous improvement. Moreover,

applying information technology in work could help work from home more success as well as the importance of work- life balance policy in organization could support employees to produce work efficiency and had a happy life to meet with goals as guidelines for improving work efficiency of work from home for the organization and its employees.

Keywords: Work efficiency, work from home, new normal

บทนำ

การทำงานที่บ้าน (Work from Home) ได้กลายเป็นปรากฏการณ์การทำงานรูปแบบใหม่ของหลายองค์กร ทั้งในหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ที่ต้องการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานอันเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร รูปแบบการทำงานที่บ้านรวมทั้งการสลับระหว่างการทำงานที่ทำงานกับที่บ้านจะเป็นรูปแบบการทำงานในอนาคตของหลายองค์กร แม้สถานการณ์โควิด-19 จะคลี่คลายลงแล้ว ในความเป็นจริงการทำงานที่บ้านไม่ต่างจากการทำงานที่ทำงาน ซึ่งในระยะเริ่มแรกของการทำงานที่บ้าน นับเป็นสิ่งแปลกใหม่ของวิถีการทำงานในยุคความปกติใหม่ หรือ ยุควิถีใหม่ (New Normal) จากผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างมองว่าการทำงานที่บ้านช่วยให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น มีเวลาอยู่กับครอบครัว สามารถบริหารเวลาระหว่างชีวิตประจำวันกับการทำงาน (Work Life Balance) ได้ การทำงานมีประสิทธิภาพเนื่องจากไม่ต้องประชุมตลอดเวลา สุขภาพดีขึ้น และมีความยืดหยุ่นด้านเวลาทำงาน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ผ่านมา ทำให้องค์กรมีการปรับรูปแบบการทำงานอย่างกะทันหัน จะเห็นได้ว่าหลายองค์กรมีการปรับตัวการทำงานจากที่บ้านได้เป็นอย่างดีและปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว เป็นสัญญาณหนึ่งที่บ่งบอกให้เห็นว่ารูปแบบการทำงานในอนาคตอาจมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหลังจากนี้ต่อไป หรือ อาจกล่าวได้ว่าในอนาคตหลังจากนี้แม้จะผ่านพ้นช่วงวิกฤตจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไปแล้วนั้น ก็มีแนวโน้มว่าการทำงานที่บ้าน (Work from Home) อาจกลายเป็นความปกติรูปแบบใหม่ (New normal) ในการทำงานที่หลายองค์กรเลือกนำไปปฏิบัติ ซึ่งการอนุญาตให้พนักงานทำงานที่บ้านนั้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ หรือ ผลลัพธ์ของงานแต่อย่างใด ยังคงได้ผลิตภาพ (Productivity) ตามเดิม อีกทั้งยังช่วยลดความสูญเปล่าของเวลาในแต่ละวันไปได้อย่างมาก ทั้งนี้ การทำงานที่บ้านของพนักงานสามารถพัฒนาทักษะในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่ไปกับการทำงาน และนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้กับรูปแบบใหม่ในการทำงานให้สอดคล้องกับรูปแบบกรดำเนินชีวิตในยุควิถีใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านของพนักงานนั่นเอง บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านในรูปแบบความปกติใหม่ โดยมุ่งหวังว่าบทความนี้จะเป็นแนวทางให้กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของหน่วยงาน หรือ ของพนักงานต่อไป ภายใต้กรอบแนวคิดหลักในการวิจัย คือ การศึกษาข้อมูลในอดีตและปัจจุบันของการทำงานที่บ้าน จากหนังสือ วารสาร งานวิจัย บทความวิชาการ และบทความอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 แหล่งข้อมูล โดยวิเคราะห์และสรุปแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านออกมาเป็นแนวทางต่าง ๆ และการรวบรวมข้อมูลที่สนับสนุนการทำงานที่บ้านที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่บ้านในปัจจุบันให้แก่องค์กรและผู้ปฏิบัติได้ทราบกัน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ในส่วนแรกนั้น องค์กรและผู้ปฏิบัติงานควรรู้จักและทำความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความหมายและความเป็นมาของประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งคำว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการดำเนินงาน โดยอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้ทรัพยากรขององค์กร คือ วัสดุ เงิน คน และเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด และไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์ หรือ เทคนิควิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และสามารถนำไปสู่การได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและมีความรวดเร็ว ประเภทของประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จ โดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ซึ่งค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานที่มีความรวดเร็วและได้ผลลัพธ์ของงานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือ เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลลัพธ์ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน พร้อมที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลง วิธีการททำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจ ตามหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน และองค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีขององค์กร ให้เกิดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุด มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และมีความขัดแย้งภายในองค์กรน้อยที่สุด พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจที่ดี และมีความสุขในการทำงาน

อนุศักดิ์ ฉิ่นไพศาล (2558, น. 46) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง กระบวนการในการวางแผนการดำเนินงาน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานภายในองค์กร ระบบการทำงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้องค์การมีผลงานที่ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ นาตภา ไทยธวัช (2550, น. 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปริมาณการผลิต ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และผลิตชิ้นงานออกมาตรงตามความต้องการขององค์กรและลูกค้า คุณภาพงาน หมายถึง องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลต่อ

ผลงานที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอกและลูกค้า และความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รายละเอียดของเนื้องาน ปริมาณงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยที่ เสนาะ ติเยาว์ (2543, น. 111-112) กล่าวว่า ในการกำหนดกรอบแนวคิดประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพของการทำงาน มี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง การทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และมีความรวดเร็ว

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่องค์กรคาดหวังไว้ โดยผลที่ได้จากการทำงานจะต้องมีความเหมาะสมตามภาระงานของบุคคล และตามปริมาณงานที่องค์กรกำหนด

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานในกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ และใช้เวลาได้อย่างเหมาะสมกับงาน

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมด ทั้งนี้ต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ ลงทุนน้อย แต่ได้ผลกำไรมากที่สุด รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กร ประกอบด้วย เงิน วัสดุ คน และเทคโนโลยีขององค์กรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

โดยสรุปจากการวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้างต้น พบว่า องค์กรและผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจถึงหลักการบริหารและการจัดการการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรต้องบริหารและจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็น เงิน วัสดุ คน และวิธีการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า เกิดความสูญเปล่าที่น้อยที่สุด และคุณภาพของงานต้องมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ สำหรับผู้ปฏิบัติงานนั้น ต้องมีความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตน โดยให้เกิดความคุ้มค่าและมีความรวดเร็วในการทำงานมากที่สุด คำนึงถึงผลลัพธ์ของงาน และพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาทักษะการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ทั้งนี้ ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีเกิดจากการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร และพนักงานในองค์กรมีความสุขในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรกำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from Home) องค์กรและผู้ปฏิบัติงานควรรู้และทำความเข้าใจความหมายและความเป็นมาของการทำงานที่บ้าน เหตุผลและแนวทางของการทำงานที่บ้าน จุดเด่นและประโยชน์ของการทำงานที่บ้าน รวมถึงจุดด้อยและข้อจำกัดของการทำงานที่บ้าน โดยบทความนี้ได้ทำการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from Home) และความหมายที่เกี่ยวข้องจากการศึกษางานวิจัยและจากนักวิชาการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Nilles (1998) อ้างอิงใน ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์ (2559, น. 9) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานทางไกล (Telework) และให้ความหมายว่าเป็นการทำงานที่ให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ โดยใช้เทคโนโลยี

และข้อมูลข่าวสาร เช่น การใช้คอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารทางไกล ซึ่งเป็นการทำงานโดยใช้หลักการเคลื่อนย้ายตัวงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างจากหลักการทำงานแบบเดิม ที่เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานเคลื่อนย้ายไปสู่ตัวงาน และยังได้กล่าวถึง Telecommuting ว่าเป็นการทำงานจากนอกสถานที่เป็นครั้งคราว เพื่อจุดประสงค์ในการขจัดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการนั่งทำงานในสำนักงานในรูปแบบเดิม ซึ่งให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้าน หรือ ทำงานนอกสำนักงานได้ 1 วัน หรือ มากกวานั้นต่อ 1 สัปดาห์

Pearce (2009) อ้างอิงใน ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์ (2559, น. 9) ได้กล่าวถึงการทำงานทางไกล โดยใช้คำศัพท์แทนว่า Telecommuting ซึ่งหมายถึง ระบบการทำงานที่มีการมอบหมายหน้าที่อย่างเป็นทางการให้กับพนักงาน และอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้าน หรือ สถานที่ใดก็ตามที่พนักงานมีความสะดวกในการทำงาน และเน้นด้านความคล่องตัวในการทำงานที่เพิ่มความยืดหยุ่น (Flexible) ทั้งการทำงานที่ยืดหยุนด้านเวลา (Flexitime) การทำงานที่ยืดหยุ่นด้านสถานที่ (Flexiplace) ร่วมกับการใช้การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Communication) ซึ่งเป็นการทำงานโดยผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับการทำงานทั้งด้านเวลาและสถานที่ โดยเคลื่อนย้ายการทำงานจากที่สำนักงานไปสู่ที่บ้าน โดยอาศัยการทำงานผ่านการใช้การสื่อสารทางไกล

Kugelmass (1995) รวมถึง ธีรยุส วัฒนาศถภโชค (2553) อ้างอิงใน ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์ (2559, น. 9) ได้กล่าวถึงรูปแบบการทำงานแบบสำนักงานเสมือน (Virtual Office) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานเป็นประจำ ทำให้สามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ โดยทำงานผ่านระบบการสื่อสารและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นที่นิยม โดยเฉพาะในประเทศที่มีพื้นที่ในการทำงานที่จำกัดมาก

James and Hopkinson (2006) ได้ใช้คำว่า E-working ในการให้ความหมายการทำงานทางไกลว่าเป็นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic) เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน โดยทำให้สามารถทำงานจากหลากหลายสถานที่ อีกทั้ง การขยายรูปแบบการทำงานทางไกลออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การทำงานจากบ้าน (Home based), การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (Satellite Office), การทำงานจากศูนย์การทำงานใกล้บ้าน (Neighborhood work center), การทำงานจากเครื่องมือการสื่อสารเคลื่อนที่ (Mobile)

Bailey and Kurland (1999) ได้มีการนิยามรูปแบบการทำงานทางไกล (Telework) คล้ายกับ Verbake et al., (2008) อ้างอิงในชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์ (2559, น. 9) ที่ได้ให้ความหมายการทำงานทางไกลว่าเป็นคำแทนของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน โดยมีทั้งรูปแบบ Satellite Office, จากศูนย์ทำงานระยะไกล (Telework Center) และยังได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ในการทำงานทางไกลกับการได้รับค่าจ้างว่ารวมไปถึงการทำงานจากบ้านที่ได้รับค่าจ้าง (Paid work from home)

โดยสรุปจากการวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ข้างต้น พบว่านักวิชาการได้ให้นิยามความหมายของการทำงานที่บ้าน หรือ การทำงานทางไกล เป็นรูปแบบการทำงานนอกสถานที่ตั้ง โดยพนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ หรือ สถานที่ใดก็ตามที่พนักงานมีความสะดวกในการ

ทำงาน เน้นด้านความคล่องตัวในการทำงานที่เพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงานให้กับพนักงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านรูปแบบอิเล็กทรอกนิกส์ในการทำงาน

ความเป็นมาของการทำงานที่บ้าน

การทำงานที่บ้านไม่ใช่เรื่องใหม่แต่อย่างใด รูปแบบการทำงานที่บ้านเกิดขึ้นมานานมากแล้ว ตั้งแต่สมัยมนุษย์ยุคหิน หรือ แม้กระทั่งย้อนกลับไปสู่ยุคกลางในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 15 ที่คนส่วนใหญ่ทำงานที่บ้านไม่ว่าจะเป็นงานศิลปะ งานฝีมือ หรือ การรับจ้างทำงานทั่วไป ซึ่งบ้านและที่ทำงานเป็นที่เดียวกัน จนกระทั่งเกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมที่ทำให้การทำงานเปลี่ยนไปเป็นการทำงานในโรงงานแทน แต่ในบทความนี้เราจะย้อนเส้นทางกลับไปในช่วงต้น ๆ ที่เทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคมได้เริ่มเข้ามามีบทบาท ทำให้การทำงานสามารถมีความยืดหยุ่นมากขึ้น สามารถทำงานที่ไหนก็ได้โดยมีประสิทธิภาพเหมือนเดิม

ในปี ค.ศ. 1960 เป็นช่วงที่อุตสาหกรรมการผลิตแบบ Mass production กำลังเติบโต คนส่วนใหญ่ยังทำงานในโรงงาน แต่มีคนอีกส่วนหนึ่งที่ทำงานในเชิงสร้างสรรค์ เช่น นักเขียน หรือ ศิลปินโดยเฉพาะในเมืองใหญ่อย่างนิวยอร์ก ลอนดอน หรือ ปารีส ศิลปินส่วนใหญ่เหล่านี้ยังคงทำงานที่บ้านไม่ต่างกับคนในสมัยยุคกลาง

ในปี ค.ศ. 1979 หลังจากที่กลุ่มโอเปคถูกแบนมาเป็นเวลา 6 ปี หนังสือพิมพ์ The Washington Post ได้ตีพิมพ์บทความชื่อ “Working at Home Can save Gasoline” ซึ่งให้ข้อเสนแนะว่าเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม สามารถแก้ปัญหาวิกฤติน้ำมันได้ บทความส่วนหนึ่งเขียนว่า “ถ้าเพียงร้อยละ 10 ของคนที่เดินทางขับรถไปทำงานทุกวันหันมาเริ่มทำงานที่บ้านเพียงแค่สัปดาห์ละ 2 วัน ก็จะสามารถลดความหนาแน่นของการจราจรได้ถึงร้อยละ 4” บทความยังกล่าวต่อไปด้วยว่าการถดถอยของระบบการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และการเติบโตของธุรกิจด้านข้อมูล สามารถทำให้คนกลับไปทำงานจากที่บ้านได้มากขึ้นเหมือนสมัยก่อนที่จะมีการปฏิบัติอุตสาหกรรม

ในปี ค.ศ. 1980 หลายบริษัทเริ่มทดลองการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทางไกล เป็นผลพวงจากปี ค.ศ.1970 จากการที่น้ำมันหายากและมีราคาแพง ปัญหาการจราจรติดขัดและการเพิ่มของธุรกิจด้านข้อมูลที่เข้ามาแทนที่โรงงานอุตสาหกรรม ทำให้หลายบริษัทเริ่มหันมาทดลองโครงการทำงานจากที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ในช่วงทศวรรษนี้มีหลายบริษัทในสหรัฐอเมริกาได้เริ่มโครงการทำงานจากระยะไกล

ในปีค.ศ. 1990 รัฐบาลสหรัฐให้การส่งเสริมการทำงานจากระยะไกล มีการทดลองการทำงานแบบ Work from Home เป็นโครงการใหญ่ชื่อว่า Federal Flexible Workplace Pilot Project เพื่อต้องการศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการอนุญาตให้พนักงานทำงานจากนอกสำนักงาน โดยเรียกวิธีการนี้ว่า “Flexiplaces” โดยมีพนักงาน 550 คนเข้าร่วมโครงการและพบว่า flexiplaces มีข้อดี ดังนี้ 1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2. ลดความจำเป็นในการเพิ่มพื้นที่ทำงาน 3. ลดค่าใช้จ่ายขององค์กร หลังจากนั้นสภาคองเกรสได้อนุมัติงบประมาณให้โครงการ Flexiplace จัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะทำให้พนักงานของรัฐสามารถทำงานจากที่บ้านได้ ต่อมาในปีค.ศ. 1994 ในสมัยประธานาธิบดีคลินตันได้ออกนโยบายให้เพิ่ม flexible family-friendly work arrangements โดยใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้า

มาช่วยมีบทบาทให้มากขึ้น และปีค.ศ. 1995 ได้กลายเป็นโครงการที่ทำอย่างถาวร ต่อมาในปีค.ศ. 1997 The Government Accountability Office (GAO) ของสหรัฐได้ทำรายงานข้อดีของการ Work from Home ที่พบดังนี้ 1. ลดระยะเวลาเดินทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน 2. ลดค่าใช้จ่ายส่วนตัว เช่น ค่าเดินทาง ค่าจอดรถ ค่าเครื่องแต่งกายและค่าอาหาร 3. ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต 4.เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตครอบครัว

ในปีค.ศ. 2000 การทำงานที่บ้าน หรือ work from home ในสหรัฐเพิ่มสูงขึ้น มีการทำการวิจัยเกี่ยวกับการ Work from Home จากการศึกษาพบว่า อัตราการทำงานจากที่บ้านเพิ่มขึ้นในระยะเวลาระหว่างปีค.ศ. 2000-2010 มีผู้ที่ทำงานจากที่บ้านอย่างน้อย 1 วันต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นกว่า 4 ล้านคน หรือ คิดเป็นร้อยละ 35 และจำนวนผู้ที่ทำงานจากที่บ้านเพิ่มจาก 9.2 ล้านคน เป็น 13.4 ล้านคนในช่วงระยะเวลา 10 ปี คนที่ทำงานจากที่บ้านส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำมากกว่าผู้ทำงานอิสระ (Freelance) ในช่วงปีค.ศ. 2000 มีการเพิ่มจำนวนของบริษัทที่ประกาศรับสมัครงานแบบทำงานทางไกล หรือ ที่เรียกว่า Remote-friendly โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยมากขึ้น ทำให้ผู้หางานมีโอกาสมากขึ้นในการหางานที่สามารถทำงานจากที่บ้านได้

ในปีค.ศ. 2010 การทำงานจากที่บ้านกลายเป็นกลยุทธ์ของธุรกิจในสหรัฐ ประธานาธิบดีโอบามาได้ลงนามใน The Telework Enhancement Act of 2010 ซึ่งไม่ใช่เพียงสนับสนุนการทำงานจากที่บ้าน แต่บังคับให้หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ต้องมีนโยบายในการให้พนักงานสามารถทำงานจากระยะไกลได้ ในปีงบประมาณ ค.ศ.2014-2015 พบว่าพนักงานของรัฐที่เข้าร่วมการทำงานแบบ Work from Home เพิ่มจากร้อยละ 39 เป็น ร้อยละ 46 การทำงานจากที่บ้านในสหรัฐไม่ได้เพิ่มเฉพาะแค่พนักงานของรัฐเท่านั้น ในการศึกษาในปีค.ศ. 2017 พบว่าพนักงานบริษัทที่ทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยครึ่งหนึ่งของเวลาทำงานมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นถึง ร้อยละ 115 (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2564)

โดยสรุปจากการวิเคราะห์บทความข้างต้น พบว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นวิกฤติที่ก่อให้เกิดการสร้างรูปแบบความปกติใหม่ หรือ ยุควิถีใหม่ (New Normal) สำหรับในวัฒนธรรมการทำงานของประเทศไทย การทำงานที่บ้าน (Work from Home) หรือ ความยืดหยุ่นในการทำงาน (Flexible Working) อาจเป็นวิธีการทำงานแบบใหม่ที่ไม่ใช่แค่เพื่อแก้ปัญหาในช่วงวิกฤติเท่านั้น แต่อาจกลายเป็นวัฒนธรรมในการทำงานเพื่อตอบโจทย์สมดุลระหว่างงานและชีวิต และความอิสระในการทำงาน (Work Life Balance & Freedom) ที่คนรุ่นใหม่ต้องการ รวมทั้งโลกของการทำงานในยุคใหม่ที่ไม่ได้วัดกันที่ชั่วโมงการทำงาน แต่ดูกันที่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการทำงาน ทั้งนี้ทุกอย่างจะเกิดขึ้นได้ก็ขึ้นกับความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน และความมีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้รูปแบบความปกติใหม่ หรือ ยุควิถีใหม่ (New Normal) เกิดขึ้นได้อย่างถาวร

เหตุผลและแนวทางของการทำงานที่บ้าน

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมามีการมุ่งเน้นไปกับคำถามที่ว่าสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work Life Balance) เป็นอย่างไร ทั้งในการอภิปรายทางวิชาการและทางการเมือง จึงทำให้การทำงานที่บ้านเป็นความคิดริเริ่มอย่าง

หนึ่งที่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นวิธีการปรับสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต (Crosbie, T., & Moore, J., 2015, pp. 223-233) ทั้งนี้ เมื่อเกือบ 20 ปีที่แล้ว Fiona Williams ชี้ให้เห็นว่าสามารถสร้างแผนความต้องการในการใช้ชีวิตและการทำงานของผู้คนได้ 3 ด้าน คือ 1) เวลาและพื้นที่ส่วนตัว (Personal time and space) 2) เวลาและพื้นที่ที่ต้องดูแล (Care time and space) และ 3) เวลาและพื้นที่ของการทำงาน (Work time and space) (Williams, F., 2001, pp. 467-493)

นอกจากนี้ เมื่อเวลาผ่านไป สภาพทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการทำงานที่บ้าน จึงถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในมิติต่าง ๆ ดังเช่น การวางแผนเมืองที่เหมาะสมสำหรับการทำงานที่บ้าน (Zenkteler, M., Darchen, S., Mateo-Babiano, I., & Baffour, B., 2019) ซึ่งพบว่าการทำงานที่บ้านกำลังกลายเป็นงานที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ ในเมือง โดยได้รับแรงผลักดันจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความพึงพอใจในการใช้ชีวิต การเปลี่ยนแปลงทางประชากร และวิวัฒนาการทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Jones, K., 2010, pp. 168-175)

โดยสรุปจากการวิเคราะห์เหตุผลต่าง ๆ ข้างต้น พบว่า ไม่ว่าจากบริษัทหรือหน่วยงาน จากตัวผู้ปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสสังคมและเทคโนโลยี ตลอดจนปัญหาอื่น ๆ ทางสังคม เช่น การยับยั้งและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคภัยต่าง ๆ จากสถานการณ์ที่ผ่านมา ตลอดจนปัญหาในมิติอื่น ๆ ที่สังคมกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดรูปแบบของการทำงานที่บ้านนั่นเอง

จุดเด่นและประโยชน์ของการทำงานที่บ้าน

จากข้อมูลที่สรุปมาจากหลายแหล่งแสดงให้เห็นว่า การทำงานที่บ้านมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์ได้ ทั้งนี้ การตัดสินใจที่จะมอบสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานนั้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ การสรรหา การพัฒนา และการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับบริษัท ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับธุรกิจ โดยสถานประกอบการที่สนับสนุนการทำงานที่บ้าน กล่าวว่าเป็นโอกาสที่ส่งผลให้เกิดผลิตภาพ (Productivity) ในการทำงานของพนักงานมากขึ้น โดยสามารถสรุปประโยชน์ได้ 6 ประเด็น คือ 1) สภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่นที่สามารถตัดสินใจเลือกเวลาทำงานได้เอง (ตามข้อตกลงกับนายจ้าง) 2) การรบกวนและความเครียดที่น้อยลง 3) ความใกล้ชิดกับสมาชิกในบ้านและครอบครัว 4) ลดเวลาในการเดินทาง 5) สุขภาพที่ดีขึ้น รวมถึงความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตที่ดีขึ้น และ 6) ผลผลิตและความคิดสร้างสรรค์ที่มากขึ้น

จุดด้อยและข้อจำกัดของการทำงานที่บ้าน

จากข้อมูลที่สรุปมาจากหลายแหล่งพบว่า แม้ว่าการทำงานที่บ้านจะมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร แต่ยังมีข้อกังวลใจของผู้ปฏิบัติงานและองค์กรที่อาจนำไปสู่การหลบหลีกจากบ้าน (Shirking from home) โดยสามารถสรุปข้อจำกัดหรือข้อเสียได้ใน 4 ประเด็น คือ 1) ความยกลำบากในการแยกงานออก

จากบ้าน 2) ความยากลำบากในการแยกบ้านออกจากที่ทำงาน 3) ความกดดันในการทำงานอย่างไม่มีกำหนด และ 4) ความรู้สึกแปลกแยกจากการตัดสินใจครั้งสำคัญของบริษัทและการสนับสนุนในบางครั้ง

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน

บทความนี้ได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน องค์กรและผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจถึงวิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรและผู้ปฏิบัติงานต้องมีการวางแผนรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น และเรียนรู้ปัญหา อุปสรรคจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านในระดับองค์กรและในระดับผู้ปฏิบัติต่อไป จากแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้านทำให้มีงานวิจัยเกิดขึ้นโดยอาศัยแนวคิดนี้เป็นจำนวนมาก โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ในปีค.ศ. 2015 นิโคลัส บลูม (Nicholas Bloom) นักเศรษฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัยแดนฟอร์ดในสหรัฐอเมริกา ได้ทำการทดลอง เรื่อง ประสิทธิภาพของการทำงาน ในกรณีทำงานที่บ้านในพนักงานของบริษัท Ctrip ซึ่งเป็นบริษัท agency ในเมืองเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน และมีพนักงานเข้าร่วมโครงการมากกว่า 16,000 คน โดยแบ่งพนักงานออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ทำงานที่บ้าน และกลุ่มที่ทำงานในสำนักงาน โดยใช้ระยะเวลาทดลอง 9 เดือน ผลการทดลอง พบว่า บริษัท ฯ สามารถทำกำไรจากกลุ่มพนักงานที่ทำงานที่บ้านได้ 1,900 เหรียญสหรัฐ ต่อคนต่อปี อันมีผลมาจากการประหยัดงบประมาณ ในส่วนของค่าน้ำค่าไฟ ค่าเครื่องปรับอากาศ และมีผลผลิตการทำงานมากขึ้น จากการลดเวลาเดินทาง การทำงานที่บ้านทำให้พนักงานมีสมาธิในการทำงานที่ดีขึ้น และทำให้แนวโน้มที่พนักงานจะลาออกจากงานมีน้อยลง เนื่องจากพนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลงแต่อย่างใด (Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z.J., 2015, pp. 165-218)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทยที่ผ่านมานั้น ทำให้หลายบริษัทจำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำงานเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค โดยได้กำหนดนโยบายการทำงานที่บ้านเพื่อให้พนักงานปฏิบัติอย่างเคร่งครัด อทิเช่น

บริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น (DTAC) มีนโยบายการทำงานที่บ้าน โดยพนักงานทุกสายงานแบ่งทีมเป็น 2 กลุ่ม เพื่อสลับกันทำงานจากบ้าน เริ่มตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563 โดยขึ้นไฟล์งานบนระบบคลาว์รูปแบบ SharePoint หรือ Microsoft Teams เพื่อให้เข้าถึงได้ทุกที่ สำหรับเครือข่ายข้อมูลขององค์กรมีการเข้ารหัส VPN เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลจากภายนอกบริษัทได้อย่างปลอดภัย ในส่วนการจัดการภายในอาคารสำนักงานใหญ่ มีการติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกน และตรวจวัดไข้ทุกคน ตั้งแต่ชั้นล่างก่อนเข้าสู่โถงลิฟต์ และพนักงานรายใดที่มีประวัติเดินทางไปต่างประเทศจะต้องกักตัวเองในบ้านพัก 14 วัน สำหรับพนักงาน Call Center เนื่องจากมีการกระจายศูนย์ไว้ทั้งหมด 4 แห่ง และจัดสลับเข้ากะอยู่แล้ว ทำให้พนักงานกลุ่มนี้จะยังคงทำงานตามปกติเพื่อให้บริการลูกค้าตามเดิม (เวิร์คพอยต์ทูเดย์, 2564)

บริษัท LINE ประเทศไทย ได้จัดอบรมเตรียมพร้อมพนักงานทำงานจากที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่สุดที่กำลังจะเกิดขึ้น เริ่มจาก

1. จัดตั้งคณะทำงานดูแลสวัสดิการพนักงานช่วงวิกฤต เพื่อจัดเตรียมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือ BCP (Business Continuity Planning) รวมถึงออกนโยบายในการแนะนำและดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของพนักงานในประเทศไทย

2. วางแผนป้องกันการดำเนินงาน และการให้บริการไม่หยุดชะงัก เพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้าหากสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ในกรณีที่รัฐบาลประกาศการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 เข้าสู่ระยะที่ 3 หรือประกาศล็อกดาวน์กรุงเทพ ฯ

3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล LINE ประเทศไทย จัดอบรมพนักงานทุกแผนกเพื่อให้คำแนะนำ และเข้าใจถึงวิธีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือการทำงานที่ปรับเปลี่ยนไป

4. จัดตารางให้แต่ละแผนกนำร่องในการ Work from Home ก่อนสถานการณ์วิกฤตที่สุดจะมาถึง ทั้งนี้ในกรณีที่พนักงานรู้สึกกังวลและไม่สะดวกในในการเดินทางมาออฟฟิศ พนักงานสามารถแจ้ง Work from Home ได้ทันที

ทั้งนี้ บริษัท LINE ประเทศไทย ได้อบรมให้พนักงานทราบถึงหลักการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดเตรียมพื้นที่ทำงานที่บ้านให้เหมาะสม และสร้างบรรยากาศให้พร้อมทำงานเหมือนกำลังอยู่ในสำนักงาน เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้นด้วยกำหนดเวลาการทำงานให้ชัดเจน และปราศจากการรบกวนให้มากที่สุด โดยอาจเตือนให้คนที่บ้านรู้ว่าเรากำลังอยู่ในเวลางาน กำหนดเวลาการทำงานให้ชัดเจน และปราศจากการรบกวนให้มากที่สุด ตระเตรียมเครื่องมือในการทำงานให้พร้อม ทั้งคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ สมุดจด ปากกา และสัญญาณอินเทอร์เน็ตต้องไม่สะดุด มีการอัพเดทการทำงานระหว่างทีมกันอย่างสม่ำเสมอในทุก ๆ วัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีสะดุด (Marketing Oops, 2563)

ชนกนันท์ โตชูวงศ์ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 โดยรวมที่ร้อยละ 63.30 และพบว่าการมีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ การปรับปรุงตรวจสอบ การวางแผนการเปลี่ยนแปลง และการนำความเปลี่ยนแปลง (X2) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวม โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 66.60

มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และบุฎกา ปัณฑุรอัมพร (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า ด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รับจ้าง และมีลักษณะงานด้านบัญชีการเงินจัดซื้อจัดจ้าง บริหารทั่วไป ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน โดยรวมในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่า S.D.เท่ากับ 0.638 โดยมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภายใต้สถานการณ์ควิด-19 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านปัจจัยประชากร เพศ อายุสถานภาพ และอาชีพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านไม่ต่างกัน แต้ลักษณะงานต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน การรับรู้ต่อสถานการณ์โควิด-19 และการรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานที่บ้าน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ความเข้ากันได้ของงานในการทำงานที่บ้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยสรุปจากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านข้างต้น พบว่า องค์กรต้องมีการกำหนดนโยบายการทำงานที่บ้านที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการเป็นไปตามนโยบายขององค์กรได้ รวมถึงความพร้อมในเรื่องของข้อมูล เอกสาร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ที่ใช้ในการทำงานและใช้ในการติดต่อสื่อสารในการทำงาน ผู้ปฏิบัติต้องเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และจัดพื้นที่การทำงานให้เอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้ องค์กรควรให้คำแนะนำ หรืออบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้วย

สรุป

จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน สรุปได้ว่า การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเป็นรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from Home) นั้น องค์กรและผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการบริหารจัดการ โดยเน้นการวางแผนและเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ศักยภาพขององค์กร และสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยต้องเป็นแผนการที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง องค์กรจะต้องสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้านให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเรื่องของขวัญและกำลังใจของพนักงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานในด้านต้นทุนที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าไฟ ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์ ในช่วงการทำงานที่บ้าน (Work from Home) เพื่อเสริมกำลังใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น จัดอบรมการใช้เทคโนโลยี

เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับรูปแบบการทำงาน อีกทั้ง กระตุ้นให้พนักงานมีความตื่นตัวต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่บ้าน เพื่อให้เกิดรูปแบบการทำงานแบบใหม่ที่ไม่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานในที่ทำงาน ซึ่งรูปแบบการทำงานที่บ้านนั้น ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ หรือ ผลลัพธ์ของงาน พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกสถานที่ และทำให้พนักงานมีเวลาว่างเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถใช้เวลาที่มีเรียนรู้เพิ่มเติม หรือพัฒนาทักษะของตัวเองให้ดียิ่งขึ้น แต่ต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างเวลาการทำงานและเวลาการใช้ชีวิตของพนักงานด้วย หรือที่เรียกว่า ‘Work Life Balance’ เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิตของพนักงาน และควรกำหนดแนวทางการทำงานที่บ้านให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งสนับสนุนการทำงานที่บ้านให้กับพนักงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลจากประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ประกอบด้วย 5 แนวทางที่สำคัญ ดังนี้

1. การวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ คือ องค์กรควรมีการวางแผนการดำเนินงานกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ กำหนดนโยบายและแนวทางในการทำงานที่บ้านที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน

2. การกำหนดเวลาการปฏิบัติงาน คือ องค์กรควรมีการวางแผนเรื่องเวลาการปฏิบัติงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน โดยกำหนดเวลาการทำงานให้มีความชัดเจน หรือ กำหนดรูปแบบการทำงานที่บ้านและที่ทำงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างงานและการใช้ชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน

3. การเตรียมความพร้อมในการทำงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานควรเตรียมความพร้อมในด้านของข้อมูล เอกสาร หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวกับข้อง และจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมก่อนเริ่มการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน รวมถึงการดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อการทำงาน

4. การจัดพื้นที่ในการทำงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจัดสถานที่ หรือ พื้นที่การทำงานให้เหมาะสมต่อการทำงานที่บ้าน มีการจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมืออาชีพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านมากที่สุด

5. การพัฒนาการทำงานอย่างสม่ำเสมอ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้จากปัญหา อุปสรรค และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา มาปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้างต้น ทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) องค์กรและผู้ปฏิบัติงานสามารถนำแนวทางทั้ง 5 แนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่ได้ข้างต้น สามารถนำไปสู่การวิจัยในเชิงลึก (In-depth Research) ของแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ตลอดจนการพัฒนาในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อตอบสนองและสนับสนุนการทำงานที่บ้าน และรวมไปถึงการวิจัยเฉพาะกรณี (Case-study Research) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการทำงานที่บ้านที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

ชนกนันท์ โตชูวงศ์. (2563). *การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2564). ย้อนรอยเส้นทางการ Work From Home. *ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. เข้าถึงได้จาก: https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/salary-man/wfh-history.html

นาตภา ไทยธวัช. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค –เซ็นทรัล จำกัด.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และบุฏกา ปัณฑุรอัมพร. (2564). *ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

เวิร์คพอยต์ทูเดย์. (2564, 27 พฤษภาคม). *ความท้าทายที่ภาคธุรกิจต้องเผชิญ ในโลกเศรษฐกิจหลัง โควิด-19. Today.* เข้าถึงได้จาก: https://workpointtoday.com/dtac-says-business-resilience-in-post-pandemic

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564, 4 สิงหาคม). *Work From Home วิถีการทำงานยุคนี้ ที่ยังต้องหาจุดสมดุล.* เข้าถึงได้จาก: https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/WFH-FB-04-08-21.aspx

เสนาะ ติเยาว์. (2543). *หลักการบริหาร.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุศักดิ์ ฉิ่นไพศาล. (2558). *การบริหารงานคุณภาพในองค์การ.*กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z.J. (2015). “Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment.” *Quarterly Journal of Economics*, 130(1), pp. 165–218.

Crosbie, T., & Moore, J. (2015). “Work–life Balance and Working from Home.” *Social Policy & Society,* 3(3), pp. 223–233.

Jones, K. (2010). “Going Home: New Technology's Impact on Remote Work Engagement.” *Advance in Business Research*, 1(1), pp. 168-175.

Marketing Oops. (2563,). *ถอดกรณีศึกษา LINE "Work From Home"อย่างไร ไม่ให้กลายเป็น "Work From Hell" WP*. เข้าถึงได้จาก: https://www.marketingoops.com/20news/biz-news/case-study-line-work-from-home

Williams, F. (2001). "In and beyond New Labour: Towards a New Political Ethics of Care." *Critical Social Policy,* 21(4), pp. 467-493.

Zenkteler, M., Darchen, S., Mateo-Babiano, I., & Baffour, B. (2019). "Home-Based Work in Cities: In Search of an Appropriate Urban Planning Response."Retrieved from: https://doi.org/10.1016/j.futures.2019.102494

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

Motivation Affecting the Employee Performance Efficiency

ศุทญา ศรีพุ่มไข่[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Suthaya Sriphumkhai[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: suthayasriphumkhai@gmail.com

บทคัดย่อ

แรงจูงใจ เป็นแนวคิดพื้นฐานและเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหาร ที่องค์กรนำมาใช้ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ทั้งในมิติของคุณภาพของงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และระยะเวลาในการดำเนินงาน จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งแรงจูงใจที่สำคัญที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการจูงใจบุคลากร เป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจบุคลากร ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายบริษัทและการบริหาร ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน สถานภาพในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร

Abstract

Motivation is a fundamental concept and an administrative tool. The organization used to encourage personnel to have good operational behavior resulting in efficient work in terms of quality of work, Efficient use of resources, and duration of operation from concept review Theories and related research found that motivation affects job performance, which is an important motivation that is used as a tool to motivate personnel. According to Herzberg's two-factor theory, the factors used to encourage personnel consist of supporting elements, namely compensation, and benefits. Company policy and management relationship among employees together working physical environment supervisor supervision working status job

security and motivating factors, including success at work acceptance nature of work job responsibilities being promoted progress in work.

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ ดังแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดการพัฒนาจากเดิมที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นจุดมุ่งหมายหลักแต่เพียงอย่างเดียว เป็นการเน้นให้คนเป็นศูนย์กลาง เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เท่านั้นที่เป็นปัจจัยที่จะสะท้อนถึงความสำเร็จของการพัฒนาในทุกด้าน การพัฒนาที่เน้นให้คนเป็นศูนย์กลาง หรือเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา เรียกอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการพัฒนาของคนอย่างเต็มศักยภาพ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เพื่อให้เป็นคนที่มีคุณภาพ มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากแนวคิดดังกล่าวส่งผลให้องค์กรส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรเป็นกลไกสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การที่จะทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น องค์กรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญว่า จะมีเครื่องมือใดที่จะสามารถผลักดันให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวตนออกมาเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

แรงจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจ ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงานโดยมาจากแรงจูงใจในการทำงาน โดยสามารถวัดผลได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน ซึ่งองค์กรต้องรองรับและสนับสนุนแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานจึงส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงาน ดังนั้นหากผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขและมีแรงจูงใจเพื่อความพึงพอใจในการทำงาน มักจะได้ผลลัพธ์และผลการดำเนินการที่น่าพอใจ แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถ้าองค์กรมีแรงจูงใจในระดับที่สูง บุคลากรก็จะมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ มีความอดทน และมีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยมาก ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่องค์กรควรทำให้เกิดขึ้น เพื่อทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ และอีกประการหนึ่ง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวนั้นได้ บุคลากรทุกคนมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการช่วยขับเคลื่อน ผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความร่วมมือร่วมกันของบุคลากรจะนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้นิยามและความหมายหลากหลายทรรศนะ ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 106) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดง

พฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจเต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด เช่นเดียวกับ วรรณา อาวรณ์ (2557, น. 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้นพฤติกรรมในตัวบุคคล แสดงออกซึ่งความต้องการ หรือโน้มน้าวโดยสิ่งจูงใจ เพื่อให้บุคลากรในองค์การให้ความร่วมมือ เต็มใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป สอดคล้องกับประเสริฐ อุไร (2559, น. 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานให้สำเร็จโดยได้รับอิทธิพล จากการกระทำของคนอื่นในการทำงาน การกำหนดแนวทางในการบริหาร โดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ แรงจูงใจ แรงกระตุ้นเกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ความสำเร็จ ความเจริญเติบโต ปัจจัยสุขอนามัยนโยบายการบริหารขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคง เมื่อวิเคราะห์แล้ว พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานเหล่านี้เกิดขึ้น ภายในจิตใต้สำนึกของทุกคน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (1959, p.113) โดยหลักการเบื้องต้นของทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและองค์กรของพนักงาน กับปัจจัยที่ช่วยเสริมแรงจูงใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้นและมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นสองประเภท อันได้แก่

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) คือ ปัจจัยที่องค์กรขาดไม่ได้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ขาดแล้วพนักงานจะมีแนวโน้มเกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบต่อองค์กร แต่การเพิ่มระดับปัจจัยประเภทนี้เข้าไปก็ไม่ได้ช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบหรือในตัวองค์กรสูงขึ้นและไม่ได้ช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน ถือเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factor) ตัวอย่าง ของปัจจัยประเภทนี้ คือ

1.1 ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ในรูปแบบค่าจ้างเงินเดือน (Salary) หากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกัน จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจกันได้ ซึ่งความเป็นจริงในบางบริษัท จะคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เข้ามามีส่วนในการตัดสินใจ ของการปรับฐานเงินเดือนให้กับพนักงานที่เหมาะสม ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งหากช้าเกินไป เป็นการส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจกับพนักงาน เช่นกัน หรือแม้กระทั้งการจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานที่สูงเกินไปก็ไม่ได้ช่วยกระตุ้นให้เข้าทำงานได้ดีกว่าเดิม

1.2 นโยบายบริษัทและการบริหาร (Company Policies and Administration) เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่มีไม่ได้ และเป็นปัจจัยที่ไม่มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัทที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ การทำงานที่ซ้ำซ้อนกันไม่เป็นเอกภาพ ก็ไม่ได้เช่นกัน หากแต่ ในทางทฤษฎีนี้ก็เชื่อว่า การเพิ่ม

คุณภาพของปัจจัยนี้มาก ๆ ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีแนวโน้มในความพึงพอใจมากขึ้น หรือ มีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น เช่นกัน

1.3 ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Relations) หากพฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ในบริษัทเป็นไปในด้านลบ เช่น เกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่างคนต่างเอาตัวรอด ทับถมเพื่อนร่วมงาน เอารัดเอาเปรียบ ไม่มีความเป็นมิตรภาพ ทำให้คับข้องใจ เป็นผลให้เกิดความเบื่อหน่ายองค์การ หากในทางตรงกันข้ามในด้านบวก ต่างคนต่างมีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งและกัน ย่อมจะสร้างบรรยากาศในบริษัทได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ แต่หากมีด้านบวกมากเกินไปก็ไม่ได้ช่วยให้ พนักงานเกิดความพึงพอใจในองค์กรหรือกระตือรือร้นมากขึ้น

1.4 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน (Working Conditions) ในทางทฤษฎีนี้เชื่อว่า องค์กรจะต้องจัดหาสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ สำนักงานที่ตั้งในการทำงาน การเดินทางมาทำงานของพนักงานให้มีความสะดวกและไม่ก่อให้เกิดปัญหามากนักต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจแต่ไม่จำเป็นต้องมีมากเกินไป หรือสะดวกสบายเกินไปเพราะไม่ได้ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานหรือรักองค์กรมากขึ้น

1.5 การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน (Supervision) ในทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปัจจัยนี้องค์กรควรจัดให้มีแต่พอควร เช่น หัวหน้างานต้องไม่บกพร่องในหน้าที่ หัวหน้าต้องสามารถแนะนำข้อมูลทางด้านเทคนิคในการทำงานให้พนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ และต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและการปกครองที่มากพอ แต่หากมีมากเกินไป เช่น การล้วงลูกไม่เชื่อมือลูกน้อง ต้องเข้ามาลงรายละเอียดทำหน้าที่แทน ให้การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจเองหรือคิดวิเคราะห์หรือออกความคิดเห็นต่องานที่รับผิดชอบ ก็ไม่ได้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำหรือเกิดความรักต่อองค์กรมากขึ้นได้

1.6 สถานภาพในการทำงาน (Status) ในทางทฤษฎีเชื่อ องค์กรควรจัดให้มีตำแหน่งหน้าที่การงานหรือการยกระดับสถานะของพนักงานตามตำแหน่ง เช่น การมีที่จอดรถของผู้บริหาร การมีสิทธิพิเศษแก่พนักงานที่มีตำแหน่งสูง หรือมีความสำคัญต่อองค์กรมากอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเหล่านี้ ไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่จำเป็นต้องมีมากหรือเกินควร เช่น มีโครงสร้างองค์กรที่ลึกหรือหลายระดับชั้น (bureaucracy) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มากพอ เพราะการเสริมปัจจัยนี้มาก ๆ ไม่ได้ช่วยให้ พนักงานมีแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นหรือมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

1.7 ความมั่นคงในงาน (Job Security) ในทางทฤษฎีแล้ว ปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องความมั่นคงของพนักงาน เช่น ระบบสวัสดิการ องค์กรจำเป็นต้องมีขาดไม่ได้ แต่องค์กรไม่ควรใช้การเพิ่มปัจจัยนี้เข้าไปในการโน้มน้าวให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานที่สูงขึ้นหรือภักดีต่อองค์กรมากขึ้น เช่น ระบบเกษียณอายุพนักงาน เป็นต้น โดยปัจจัยสุขอนามัยนั้นไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่าง มีความสุข มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้นหรือทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ไม่มีก็ได้หากองค์กรไม่ได้มุ่งเน้นในการเพิ่มระดับความพึงพอใจหรือระดับการโน้มน้าวให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น มักเรียกปัจจัยประเภทนี้อีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยภายใน (Intrinsic factor)” ตัวอย่างของปัจจัยประเภทนี้ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ในทางทฤษฎีแล้วความสำเร็จในการทำงานที่สามารถแก้อุปสรรคหรือปัญหาให้ลุล่วงไปได้เสมอ ๆ ย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจในการทำงานอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญที่สุด พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ

2.2 การได้รับการยอมรับหรือการได้รับการยอมรับยกย่อง ในผลงาน (Recognition for Achievement) การทำงานแล้วได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไปในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ในทางทฤษฎีเชื่อว่าจะทำให้พนักงานนั้นเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น เป็นการสื่อถึงพนักงานมีความรู้สึกว่าเมื่อทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา

2.3 เนื้องานที่ทำ มีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ (The work itself) ตัวงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ น่าทำ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิด งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ปัจจัยนี้ทฤษฎีเชื่อว่าพนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้มากขึ้น

2.4 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) ในทางทฤษฎีเชื่อว่าหากพนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา การได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระ สนใจที่ผลลัพธ์ ให้สิทธิ์ทางด้านความคิด ปัจจัยประเภทนี้ล้วนแล้วแต่ เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้นตามทฤษฎี

2.5 การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Advancement) พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือเลื่อนขั้นในการทำงาน การขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้นจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

2.6 ความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน (The possibility of growth) การให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าและเจริญเติบโต ก็เป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ พนักงานจะรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายบริษัทและการบริหาร ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน สถานภาพในการทำงาน

ความมั่นคงในงาน และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เทย์เลอร์ (Taylor, 1911) กล่าวถึงประสิทธิภาพในเชิงการผลิตว่า การผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง มีต้นทุนต่ำ ผลิตได้จำนวนมากและผลผลิตมีมาตรฐานสูง เช่นเดียวกับ ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2542, น. 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุ บุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน ในขณะที่ ณัฐธัญ ถนัดรบ (2545, น. 24) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพและมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, น. 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ 1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การ ใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม และ 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ (2526, น. 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และ สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ (2553, น. 120) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง output กับ input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้นั้นดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียวแต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้นด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความ พึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรมหรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดหรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้ง

ไว้โดยเร็ว และสำหรับบทความวิชาการครั้งนี้ ผู้เขียนเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยคุณภาพของงาน ความรวดเร็ว ปริมาณงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

จากแนวคิดในเบื้องต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นการกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน บุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและกรณีศึกษาตัวอย่าง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาครัฐที่ผ่านมา พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก ระบบราชการไทยมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลายาวนาน ผลัดเปลี่ยนไปตามยุคสมัย มีความแตกต่างกันตามบริบท สถานการณ์ และปัจจัยการบริหาร ส่งผลให้ระบบราชการไทยต้องมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ โดยการบริหารราชการที่ผ่านมามุ่งให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างการบริหาร การแบ่งส่วนราชการและการจัดอัตรากำลัง จนภายหลังได้มีการปรับบทบาท ภารกิจ วิธีการบริหารราชการ กฎหมาย งบประมาณ และวัฒนธรรมการบริหาร โดยเฉพาะตั้งแต่มีการจัดทำแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการและแผนปฏิรูปการบริหารภาครัฐ เป็นต้นมา (สถาพร วิชัยรัมย์, 2560, หน้า 290) การปฏิรูประบบราชการครั้งแรก ได้มีการจัดทำแผนแม่บทการปฏิรูปราชการ (พ.ศ. 2540 - 2544) โดยหลักการที่หนึ่ง การปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดของหน่วยงานรัฐ หลักการที่สอง การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานรัฐ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นโครงสร้าง บทบาทและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ระยะต่อมา พ.ศ. 2545 หน่วยงานภาครัฐได้มีการนำเครื่องมือทางการบริหารใหม่ ๆ เข้ามาใช้พัฒนาการปฏิบัติราชการตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายหลังระบบราชการไทยมีแนวคิดในการพัฒนาระบบราชการที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยมุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด การวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการ การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน และการยกระดับความโปร่งใสและการสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน กล่าวคือ เป็นการบริหารภาครัฐให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ ด้วยธรรมาภิบาลโดยมีบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นกลไกขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังผลการวิจัยของ พัชรี พันธุ์แตงไทย (2564) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ซึ่งเป็นองค์กรด้านการศึกษา โดยบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติภาระหน้าที่สนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอนหรือการส่งเสริมงานวิชาการ บุคลากรทุกคนต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ถ้าบุคคลใดไม่มีผลการประเมินมหาวิทยาลัยจะไม่พิจารณาความดีความชอบ จึงส่งผลให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ สิ้นหวัง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้ง มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้การประสานงานและการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

แนวทางการพัฒนาประวิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ถ้าหากความต้องการมีมากกว่าความสำเร็จ แรงจูงใจจะเป็นบวก จึงกล่าวได้ว่าเมื่อบุคลมีความต้องการความสำเร็จ จะสามารถจูงใจบุคคลนั้นให้กระทำกิจกรรมได้ และหากเขาประสบความสำเร็จในการกระทำสิ่งนั้นแล้ว แรงจูงใจจะมีค่าเป็นศูนย์เพราะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ด้วยธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการที่ไม่มีจุดสิ้นสุด เนื่องจากธรรมชาติของการจูงใจของบุคคลมากน้อยต่างกันไปซึ่งเป็นพลังวิเศษที่อยู่ภายในของทุกคน เพราะสิ่งกระตุ้นจะทำให้การทำงานให้ดียิ่งขึ้น การจูงใจจะช่วยตอบสนองความต้องการบางอย่างที่บุคคลเรียกร้องโดยแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้สนองความต้องการ และเมื่อได้รับการตอบสนองนั้นแล้วแรงขับดันจะลดลง ทำให้เกิดความพึงพอใจเกิดขึ้น ส่วนด้านที่ความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดแรงขับดันเพิ่มมากขึ้นจนกว่าความต้องการนั้นจะได้รับการตอบสนอง (กมลพร กัลยาณมิตร , 2559) แรงจูงใจจะช่วยเพิ่มพลังในการทำงานของบุคคลให้มีพลัง (Energy) ในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยความมานะอดทน ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การจูงใจให้บุคลากรมีผลงานที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบของผลผลิตและคุณภาพ ลดค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง รวมถึงด้านเวลาในการดำเนินงาน แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจเป็นเรื่องที่แปรผันได้ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรควรสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร (Employee Satisfaction Survey) (สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559) หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีแรงจูงในในการทำงานสูงย่อมส่งผลไปยังองค์กรที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ การสร้างแรงจูงใจยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและยังเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานเป็นไปอย่างสำเร็จลุล่วง ทั้งตัวขององค์กรและตัวบุคลากรก็ต่างพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ที่จะพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า สิ่งสำคัญของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐานที่กำหนด ถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของบุคลากร ดังนั้นองค์กรควรจะมีบทบาทในการมีนโยบาย ขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละบุคคลในการทำงานให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ฉะนั้นบุคลากรจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีการวางแผนในการทำงาน การบริหารเวลา การศึกษาที่ผ่านมาได้สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรช่วยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามบทบาทหน้าที ให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวดเร็ว คุ้มค่าทันตามเวลาที่กำหนดและเกิดประโยชน์ในการดำเนินงานอย่างสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งหากองค์กรใดสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันก็จะสามารถประสบผลสำเร็จ โดยองค์กรต่าง ๆ จะต้องมีความพยายามมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) ซึ่งประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึง การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่ได้มาอย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด เมื่อองค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานก่อให้เกิดมีทัศนคติที่ดีกับองค์กร มีกำลังใจที่ดีให้ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มกำลังความสามารถทั้งกายและใจ มีความมานะพากเพียร เกิดความสุขเกิดในขณะทำงาน และพฤติกรรมการแสดงออกในการปฏิบัติงานที่สะท้อนออกมา ชี้ให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการทำงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย แม้จะมีปัญหาอุปสรรคก็พยายามที่จะฝ่าฝันให้บรรลุเป้าหมายก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งแสดงออกมาทางด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผลผลิตของงานนั้นมีคุณภาพเป็นไปตามกำหนด ดังผลการศึกษาที่สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้นว่า พัชรี พันธุ์แตงไทย (2564) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ กรกนก พรประดิษฐ์ (2562) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงในในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ โดยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองและได้รับการยอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดจากความต้องการที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้แสดงพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

สรุป

บุคลากร เป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารต้องตระหนักและมีความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกมาแตกต่างกันไป หากบุคลากรมีพฤติกรรมในทางบอกย่อมส่งผลดีต่อองค์กร ในทางกลับกันถ้าหากบุคลากรมีพฤติกรรมไปในทางลบ ผลจาก

การปฏิบัติงานย่อมออกมาอย่างไร้ประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนการจุดไฟในการทำงาน ซึ่งพร้อมที่จะปะทุออกมาแสดงเป็นพฤติกรรมเชิงบวก ยิ่งถ้าไฟลุกอย่างโชติช่วง ประสิทธิภาพของงานย่อมเพิ่มมากขึ้นเสมอ การมีแรงจูงใจที่ดีเปรียบเสมือนการมอบรางวัลตอบแทนให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมตอบสนองในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในตัวตนและบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอันเป็นประโยชน์ต่อทั้งบุคลากรและองค์กร

ในทางกลับกัน หากองค์กรไม่ประสบความสำเร็จ นั่นหมายถึงแนวทางของการบริหารด้วยการนำแรงจูงใจที่มาใช้ไม่เหมาะสม ไม่สามารถส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรจนนำไปสู่ความสำเร็จได้จริง ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการพัฒนาทั้งบุคลากรให้เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่และองค์กรควรเอาใจใส่บุคลากรเพื่อให้เกิดทัศนคติการทำงานที่ดีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังเช่น ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่กล่าวถึงปัจจัยในการจูงใจบุคลากร ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายบริษัทและการบริหาร ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน สถานภาพในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เป็นพลังไปสู่ความสำเร็จย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลากรเพิ่มมากขึ้นเป็นผลสำเร็จขององค์กรในด้านคุณค่าและมูลค่าได้

บรรณานุกรม

กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 6(3), หน้า 175-183.

กรกนก พรประดิษฐ์. (2562). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

ณัฐธัญ ถนัดรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). *ทฤษฎีองค์การ.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ.* กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ประเสริฐ อุไร. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด.* สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

พัชรี พันธุ์แตงไทย. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.* กรุงเทพฯ: อักษรเจริญ.

วรรณา อาวรณ์. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.* สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ =Management and organizational behavior.* กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

สถาพร วิชัยรัมย์. (กันยายน-ธันวาคม 2562). การพัฒนาคุณลักษณะเชิงจริยธรรมของนักรัฐกิจไทย. *วารสาร มจร. อุบลปริทรรศน์.* 4(3), หน้า 207-222.

สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ. (2553). *สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ.* นครปฐม : คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2559). *หนังสือการสำรวจความผูกพันในการทำงานของพนักงาน แนวคิด ทฤษฎี และแนวปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

Frederick, Herzberg et al. (1959). *The Motivation of work.* New York: John Wiley & Sons.

Frederick W. Taylor. (1911). *The Principles of Scientific Management.* New York: McMillan.

ผู้สูงอายุ : การพัฒนาคุณภาพชีวิต

Elderly Quality of Life Development

ชวลิต ประชาชน[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Chawarit Prachachon[1] and Pensri Chirainang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: p.oatchawarit@gmail.com

บทคัดย่อ

ผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มประชากรที่มีความสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ในทุกๆ ด้าน เปรียบเสมือนเสาหลักที่ค้ำจุนครอบครัวและสังคม เมื่อประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โครงสร้างประชากรทางสังคมย่อมเปลี่ยนไป หากผู้สูงอายุได้มีการเตรียมความพร้อม มีการวางแผนให้แก่ตนเองหลังเกษียณอายุ ย่อมมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ตลอดจนด้านสิ่งแวดล้อม ในทางกลับกัน ถ้าเขาเหล่านั้นมิได้มีการเตรียมตัวสำหรับรองรับการเป็นผู้สูงวัยแล้ว ย่อมมีคุณภาพชีวิตที่ต่ำเช่นกัน บทความวิชาการนำนี้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามองค์ประกอบคุณภาพชีวิตของการอนามัยโลก ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดย ควรมีการดำเนินงานส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ชัดเจนและเป็นแบบองค์รวม จัดสวัสดิการอย่างทั่วถึงและครอบคลุม จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง การส่งเสริมสุขภาพโดยให้มีการดูแลตนเองและให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพในครอบครัวของผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: การพัฒนา คุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ

Abstract

The aging population is a crucial demographic group that significantly impacts the development of a country. With their wealth of knowledge, experience, and high-level skills, they serve as the pillars that support families and society. As Thailand enters an aging society, demographic changes are inevitable. Therefore, ensuring a high quality of life for the elderly through effective retirement planning is essential for all aspects, including physical and mental

health, economics, social welfare, and the environment. This article aims to present the concept of quality of life for the aging population, based on the World Health Organization's (WHO) framework. The concept includes various aspects, such as physical and mental health, social relationships, and the environment. Moreover, relevant research suggests that a comprehensive and holistic approach is required to promote and enhance the quality of life for the elderly. This approach involves providing comprehensive welfare, promoting self-esteem and health through self-care and family activities. As a result, it can improve the quality of life for the elderly and promote their well-being in various aspects of their lives.

Keyword: Development, quality of life, elderly

บทนำ

จากการดำเนินนโยบายด้านประชากรและการวางแผนครอบครัวของประเทศไทยที่ประสบผลสำเร็จตลอดจนความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การแพทย์ สาธารณสุข และเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีส่วนสำคัญในการช่วยให้คนไทยมีความรู้และทักษะในการป้องกันและดูแลสุขภาพมากขึ้น ทำให้คนไทยมีสุขภาพดี มีอายุยืนยาว ความสำเร็จดังกล่าวส่งผลทำให้ภาวะเจริญพันธุ์และอัตราการเกิดของประเทศไทยมีแนวโน้มลดลง มีการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากร คือ ประชากรที่อยู่ในวัยสูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในขณะที่ประชากรวัยเด็กและวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลง จากการศึกษาขนาดและแนวโน้มของประชากรสูงอายุจากสำมะโนประชากรประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2503 จนถึง พ.ศ. 2543 พบว่าในปี พ.ศ. 2503 ประชากรอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 4.9 ของประชากรทั้งประเทศ สัดส่วนผู้สูงอายุเริ่มเพิ่มสูงขึ้นด้วยอัตราที่เร็วขึ้นระหว่างช่วงปี พ.ศ.2523 ถึง พ.ศ. 2543 โดยเพิ่มจากร้อยละ 6.3 เป็นร้อยละ 9.5 (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2556) และในปี 2555 มีผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 12.7 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ ซึ่งตามคำนิยามขององค์การสหประชาชาติ (UN) ที่กำหนดไว้ว่า ประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป สัดส่วนเกินร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (aging society) และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (aged society) เมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ ดังนั้นประเทศไทยจึงนับว่าได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป หรือผู้สูงอายุจำนวนทั้งสิ้น 12,519,926 คน คิดเป็น 18.94% ของประชากรทั้งหมด เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 ในอัตราร้อยละ 0.5 (กรมการปกครอง, https://stat.bora.dopa.go.th, 16 มกราคม 2566) โดยจำแนกตามสัดส่วนช่วงอายุ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนผู้สูงอายุไทย ปี พ.ศ. 2565 แบ่งตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้สูงอายุ	ร้อยละ	ชาย	หญิง
60 – 69 ปี	7,042,023	56.25	3,212,259	3,829,764
70 – 79 ปี	3,696,070	29.52	1,605,219	2,090,851
80 ปี ขึ้นไป	1,781,833	14.23	694,745	1,087,088

ที่มา: ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง

จากตารางที่ 1 ผู้สูงอายุวัยต้น ช่วงอายุ 60 - 69 ปี จำนวน 7,042,023 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ของผู้สูงอายุทั้งหมด ผู้สูงอายุวัยกลาง ช่วงอายุ 70 - 79 ปี มีจำนวน 3,696,070 คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 และผู้สูงอายุวัยปลาย อายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 1,781,833 คน คิดเป็นร้อยละ 14.23 ตามลำดับ โดยคาดว่าในปี พ.ศ. 2573 จะมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นมากกว่า 2 เท่าตัวอยู่ที่ร้อยละ 25 (ประมาณ 1 ใน 4) ของประชากรไทยทั้งประเทศ หรือหากคิดค่าเฉลี่ย คนไทยทุกๆ 4 คน จะมีจำนวนผู้สูงอายุ 1 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, https://www.dop.go.th/th/know/15/540, 16 มกราคม 2566)

จากโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้ประเทศต้องเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่มิได้เตรียมการด้านความมั่นคงทางการเงินให้กับตนเอง หรือ “แก่ก่อนรวย” ซึ่งจากการสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ผู้สูงอายุมากถึง1 ใน 3 ของผู้สูงอายุทั้งหมดมีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจนร้อยละ 34.30 (เส้นความยากจน ปี พ.ศ. 2557 เท่ากับ 2,647 บาท ต่อคนต่อเดือน หรือ 31,764 บาทต่อคนต่อปี) และในปี พ.ศ. 2564 เท่ากับ 2,802 บาทต่อคนต่อเดือน หรือ 33,624 บาทต่อคนต่อปี นอกจากนี้ผู้สูงอายุไทยยังได้รับการศึกษาค่อนข้างน้อย โดยมากกว่าครึ่งจบการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา ทำให้มีข้อจำกัดในการเข้าถึงโอกาสในการทำงานเชิงเศรษฐกิจและโอกาสที่จะเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ ทำให้สัดส่วนผู้สูงอายุในลักษณะการพึ่งพิงประชากรวัยแรงงานมากขึ้น ในด้านสังคม ผู้สูงอายุมีค่านิยมในการมีบุตรน้อยลงกว่าอดีต และมีแนวโน้มที่จะอาศัยอยู่กับบุตรน้อยลงเช่นกัน มีสัดส่วนของผู้สูงอายุไทยที่อาศัยอยู่เพียงลำพังถึงร้อยละ 10 ในขณะที่สุขภาพของผู้สูงอายุเกินกว่าครึ่งมีปัญหาสุขภาพ ซึ่งผู้สูงอายุไทยมีแนวโน้มที่จะเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังและมีภาวะทุพพลภาพมากขึ้นตามอายุ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป ดังนี้ประชากรกลุ่มผู้สูงอายุจึงเป็นกลุ่มที่ต้องการการดูแลมากที่สุด นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมด้านการอยู่อาศัยผู้สูงอายุนั้น ส่วนใหญ่ประสบอุบัติเหตุจนได้รับบาดเจ็บภายในที่พักอาศัยของตนเอง เช่น การหกล้มหรือการลื่นล้มทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้านตัวเอง (Promsuwan, 2018)

จากผลกระทบและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ ถือเป็นเรื่องซ้ำซ้อนที่ต้องมีการบูรณาการร่วมกันจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ เอกชน ชุมชน สังคมและครอบครัว เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการช่วยกันแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี สร้างสังคมสูงวัยที่มีคุณภาพ เปลี่ยนผู้สูงวัยให้เป็นพลังสร้างชาติ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับโอกาสและสร้างแรงจูงใจให้เข้าสู่สังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาทักษะที่จำเป็นใน

การดำรงชีวิตและพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเองอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

องค์การสหประชาชาติ กำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลกคือ ผู้สูงอายุ เป็นผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (United Nations, 2010, p.26) ส่วนองค์การอนามัยโลก ได้กำหนดให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีอายุ 60 ปี หรือมากกว่าเมื่อนับตามวัย หรือเป็นผู้ที่สังคมยอมรับว่าสูงอายุจากการกำหนดของสังคม หรือผู้ที่เกษียณอายุจากการทำงานเมื่อนับตามสภาพเศรษฐกิจ ในประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่จะใช้เกณฑ์ที่อายุ 65 ปี (World Health Organization, 2023) สำหรับประเทศไทยได้กำหนดนิยามผู้สูงอายุอย่างเป็นทางการตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 โดย “ผู้สูงอายุ” หมายถึงบุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย ข้อมูลจากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2565 แบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม เนื่องจากมีวิธีการดูแลช่วยเหลือที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมของสภาวะร่างกาย จิตใจ และสภาวะพึ่งพิง โดยผู้สูงอายุวัยต้น (Young-old) อายุ 60 - 69 ปี สภาวะร่างกายยังถือว่าแข็งแรงสุขภาพดี ยังสามารถดำรงชีวิตได้ตามลำพัง ช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งช่วงอายุนี้ควรมีการจรรโลงสุขภาพที่ดีไว้ ผู้สูงอายุวัยกลาง (Medium-old) อายุ 70 - 79 ปี หากไม่มีโรคประจำตัวและดูแลสุขภาพดีก็ยังแข็งแรงดีอยู่ แต่เริ่มจะต้องการการพึ่งพิงจากครอบครัวและสังคมบ้างแล้ว และควรเฝ้าระวังทางสุขภาพ และผู้สูงอายุวัยปลาย (Old-old) อายุ 80 ปีขึ้นไป ต้องการผู้ดูแลช่วยเหลือในชีวิตประจำวัน และควรได้รับการดูแลทางการแพทย์ตามสาเหตุ ซึ่งอาจจะเป็นที่บ้านหรือสถานพยาบาล

คุณภาพชีวิตมักตั้งอยู่บนรากฐานของความเชื่อหรือแนวคิดเกี่ยวกับชีวิตของคนซึ่ง จะต้องประกอบด้วย กาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยทั่วไปมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการการมีชีวิตที่ดีพร้อมในทุกๆ ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในสังคม เช่น มีสุขภาพดี มีอิสรเสรีในด้านความคิด การกระทำ มีเป้าหมายของชีวิต คุณภาพชีวิตเป็นแนวคิดที่กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง เพราะเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาประเทศ เนื่องจากคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรจะทำให้การพัฒนาด้านต่าง ๆ สามารถกระทำได้ดีหรือประสบผลสำเร็จอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 1997) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความพึงพอใจและการรับรู้สถานะของบุคคลในการดำรงชีวิตในสังคมโดยจะสัมพันธ์กับเป้าหมายและความคาดหวังของตนเอง ภายใต้บริบทของวัฒนธรรม ค่านิยม มาตรฐานของสังคมและสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่นระบบบริการ สวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนการเมืองและการปกครองของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ นอกจากนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี 2525 ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตว่า ประกอบด้วย คำ 2 คำ คือ “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะความดีประจำตัวของบุคคลหรือสิ่งของ และ “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ ดังนั้น คุณภาพชีวิต จึงหมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล ในขณะที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559) ก็ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิต คือ ชีวิตดีมีคุณภาพสามารถดำรงอยู่ได้ในสังคมอย่างปกติสุข

และชีวิตที่มีคุณภาพนั้นจะรู้ได้โดยการที่คนหรือในชุมชนนั้นได้บรรลุเกณฑ์ความจำเป็นพื้นฐาน หรือความต้องการพื้นฐานที่คนหรือชุมชนจะมีหรือจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่ได้อย่างปกติพอสมควรในช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้น คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จึงหมายถึง การรับรู้และความพึงพอใจในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุที่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสุขภาพทางกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม

องค์การอนามัยโลก (กรมสุขภาพจิต, 2545) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตเป็น 4 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านร่างกาย (Physical Domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความรู้สึกสุขสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ว่าสามารถรับมือกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรู้จักตนเองในทุกส่วนของสรีระทางกาย การทรงตัว กิริยาท่าทาง อิริยาบถต่าง ๆ การปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ การที่ไม่ต้องพึ่งยารักษาโรคต่าง ๆ การรู้ถึงขีดจำกัดของร่างกายตนเอง 2) ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การยอมรับและจัดการกับความรู้สึกด้านลบของตน การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจและความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ การตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของตน การทำงานอดิเรกที่ชื่นชอบ การเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการ การมองโลกในแง่ดี การฝึกสมาธิ การพักผ่อนและการท่องเที่ยวนั้นจะช่วยในการพัฒนาสร้างเสริมสุขภาพจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) คือ การรับรู้เรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การรับรู้ระดับความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้เมื่อตนเองได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น และการรับรู้เมื่อตนเองได้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นเช่นกัน การรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ของการที่บุคคลอื่นเข้ามามีปฏิสัมพันธ์กับตนเอง รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องของการมีเพศสัมพันธ์ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความมีอิสระในการใช้ชีวิตของตนเอง การรับรู้ถึงความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน การรับรู้ถึงการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและแหล่งแสวงหาความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การรับรู้ถึงการมีกิจกรรมทำในเวลาว่าง เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบคุณภาพชีวิตหลายประการ ได้แก่

เพศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต เนื่องจากเพศเป็นตัวกำหนดบทบาทและบุคลิกภาพของบุคคลในสังคม เป็นตัวบ่งบอกถึงค่านิยม คุณภาพ พลังอำนาจและความสามารถของมนุษย์ในสังคม เช่น สังคมไทยในสมัยก่อนมักย่อย่องให้เกียรติกับเพศชายให้เป็นหัวหน้าครอบครัว และมีบทบาทหลักในการหาเลี้ยงครอบครัว ในขณะที่เพศหญิงถูกกำหนดบทบาทให้เป็นแม่บ้าน ดูแลเกี่ยวกับการประกอบอาหาร เลี้ยงดูบุตรและงานอื่น ๆ ภายในครอบครัว ดังนั้นการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับเพศชาย ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัว นอกจากนี้ลักษณะทางร่างกายและลักษณะงานอาชีพของเพศชาย บ่งบอกถึงความสามารถทางด้านร่างกายมากกว่าเพศหญิง ทำให้เพศหญิงรู้สึกว่าตนเองเป็นเพศที่อ่อนแอกว่า มีระดับการพึ่งพาผู้อื่นและมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันมากกว่าเพศชาย ในขณะเดียวกันเพศชายเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า จึงเกิด

ความพึงพอใจทำให้เกิดความสุขในตนอง ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตทางบวก และพบว่าเพศชายมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าเพศหญิง

อายุ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตเนื่องจาก อายุ เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงวัยของแต่ละบุคคล ผู้สูงอายุที่มีอายุมากความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ จะลดลงเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่เสื่อมลง ตลอดจนความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันลดลง จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกว่าตนเองต้องเป็นภาระกับผู้อื่นมากขึ้น รู้สึกไม่มีคุณค่าส่งผลให้คุณภาพชีวิตไม่ดี

สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เนื่องจากคู่สมรสเป็นปัจจัยเสริมทางสังคมอย่างหนึ่ง เป็นลักษณะที่บ่งบอกถึงการสนับสนุนทางสังคมของบุคคล โดยเฉพาะผู้สูงอายุคู่สมรสนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุยาวนานมากที่สุด นอกเสียจากว่าคนใดคนหนึ่งจะเสียชีวิตไปเสียก่อนหรือกรณีอื่น ๆ เช่น หย่าหรือแยกกันอยู่ คู่สมรสนอกจากจะช่วยแบ่งเบาภาระต่าง ๆ แล้วยังเป็นผู้ให้ความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ รู้สึกไม่เหงาหรือโดดเดี่ยว เมื่อมีปัญหา รู้สึกมีคนคอยให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีคุณค่า รับรู้ถึงการมีชีวิตที่ดีกว่าบุคคลที่มีสถานภาพสมรสโสดและหม้าย

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์มีการพัฒนาความรู้ สติปัญญา และพัฒนาทักษะชีวิตในทางที่ดี นอกจากนี้การศึกษายังทำให้บุคคลมีโอกาสที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทำให้ตนเองมีสุขภาพดีขึ้น และสามารถที่จะปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพได้ตามที่ได้รับรู้มา เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาจะมีทักษะในการค้นคว้าแสวงหาข้อมูล และรู้จักใช้แหล่งข้อมูลที่เอื้อต่อการดูแลสุขภาพได้ดี โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความสามารถในการดูแลตนเอง และมีโอกาสเลือกทำกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย หรือไม่ได้รับการศึกษา ซึ่งในการดูแลตนเองไม่ว่าทางบวกหรือทางลบ จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้เช่นเดียวกัน

รายได้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นตัวบ่งบอกถึงสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ช่วยให้ผู้สูงอายุมีโอกาสแสวงหาสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต การมีรายได้หรือฐานะทางเศรษฐกิจดีทำให้บุคคลสามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้อย่างเพียงพอ มีโอกาสที่จะแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ และรายได้ยังทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสเข้าถึงแหล่งบริการสุขภาพกลุ่มทางสังคมต่าง ๆ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม รายได้จึงมีความสัมพันธ์กับการตรวจสุขภาพประจำปี เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูง เมื่อเกิดความเจ็บป่วยโอกาสที่จะแสวงหาสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเองระหว่างการเจ็บป่วย โดยไม่ต้องกังวลกับสถานะทางเศรษฐกิจ ดังนั้นรายได้จึงมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของบุคคล

การศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทย

ด้วยความเจริญทางการแพทย์ เทคโนโลยี และความก้าวหน้าทางด้านสาธารณสุข ทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพดีขึ้น อายุยืนยาวขึ้น และนับวันผู้สูงอายุทวีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้ประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคม

ผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในอนาคตอันใกล้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้สามารถพึ่งพาตนเองได้และพ้นจากสภาพการเป็นภาระของสังคมหรือคนในครอบครัว จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ผ่านมา พบว่า การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือคือแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL- BREF -THAI) ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุไทยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก สามารถสรุปได้จากผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาดังนี้

การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาคกลาง โดยมีการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และนนทบุรี จำนวน 384 ตัวอย่าง ใช้เครื่องมือคือแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ชุดย่อ ฉบับภาษาไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน ด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพร่างกายที่ดีอยู่ในระดับมาก ด้านการตัดสินใจด้วยตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการรวมกลุ่มทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพอารมณ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก (อรนิษฐ์ แสงทองสุข, 2563) เช่นเดียวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาษีเจริญกรุงเทพมหานคร จำนวน 393 ตัวอย่าง พบว่า คุณภาพผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (อัญรัช สาริกัลป์ยะ, 2564)

การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาคเหนือ โดยมีการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 160 ตัวอย่าง ใช้เครื่องมือคือแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ชุดย่อ ฉบับภาษาไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้สูงอายุ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมของผู้สูงอายุ ด้านสุขภาพร่างกาย และด้านจิตใจ ตามลำดับ (พระกิตติกร หมอมนต์, 2564) นอกจากนี้ การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลไชยสถาน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ใช้แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL - BREF – THAI) จำนวน 159 ตัวอย่าง พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลไชยสถาน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านสุขภาพกายด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ (มาโนช ขันทพิริยา, 2560)

การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ใช้แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL - BREF – THAI) จำนวน 314 ตัวอย่าง พบว่าคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านร่างกายอยู่ในระดับมาก ด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก (สุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย, 2563) ขณะที่การศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลหนองไผ่ อำเภอเมือง

จังหวัดอุดรธานี จำนวน 286 ตัวอย่าง พบว่า ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านจิตใจและด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสุขภาพร่างกายและด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง (เนตรนภา กาบมณี, 2564)

การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาคตะวันออก โดยมีการศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามพี่น้อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ใช้แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL - BREF – THAI) จำนวน 250 ตัวอย่าง พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก พิจารณารายได้ ด้านสภาพแวดล้อมและด้านร่างกายและด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง (พัชรี กลิ่นดี, 2559) เช่นเดียวกับ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 272 ตัวอย่าง พบว่า คุณภาพชีวิตของผุ้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสภาพสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก (นิธิภัทร ชิตานนท์, 2563)

การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาคตะวันใต้ โดยมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษา: ตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา ใช้แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL - BREF – THAI) จำนวน 282 ตัวอย่าง พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง (มันโซร์ ดอเลาะ, 2559) และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา จำนวน 322 คน ผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลามีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพและด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก ขณะที่มีคุณภาพชีวิตในองค์ประกอบด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง (เจษฎา นกน้อย, 2560)

จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพผู้สูงอายุในภูมิภาคต่าง ๆ ได้ผลการวิจัยเชิงปริมาณที่มีทิศทางแตกต่างกันออกเป็น 2 ด้าน คือ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง และในระดับมาก เมื่อพิจารณาแล้ว กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในพื้นที่ชุมชนเมือง เช่น กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ นนทบุรี อำเภอเมืองสงขลา อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอเมืองขอนแก่น มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้สูงอายุที่อยู่นอกเขตเมืองหรืออยู่ในจังหวัดที่มีขนาดเล็ก เช่น อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นความแตกต่าง เป็นผลมากจากสภาพทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ผู้สูงอายุที่อยู่ในสังคมเมืองส่วนใหญ่ยังมีศักยภาพ ความสามารถในการทำงาน ทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ตยเองและสังคม ในขณะที่ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตนอกเมืองหรือในจังหวัดที่มีขนาดเล็ก ต่างดำเนินชีวิตตามบริบทสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ลูกหลานต่างทิ้งถิ่นฐานเข้าสู่ตัวเมืองเพื่อทำงาน หารายได้ ทิ้งให้ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพัง ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุไทย โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่นอกเขตเมืองหรือจังหวัดที่มีขนาดเล็ก ควรได้รับความช่วยเหลือเรื่องคุณภาพชีวิต ซึ่งผู้เกี่ยวข้องในการดูแลผู้สูงอายุควรตระหนักความสำคัญนี้ และเร่งหาแนวทางพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิตจากการมีคุณภาพชีวิตระดับปานกลางไปสู่การมีคุณภาพชีวิตระดับมากขึ้น ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจึงเป็นคำตอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดูแลผู้สูงอายุในสังคม

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุไทย

ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่มีความสำคัญและเป็นกลุ่มที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจากการศึกษาที่ผ่านมาให้ข้อเสนอแนะ ดังเช่น เจษฎา นกน้อย (2560) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ว่า ควรมีการดำเนินงานส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ชัดเจนและเป็นแบบองค์รวม โดยการจัดสวัสดิการอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น การจัดตั้งกองทุนผู้สูงอายุ หรือสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง การส่งเสริมสุขภาพโดยให้มีการดูแลตนเองและให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพในครอบครัวของผู้สูงอายุ การศึกษาของ กัญญาณัฐ ไฝคำ (2561) ได้เสนอแนะว่า ควรจัดให้มีบริการด้านสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุโดยคำนึงถึงหลักความต้องการของผู้สูงอายุภายใต้แนวคิดพื้นฐานของการจัดบริการสาธารณะ และควรมีการจัดทำแผนพัฒนาผู้สูงอายุเป็นรายปีเพื่อทราบถึงปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุแล้วนำมากำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับการศึกษาของ อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2562) ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุในชุมชนเพื่อรวมกลุ่มทำกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดรายได้ และเพื่อสร้างทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรม สอดคล้องกับการศึกษาของ นวรัตน์ ปัญจธนทรัพย์ (2563) ได้เสนอแนะว่า ควรมีการจัดกิจกรรมฝึกอาชีพสาหรับผู้สูงอายุที่สามารถพึ่งพาตนเองได้และมีรายได้น้อยแต่มีความสนใจเรียนรู้ หรือมีการจ้างงานผู้สูงอายุที่มีความสามารถสุขภาพร่างกายแข็งแรงที่ต้องการทางานหารายได้ตามความเหมาะสม ขณะที่ สุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย (2563) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุว่า ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั้งด้านสุขภาพกาย จิตใจ สัมพันธภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่นเดียวกับการศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของ ณัฏฐกันย์ อ๋องเอื้อ (2564) ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้นำชุมชนควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมภายในชุมชนมากยิ่งขึ้น เพราะจะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ไม่โดดเดี่ยว และช่วยให้สภาพจิตใจของผู้สูงอายุดีขึ้นด้วย ควรจัดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม มีระบบสาธารณูปโภคเข้าถึง รวมถึงใกล้สถานพยาบาล ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีมากขึ้น

สรุป

เมื่อประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ทุกภาคส่วนต้องมีความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว ทั้งในส่วนของภาครัฐ เอกชน ชุมชน ประชาสังคม ครอบครัว รวมถึงผู้สูงอายุด้วย จากผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แบ่งแยกตามพื้นที่ที่อยู่อาศัย โดยผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตระดับปานกลางมักจะเป็นผู้สูงอายุที่อยู่นอกเมืองหรือชนบท ในขณะที่ผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตในระดับมากมักอยู่ในชุมชนเมืองหรือจังหวัดใหญ่ๆ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุด้วย นอกจากนี้ ควรมีการดำเนินงานส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ชัดเจนและเป็นแบบองค์รวม

โดยการจัดสวัสดิการอย่างทั่วถึงและครอบคลุม จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการเห็นคุณค่าในตนเอง การส่งเสริมสุขภาพโดยให้มีการดูแลตนเองและให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพในครอบครัวของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุเปรียบเสมือนร่มโพธิ์ร่มไทร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ผ่านร้อนหนาวมาตลอดชีวิต ถึงแม้จะเปรียบเสมือนไม้ใกล้ฝั่ง แต่คุณค่า ความรู้และประสบการณ์ยังเต็มปริ่มพร้อมถ่ายทอดให้แก่คนรุ่นหลัง การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งด้านเศรษฐกิจ ร่างกายและจิตใจ สัมพันธภาพทางสังคม ตลอดจนการได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมแล้ว จะเป็นการลดภาระให้กับลูกหลาน และถือเป็นแรงขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศอีกด้านหนึ่ง นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุยังเป็นการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมที่ดีให้แก่คนในสังคม ที่มุ่งเน้นให้แสดงออกถึงความกตัญญูกตเวทีของบุตรหลาน สมดังพุทธสุภาษิตที่ว่า “นิมิตฺตำ สาธุรูปานำ กตญฺญูกตเวทิตา ความกตัญญูกตเวทีเป็นเครื่องหมายแห่งคนดี”

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2565). *ระบบสถิติทางการทะเบียน.* เข้าถึงได้จาก: https://stat.bora. dopa.go.th, 16 มกราคม 2566.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). *สถิติผู้สูงอายุในประเทศไทย.* เข้าถึงได้จาก: https://www.dop.go.th/th/know/15/540, 16 มกราคม 2566.

กรมสุขภาพจิต. (2545). *เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย.* เข้าถึงได้จาก: http://www.dmh.go.th/test/whoqol/, 16 มกราคม 2566.

เจษฎา นกน้อย. (2560). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา. *วารสารมหาวิทยาลัยราธิวาสราชนครินทร์*, 9(3). หน้า 94-105.

ณัฏฐกันย์ อ๋องเอื้อ. (2563). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี.* งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

นวรัตน์ ปัญจธนทรัพย์. (2563). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพาตนเองในเขตอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี.* รายงานวิจัย. สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

นิธิภัทร ชิตานนท์. (2563). *ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.* งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เนตรนภา กาบมณี. (2564). คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลหนองไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. *ราชาวดีสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์,* 11(1), หน้า 27-39.

พระกิตติกร หมอมนต์. (2564). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6(11), หน้า 192-208.

พัชรี กลิ่นดี. (2559). *คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามพี่น้อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.* งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พิมพ์อพิชยา อินทร์โสภา. (2561). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทย เขตจังหวัดสมุทรปราการ.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

มันโซร์ ดอเลาะ. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษา: ตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.

มาโนช ขันทพิริยา. (2560). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตตำบลไชยสถาน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน.* การค้นคว้าอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

สมชาย เพชรรัตน์. (2562). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.* งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชายุทธศาสตร์และความมั่นคง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย. (2563). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเทศบาลตำบลสำราญ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร. วิทยาเขตอีสาน,* 1(1), หน้า 41-47.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2556). *แผนกลยุทธ์สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) ปี พ.ศ. 2556–2559.* เข้าถึงได้จาก: http://www.oppo.opp.go.th/info/strategy _56-59.pdf, 16 มกราคม 2566.

อรนิษฐ์ แสงทองสุข. (2563). *การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทย กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และนนทบุรี.* รายงานการวิจัยสาขาวิชาการบริหารและการจัดการสมัยใหม่. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อัญรัช สาริกัลป์ยะ. (2564). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาษีเจริญกรุงเทพมหานคร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา,* 11(1), หน้า 102-112.

Thanaporn Promsuwan. (2018). *Coping with an aging society.* Bangkok: Department of Elderly Affairs.

United Nations. (2010). *World population aging 2009*. New York: United Nations Publication.

World Health Organization. (1997). *Programme on mental health: WHOQOL Measuring quality of life.* Geneva: WHO.

World Health Organization. (2023). *Health statistics and information systems.* Retrieved from http://www.who.int/healthinfo/ survey/ageingdefnolder/en/, January 16, 2023.

ภาวะสมองไหลออกจากภาครัฐสู่เอกชน วิกฤตการณ์ระดับโลก ที่องค์กรคุณจัดการได้

Brain Drain from Public to Private Sector: A Global Crisis That Your Organization Can Manage

ธนเดช ธรรมณวโสพส[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Thanadec Thamnawalos[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: totdatacom@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้มุ่งเน้นที่จะสะท้อนถึงสภาพปัญหากับความท้าทายในวิกฤตการณ์ระดับโลก รวมไปถึงประเทศไทยที่กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน คือ ภาวะสมองไหลของบุคลากรระดับสมองในภาครัฐที่ลาออกจากภาครัฐและเข้าสู่ภาคเอกชน โดยมุ่มเน้นการวิเคราะห์ปัญหาในทุกมิติและผลกระทบที่องค์กรต้องเผชิญจากภาวะสมองไหลดังกล่าว ซึ่งเป็นปัญหาที่หน่วยงานภาครัฐหลายองค์กรในประเทศไทยกำลังประสบอยู่ และนำมาศึกษาถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงว่าองค์กรได้รับผลกระทบอะไรจากการสูญเสียบุคลากรระดับสมอง ว่าสูญเสียตัวบุคคลไปหรือสูญเสียความรู้ความสามารถในตัวบุคคลนั้น ๆ แล้วอะไรกันที่จะส่งผลกระทบโดยตรงกับองค์กร โดยในบทความนี้จะนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาด้วย การจัดการความรู้ในการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละส่วนงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลทุกระดับโดยเฉพาะกลุ่มระดับมันสมองขององค์กร ให้ออกมาเป็นความรู้ขององค์กร ด้วยการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสร้างเครือข่ายบุคคลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกระดับสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และเรียนรู้จากกันและกันได้ ทำให้มีการสร้างสรรค์และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในระยะยาวต่อไป

คำสำคัญ: ภาวะสมองไหล ความรู้ฝังลึกในตัวบุคคล การจัดการความรู้ มันสมอง

Abstract

This academic article aims to reflect on the problems and challenges faced globally, including in Thailand, concerning the phenomenon of brain drain, specifically in the public sector. The article analyzes the problem from various dimensions and the impact that organizations face due to brain drain. The article proposes a solution to the problem through knowledge management, by collecting knowledge scattered among individuals in every part of the organization, especially among those with high-level brainpower. The proposed solution involves using information technology and building a network of individuals within the organization to exchange knowledge and continuous development of work to enhance the organization's long-term efficiency.

Keywords: Brain drain, public sector, knowledge management, continuous development

บทนำ

การสูญเสียบุคลากรระดับสมองหรือภาวะสมองไหลเป็นปัญหาที่หน่วยงานภาครัฐหลายองค์กรกำลังเผชิญหน้าด้วยความยากลำบาก โดยที่ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นไม่เพียงแค่การสูญเสียบุคลากรเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานและผลิตภัณฑ์ขององค์กรด้วย เพื่อการดำเนินงานและการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องเผชิญหน้ากับการสูญเสียบุคลากรระดับสมองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมาก เนื่องจากความรู้และความสามารถของบุคลากรระดับสมองมีผลต่อการสร้างสรรค์ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

การจัดการความรู้ (Knowledge management) เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยแก้ปัญหาการสูญเสียบุคลากรระดับสมองได้ โดยการรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละส่วนงาน และการแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคคลในองค์กร จะช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จึงเป็นที่มาของบทความนี้ ที่จะสะท้อนถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงด้านบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ถึงคุณภาพชีวิต ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อม ที่มีผลกับการปฏิบัติงาน และจิตใจของบุคลากร “คนทำงาน” ตลอดจนการเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาในทุกมิติเพื่อเป็นทางออกในการแก้ปัญหาร่วมกัน

ผลกระทบที่องค์กรต้องเผชิญจากภาวะสมองไหล

ภาวะสมองไหล (brain drain) วิกฤตการณ์ระดับโลก ที่ปัจจุบันหลายประเทศต่างประสบปัญหาภาวะสมองไหลที่คนเก่งไปทำงานต่างประเทศ ส่งผลเสียต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่ง กรณีศึกษาในเรื่องของภาวะสมองไหลที่เป็นที่รู้จักและน่านำมาอ้างอิงก็คืองานวิจัย

ของ ดร.แดน เบน เดวิด (2562) แห่งมหาวิทยาลัยเทลอาวีฟที่ศึกษาเรื่อง Leaving the Promised Land A look at Israel's emigration challenge จากงานวิจัยพบว่า ในประชากรกว่า 10 ล้านคน มีประชากรเพียง 130,000 คนเท่านั้นที่เป็นกำลังหลักของระบบเศรษฐกิจในประเทศ โดยคิดเป็น 2.7% ของประชากรที่ทำงานในภาครัฐ และในด้านของการผลิตเทคโนโลยีในปี 2015 ประชากรด้านนี้เลือกที่จะออกไปทำงานในต่างประเทศกว่า 40.1% ของจำนวนประชากรที่มีความสามารถในด้านนี้ นอกจากนี้งานวิจัยเก่าของเขายังพบว่ามีอาจารย์และนักวิชาการชาวอิสราเอลกว่าร้อยละ 25 ที่ทำงานเต็มเวลา (Full Time) ในมหาวิทยาลัยชั้นนำของสหรัฐฯ โดยสาเหตุหลักมาจากการที่รัฐบาลไม่สนับสนุนการวิจัยอย่างเพียงและความกังวลเกี่ยวกับข้อจำกัดงบประมาณในประเทศ แม้ว่าอัตราการย้ายออกในอิสราเอลจะไม่สูงมากหากเทียบกับจำนวนของประชากร แต่หากมองในแง่ของศักยภาพของคนที่ออกไปนับว่าอิสราเอลนั้นสูญเสียประชากรคุณภาพไป

ในประเทศไทยเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นบ่อยมากในช่วงสิบกว่าปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในกลุ่มคนที่มีความรู้ความสามารถสูง ซึ่งมักจะเป็นบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง อาจเป็นนักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย หรือผู้บริหารระดับสูง ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ซึ่งมักจะมีความสามารถและทักษะพิเศษที่องค์กรต่าง ๆ มีความต้องการ

ผลกระทบที่องค์กรต้องเผชิญหน้ากับภาวะสมองไหลในประเทศไทย ได้แก่การสูญเสียแรงงานที่มีความสามารถและคุณภาพสูง ซึ่งอาจทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการสร้างและฝึกอบรมพนักงานใหม่ และอาจต้องลดความเชี่ยวชาญและความสามารถของทีมงานที่เหลือลงด้วย นอกจากนี้ ภาวะสมองไหลยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรและสังคมในระยะยาว หากภาวะสมองไหลเกิดขึ้นบ่อยครั้งและมีผลกระทบที่มากขึ้น อาจส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอนาคต และอาจทำให้ประเทศไทยเสียโอกาสในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สำคัญ

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภาวะสมองไหลในประเทศไทยอีกด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสภาพการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบการทำงานของบุคลากรในองค์กร การเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดภาวะสมองไหลในองค์กร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะสมองไหลในประเทศไทยมีมากมาย ตัวอย่างเช่น (พระศรีรัตนมุนี, 2561, น.1) ได้ทำการศึกษาการเกิดภาวะสมองไหลของฝีมือแรงงานที่เกิดจากการศึกษาในระดับสูง การขาดแคลนแรงงาน การขาดโอกาสที่ดี คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการอพยพแรงงาน การดำเนินชีวิตภายใต้กระแสทุนนิยมแบบเสรีที่เปิดโอกาสให้ฝีมือแรงงานทักษะสูงได้แสดงความสามารถในการสร้างมูลค่าให้กับตนและองค์การ

ภาวะสมองไหลในภาครัฐของไทย ปัญหาการสูญเสียบุคลากร เป็นปัญหาซึ่งหลายหน่วยงานภาครัฐกำลังประสบ ทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และองค์กรอิสระต่าง ๆ ที่ขึ้นตรงกับรัฐบาล ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานและธุรกิจต่าง ๆ ของรัฐที่ต้องสูญเสียคนเก่งไปในหลายปัจจัยที่ ส่งผลตามมาคือการพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างล่าช้าหรือไม่พัฒนา เพราะปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐในยุคดิจิทัลที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่มีความหลากหลาย ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรระดับสมองเหล่านี้ในการขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ เพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0

หากแบ่งทรัพยากรของประเทศออกเป็น 2 ส่วน คือทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรทั้งสองส่วนต่างก็มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ แต่บทบาทของทรัพยากรมนุษย์ย่อมสำคัญกว่าบทบาทของทรัพยากรธรรมชาติ เนื่องจากหากขาดทรัพยากรธรรมชาติก็อาจหาสิ่งทดแทนได้ แต่ถ้าขาดทรัพยากรมนุษย์แล้วประเทศย่อมจะพัฒนาไปได้ยากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นปัญหาที่สำคัญ โดยเฉพาะในระบบราชการซึ่งมีหน้าที่สนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาล หากขาดกำลังคนดังกล่าวประเทศย่อมไม่สามารถพัฒนาไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่กำหนดไว้ได้

พฤติกรรมที่มักจะปรากฏอยู่เสมอคือ บุคลากรระดับสมองจำนวนมากเมื่อเข้ารับราชการได้ระยะหนึ่งก็มักจะลาออกจากราชการไปทำงานนอกระบบราชการ การขาดกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถเป็นปัญหาหลักที่ทำให้การพัฒนาประเทศไม่บรรลุผล จากการสำรวจสภาพทั่วไปของการสูญเสียบุคลากร พบว่ามีการสูญเสียบุคลากรทั้ง 4 ประเภท คือ การลาออก เกษียณ ถึงแก่กรรม และการออกเนื่องจาก ถูกลงโทษทางวินัย

วรรษพร อากาศแจ้ง (2556) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของคนเก่งในระบบราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานราชการทราบถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของคนเก่งในระบบราชการ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนจัดการกำลังคนและพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพื่อลดความตั้งใจลาออกของคนเก่งและบุคลากรในระบบราชการ

ศิริมา ทองผิว (2563) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการสังกัดกรมอนามัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการสังกัดกรมอนามัย และศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการ สังกัดกรมอนามัย

พิชญาดา จันทร์บุญ (2563) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรทางการแพทย์จากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรทางการแพทย์จากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน

พรนิภา ศรีวรมาศ (2562) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการลาออกโอนย้าย เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไขปัญหาการลาออก โอนย้ายของข้าราชการ เพื่อศึกษาถึงการตัดสินใจลาออกโอนย้ายของข้าราชการ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางนโยบายด้านบุคลากร และเพื่อทราบความแตกต่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับปัจจัยภายในองค์การ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก โอนย้ายของข้าราชการ (ส่วนกลาง) กรมการค้าภายใน เพื่อเป็นแนวทางในการหาทางลดปัญหาการลาออก

ตัวอย่างงานวิจัยที่ยกมาข้างต้นเป็นเพียงแค่บางส่วน ที่ยังมีงานวิจัยอีกหลายชิ้น ที่นักวิจัยหลายท่านทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลในการตัดสินใจลาออกจากพนักงานราชการ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันภายในองค์กรภาครัฐในหลายภาคส่วน บางท่านอาจทราบไม่ถึงว่าจะมีการลาออกจากราชการเกิดขึ้นจริง ด้วยภาพลักษณ์อันดีที่ติดตาในอาชีพราชการที่เราเคยเห็นมา เริ่มต้นด้วยกระบวนสอบเข้ารับราชการจนสู่การบรรจุเป็นข้าราชการในสังกัดต่าง ๆ ที่ดูยากกว่าเอกชนมาก ต้องผ่านในหลายขั้นตอนจนเกิด

เป็นภาพสะท้อนให้สังคมเห็นถึงคุณค่าและภาพลักษณ์ที่ดีรวมไปถึงสิทธิพิเศษที่จะได้รับ ในอาชีพราชการแล้วทำไมยังมีคนที่ลาออกจากอาชีพข้าราชการอีก?

เป็นคำถามที่หลายท่านกำลังสงสัยกันว่าทำไมอาชีพที่ดูมั่นคง ทำไมถึงยังมีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นมากจนก่อเกิดเป็นปัญหาในหลายองค์กร จนทำให้นักวิจัยหลายท่านให้ความสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นนี้ จากที่ได้ทำการศึกษาในหลายงานวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่นักวิจัยหลายท่านเลือกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาการลาออกของพนักงานภาครัฐ มีปัจจัยในการศึกษาที่คล้ายกันและผลที่ได้ก็มีความคล้ายคลึงกันอย่างเห็นได้ชัด โดยสรุปปัจจัยหลักได้ 4 ปัจจัย ที่มีผลกับการลาออกซึ่งเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ 1) ค่าตอบแทน 2) ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา 3) ผู้บังคับบัญชาไม่มีความรู้ความสามารถ 4) ความก้าวหน้า ซึ่งปัจจัยดังกล่าวในระบบราชการไม่เป็นที่พอใจและไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคลากร แต่ปัจจัยเดียวกันนี้ของที่ทำงานใหม่เป็นที่พอใจและเอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคลากรที่มากกว่า

ค่าตอบแทน ความไม่พอใจในกลุ่มบุคลากรระดับสมองที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับโดยสรุปได้ดังนี้ เงินเดือนของทางภาครัฐน้อยไม่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และไม่เพียงพอแก่ปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต เงินเดือนที่ได้จากทางภาครัฐแตกต่างจากที่ได้จากงานใหม่มาก สวัสดิการของทางภาครัฐไม่ดีพอ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยงที่พักที่เบิกได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายจริง เงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกับภาคเอกชนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่มีลักษณะมีความคล้ายคลึงกันการกำหนดค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม โดยใช้หลักการพิจารณาที่คำนึงถึงจำนวนปีที่ได้ปฏิบัติงานมา มิได้คำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและความต้องการกำลังคนประเภทนั้น ๆ ของตลาดแรงงานเป็นหลัก เช่น วิศวกร นายแพทย์ และบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งมีความรับผิดชอบแตกต่างกันมาก ก็ใช้บัญชีเงินเดือนเดียวกัน ค่าล่วงเวลาก็ได้รับเท่ากัน เป็นต้น นอกจากนั้นการกำหนดค่าตอบแทนของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่เป็นธรรม ที่ไม่ได้คำนึงถึงผลงาน ในการปฏิบัติได้มากหรือน้อยก็ได้ผลตอบแทนเท่ากันหรือปฏิบัติมากกลับได้น้อยกว่า

อาจกล่าวได้ว่าระบบราชการโดยส่วนรวมมุ่งเน้นเรื่องพิธีการ (Tradition) มากกว่ากล่าวคือ การยึดถือกฎ ระเบียบ ประเพณี เป็นหลัก เคยปฏิบัติกันมาอย่างไรก็ปฏิบัติต่อไปอย่างนั้น จนถึงมาเป็นวัฒนะธรรมองค์กรที่เก่าซ้ำซาก ไม่ได้ยึดถือตามผลงานเป็นหลักตัวอย่าง เช่น มาถึงที่ทำงานเช้าทุกวันถือว่าดี ทำงานเกินเวลาประจำถือว่าขยัน แต่อาจจะไม่ได้คำนึงว่า ได้ผลงานอะไรบ้างในการมาทำงานแต่เช้าหรือกลับบ้านหลังเวลา อาจกล่าวได้ว่าเงินเดือนมิได้ขึ้นไปตามผลงานหรือความสามารถ กลับขึ้นอยู่กับตัวบุคคลความพึงพอใจและการยึดติดกับวัฒนะธรรมองค์กรที่สืบทอดกันมาอย่างยาวนาน

ความไม่พอใจในเรื่องค่าตอบแทนจึงสรุปได้ว่าเงินเดือนของบุคคลากรภาครัฐที่ไม่เพียงพอแก่การครองชีพในยุคปัจจุบัน และการจัดสวัสดิการที่ไม่เพียงพอส่งผลให้เกิดเป็นข้อเปรียบเทียบเงินเดือนของทางภาครัฐกับภาคเอกชนที่มีความแตกต่างกันมากรวมไปถึงสวัสดิการซึ่งเป็นผลที่มาจากการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อความต้องการบุคคลากร ในตลาดแรงงานที่เปลี่ยนไปจึงส่งผลด้านปัจจัยตอบแทนที่สูงขึ้นตามมา เมื่อเทียบกับงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือความรับผิดชอบต่องานที่น้อยกว่า ประการสำคัญสุดท้าย การกำหนดค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากไม่ได้คำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นหลัก งานที่มี

ความสำคัญต่างกันแต่ให้เงินเดือนเท่ากัน ในการพิจารณาให้ค่าตอบแทนไม่ได้คำนึงถึงผลงาน ทำงานได้มากหรือน้อยก็ได้เงินเท่ากันอยู่ดี

ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา เป็นปัจจัยสำคัญอันดับที่ 2 ที่ทำให้บุคคลากรระดับสมองของภาครัฐออกจากงาน ซึ่งปัญหาที่บุคคลากรระดับสมองประสบมีดังนี้

1. การใช้อำนาจที่ไม่ชอบธรรมของผู้บังคับบัญชา การที่ระบบการทำงานแบบราชการที่ยึดถือปฏิบัติต่อกันมาเป็นระบบที่เอื้ออำนวยให้ผู้บังคับบัญชามีอำนาจสูง อาจจะเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจในทางที่มิชอบปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบังชา และปิดกั้นความเจริญก้าวหน้า และความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการประการสำคัญของมนุษย์ การที่ผู้บังคับบัญชานำระบบอุปถัมภ์มาใช้เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในระบบราชการเดิมมาใช้ในการบริหารจัดการในภาครัฐสมัยปัจจุบันทำให้บุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถตั้งใจปฏิบัติงานดี หมดกำลังใจในการทำงาน และส่วนหนึ่งก็ลาออก ไปทำงานนอกในภาคเอกชน เป็นไปได้ที่บริษัทเอกชนก็มีการเล่นพรรคเล่นพวกเช่นกัน อย่างกว้างขวางหรือมากกว่าในระบบราชการ แต่เป็นที่ยอมรับว่าบริษัทเอกชนก็ถือเป็นของเอกชน การที่เจ้าของบริษัทจะให้ความดีความชอบหรือตำแหน่งเป็นพิเศษแก่ลูกหลานหรือคนสนิทมิตรสหายย่อมเป็นที่ยอมรับได้มากกว่าการที่บุคคลในระบบราชการนั้นนำผลประโยชน์ของทางราชการมาให้แก่พรรคพวกของตน ทั้งนี้เนื่องจากองค์การของรัฐมิได้เป็นของผู้หนึ่งผู้ใด ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในภาครัฐ ถึงแม้จะเป็น รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอิสระก็ตาม ถือได้ว่าเป็นบุคลากรรัฐที่ใช้จ่ายเงินทุกบาททุกสตางค์จากภาษีประชาชนทั้งสิ้น ประชาชนทุกคนมีส่วนได้ส่วนเสียเท่าๆ กันทั้งหมด จึงเกิดเป็นความหวังในความเป็นธรรมในองค์การของรัฐมากกว่า และความไม่พอใจในความไม่ยุติธรรมนี้เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้สูญเสียบุคลากรระดับสมองไป

2. รูปแบบการบริหารงานและการวางตัวของผู้บังคับบัญชา การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาแบบเผด็จการนั้นสามารถสร้างความขัดแย้งได้ง่าย ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าทำงานเพราะความจำเป็นและถูกบังคับโดยไม่ได้มีสิ่งจูงใจประการใดให้ทำงาน และด้วยเหตุนี้จึงทำงานอย่างไม่เต็มใจ ไม่เต็มความสามารถ เพราะการถูกบังคับให้ทำงานไม่ได้สร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงาน ดังนั้นหากมีโอกาสได้ทำงานในสภาพที่มีบรรยากาศในการทำงานดีกว่า บุคลากรก็อาจจะออกจากภาครัฐไปสู่งานที่ตนคิดว่าดีกว่า ถึงแม้ปัจจัยตอบแทนน้อยกว่าก็ตาม

3. ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาและการขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา อาจกล่าวได้ว่าการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลคนหนึ่งจะต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาให้ได้นั้น เป็นไปได้ที่บุคลากรระดับสมองจำนวนมากออกหน่วยงานภาครัฐไปเนื่องจากไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมนำความไม่สบายใจมาสู่ทั้ง 2 ฝ่าย และความไม่สบายใจย่อมจะต้องเพิ่มมากขึ้นตามความรุนแรงของความขัดแย้ง โดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งถ้าหากมีความไม่สบายใจในการปฏิบัติงาน มากๆอาจถึงขั้นลาออกได้ ถึงแม้จะยังไม่มีงานรองรับก็ตาม

ผู้บังคับบัญชาไม่มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ การบริหารงานและกาปกครองบังคับบัญชา กล่าวได้ว่าผู้บังคับบัญชาที่มาจากระบบการทำงานแบบราชการเดิมมาจากระบบอุปถัมภ์และระบบอาวุโสไม่น้อยการที่บุคคลนั้นได้เลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งสูงขึ้นโดยใช้ระบบอุปถัมภ์ ย่อมทำให้ได้มาซึ่งผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ ความสามารถหรือมีคุณธรรมในการปกครอง ไม่เหมาะสมเท่าที่ควร และไม่คู่ควรกับตำแหน่งที่ตนได้รับ การคัดเลือกบุคคลเพื่อการเลื่อนตำแหน่งโดยไม่ได้กำหนดคุณสมบัติหรือเครื่องมือในการวัดผลที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถแยกแยะได้ว่าผู้ใดเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมากกว่ากัน จึงต้องใช้ระบบอาวุโสเป็นเครื่องตัดสิน อาจทำให้ได้ผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่จะต้องรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาเหล่านี้จึงไม่เป็นที่ศรัทธาของบุคลากรระดับสมอง เนื่องจากในระบบของภาครัฐส่วนมากเน้นเรื่องสายการบังคับบัญชาถ้าหากได้ผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความรู้ความสามารถไม่เข้าใจในงานที่ปฏิบัติย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และความสำเร็จของงานเป็นความปรารถนาประการสำคัญของมนุษย์ หากมีอุปสรรคที่จะทำให้บุคคลไม่สามารถประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานย่อมนำความไม่พอใจมาสู่บุคลากรระดับสมอง และเป็นสาเหตุหนึ่งให้ลาออกได้

ความก้าวหน้า ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญอันดับที่ 3 ที่ทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออก ซึ่งปัญหาที่บุคลากรประสบเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในงานมีดังนี้

1. ความก้าวหน้าในงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ วุฒิการศึกษาและผลงานเป็นหลัก ผู้ที่มีผลงานดีเด่นเพียงใดก็ไม่สามารถก้าวหน้าได้มากกว่าผู้ที่มีผลงานธรรมดา หรืออาจก้าวหน้ามากกว่าก็ไม่มากนัก เพราะการที่มีกฎเกณฑ์ที่ว่าถ้ายังไม่ถึงกำหนด ก็เลื่อนระดับไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ต้องครองตำแหน่งอย่างน้อย 5 ปี ถึงจะพิจารณาเลื่อนระดับได้ การให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและผลงาน เป็นความต้องการอย่างยิ่งของผู้ที่มีประสิทธิภาพสูง การที่ผู้มีประสิทธิภาพสูงมีความปรารถนาให้ระบบการประเมินประกอบการพิจารณาแยกให้เห็นอย่างเด่นชัดระหว่างผู้ที่มีประสิทธิภาพสูงและผู้ที่ไม่มีประสิทธิภาพนั้นเป็นความต้องการในเรื่องการยอมรับนับถือ ซึ่งเป็นความต้องการที่บุคลากรมีต้องการที่สูง

2. ปัญหาความเลื่อมล้ำในความก้าวหน้าและการรับเงินเดือนหน่วยงานภาครัฐด้วยกันที่ไม่เท่ากัน ปัจจุบันนี้ระบบการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานภาครัฐได้มีการกระจายอำนาจออกไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามความเหมาะสม ก่อให้เกิดเป็น หน่วยงานรัฐวิสากิจ องค์กรมหาชนและองค์กรอิสระหลายหน่วยงาน ด้วยปัจจัยหลายด้านและความรับผิดชอบที่ต่างกันการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานภาครัฐในแต่ละองค์กรจึงไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในหมู่บุคลากรรัฐด้วยกันที่อยู่ในแต่ล่ะองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่ทัดเทียมกันในเรื่องความก้าวหน้าเรื่องเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่นบางหน่วยงานได้รับโบนัสประจำปี แต่ในบางหน่วยงานกลับไม่ได้โบนัส ในทั้งที่แท้จริงแล้วผลประกอบการมิได้แตกต่างกัน ความแตกต่างนี้จึงนำไปสู่ ปัญหาความเลื่อมล้ำและความไม่ยุติธรรมที่บุคลากรได้รับ เมื่อเกิดการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน อยู่ภายในระบบราชการเหมือน ๆ กัน แต่ประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป การลาออกของบุคคลากรระดับสมองนั้นเกิดขึ้นในหลายปัจจัยซึ่งด้านความไม่พอใจในการบริหารงานแบบระบบราชการเป็นเหตุผลหลักประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการลาออกเกิดขึ้นจากที่ได้ทำการศึกษาปัญหาสำคัญที่บุคลากรลาออกคือ กฎระเบียบ และวิธีปฏิบัติของทางการบริหารจัดการแบบเดิม ๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีขั้นตอนการปฏิบัติมาก บางอย่างล้าสมัยไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมืองและเศรษฐกิจไทย 4.0 จึงเป็นการยากที่จะทำงานให้สำเร็จได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรจะต้องทนกับปฏิบัติงานภายใต้ กฎ ระเบียบดังกล่าว ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัวเพราะขาดความยืดหยุ่น ปิดกั้น ความคิดริเริ่ม และโอกาสแสดงความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เป็นวิธีหนึ่งที่นำไปสู่ความก้าวหน้าโดยเฉพาะบุคลากรที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาจากมีอายุอยู่ในช่วง 18-35 ปี ซึ่งส่วนมากเป็นผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ ๆ ที่มีความคาดหวังที่จะได้ทำงาน ได้แสดงความรู้ความสามารถและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามา เมื่อถูกปิดกั้นด้วยกฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชาซึ่งมีลำดับชั้นมากมาย ทำให้การปฏิบัติงานไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ทำให้ความคาดหวังดังกล่าวไม่สามารถที่จะเป็นจริงได้ จนนำไปสู่การลาออกของกลุ่มบุคลกรระดับสมองดังกล่าวซึ่งจะนำไปสู่การสูญเสียบุคลากรภาครัฐที่มีศักยภาพ ที่จะเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนองค์กรภาครัฐต่อไปในอนาคต

การแก้ปัญหาภาวะสมองไหลที่เกิดจากการลาออกไม่ใช่ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น หลายประเทศและหลายองค์กรทั่วโลกก็มีปัญหาเดียวกัน ซึ่งมีบริษัทที่ต้องเผชิญกับการสูญเสียองค์ความรู้จากพนักงานที่ลาออก ดังนั้น ตัวอย่างของการแก้ไขปัญหาดังกล่าวขององค์กรขนาดใหญ่ในต่างประเทศด้วยการจักการความรู้

บริษัท Google ที่มีการจัดการความรู้เพื่อลดผลกระทบจากภาวะสมองไหลของพนักงานที่ลาออก โดยใช้แนวคิดของความรู้เป็นสินทรัพย์ (knowledge as an asset) เพื่อนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในบริษัทมาใช้ประโยชน์ให้เต็มที่ โดยเฉพาะองค์ความรู้ที่มีอยู่ในพนักงานที่ลาออก บริษัทจึงสร้างฐานข้อมูลที่เก็บรวบรวมองค์ความรู้จากพนักงานที่ลาออก และนำมาพัฒนาเป็นระบบค้นหาและเรียนรู้เพื่อใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาซอฟต์แวร์ต่าง ๆ อีกทั้งยังให้เวลาพิเศษในการพัฒนาทักษะของพนักงานที่เหลือให้ดีขึ้น

บริษัท Microsoft บริษัท Microsoft เป็นตัวอย่างขององค์กรขนาดใหญ่ที่ต้องเผชิญกับภาวะสมองไหลจากการลาออกของพนักงานที่สูงมาก การสูญเสียพนักงานสำคัญมีผลกระทบต่อธุรกิจและการเติบโตขององค์กรในระยะยาว Microsoft ได้ใช้หลักการของ Knowledge Management เพื่อจัดการกับปัญหาภาวะสมองไหลจากการลาออกของพนักงาน โดยรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ของพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานต่าง ๆ ในฐานข้อมูลร่วม (Common Database) เพื่อให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานสามารถเข้าถึงและเรียนรู้จากองค์ความรู้นี้ได้ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ Microsoft ยังได้พัฒนาระบบสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของพนักงานในองค์กร ซึ่งการจัดการความรู้ที่ Microsoft เพื่อแก้ปัญหาภาวะสมองไหลเนื่องจากการลาออกได้มีการนำเอาแนวคิดของกลุ่มผู้นำภายในองค์กรมาพัฒนาเป็นโครงการ Knowledge Management โดยมีการสร้างพื้นที่สำหรับพนักงานแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กันเอง เช่น การจัดสัมมนาเพื่อให้

พนักงานได้แชร์ประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา การเข้าถึงฐานข้อมูลภายในองค์กรเพื่อหาคำตอบสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้น และการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเพื่อเชื่อมต่อกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยีกันนอกจากนี้ Microsoft ยังได้นำเอาเทคโนโลยี AI มาช่วยแก้ปัญหาภาวะสมองไหลโดยการพัฒนาโปรแกรมที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างโมเดล Machine Learning เพื่อช่วยในการวิเคราะห์และทำนายโอกาสที่พนักงานจะลาออก โดยอาศัยข้อมูลการทำงานของพนักงานในอดีต ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับแผนการบริหารจัดการและดูแลพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Amazon เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างขององค์กรที่มีวิธีการแก้ปัญหาภาวะสมองไหลจากการลาออกอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างแนวคิด "เป็นเจ้าของการเรียนรู้ของตัวเอง" ที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการสร้างและแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เช่น Wiki ซึ่งเป็นหน้าเว็บที่ใช้ในการสร้างและแชร์ข้อมูลภายในองค์กร รวมถึงเครื่องมือการเรียนรู้ออนไลน์ที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในหลายด้าน อีกทั้งยังมีการสร้างกลุ่มทีมที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Communities of Practice) เพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้กันภายในองค์กรอย่างเต็มที่

นอกจากนี้ Amazon ยังใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ในการตรวจสอบความพร้อมของพนักงานที่เสี่ยงต่อการลาออก โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ประวัติการทำงาน ฝีมือ และประสบการณ์ แล้วแจ้งเตือนและให้แนวทางแก้ไขที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพเหล่านี้ไปจากการลาออก

ภาวะสมองไหลและการลาออกเป็นปัญหาที่ไม่ใช่แค่ขององค์กรต่างประเทศเท่านั้น แต่ยังเกิดขึ้นในองค์กรในประเทศไทยด้วย ปัจจุบันหลายองค์กรในประเทศไทยหันมาให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงาน การสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาทักษะของพนักงาน การเตรียมการอบรมและประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับประสบการณ์การทำงานในแต่ละฝ่ายเพื่อให้พนักงานมีความสนใจและความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความพึงพอใจกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และสามารถสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจในองค์กร ควบคู่ไปกับการจัดการความรู้

ในการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละส่วนงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลทุกระดับโดยเฉพาะกลุ่มระดับมันสมองขององค์กร ผู้เขียนจึงเสนอวิธีการสร้างศูนย์กลางการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสร้างเครือข่ายบุคคลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกระดับสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และเรียนรู้จากกันและกันได้ ทำให้มีการสร้างสรรค์และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในระยะยาว

สรุป

การจัดการความรู้ในองค์กรเป็นวิธีหนึ่งในการแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบจาก "ภาวะสมองไหล" หรือการสูญเสียบุคลากรระดับสมองออกจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยเน้นให้ความสำคัญกับการรวบรวมและจัดการความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละส่วนงาน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลทุกระดับโดยเฉพาะกลุ่มระดับสมองขององค์กร การจัดการความรู้ในตัวบุคคลจะช่วยเพิ่มความสามารถในการแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในงานของบุคคลแต่ละคน และยังช่วยสร้างองค์ความรู้ขององค์กรโดยรวม ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ฉะนั้นหากองค์กรใดไม่มีมาตรการป้องกันในภายภาคหน้าอาจทำให้เกิดการสูญเสียบุคลากรระดับมันสมองที่จะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรภาครัฐต่อไป ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมจะช่วยสร้างความพึงพอใจต่อบุคลากรระดับมันสมองให้อยู่ในองค์กรของรัฐต่อไปเพื่อพัฒนาองค์กร ซึ่งในแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ป้องกันควรสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างสมดุล ควบคู่ไปกับการจัดการความรู้ในการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละส่วนงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลทุกระดับโดยเฉพาะกลุ่มระดับสมองขององค์กร มาพัฒนาให้เป็นระบบที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงการแข่งขันและการให้บริการประชาชน เพิ่มศักยภาพขององค์กรให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ จากการแลกเปลี่ยนความรู้ต่อยอดจากความรู้ที่ฝังในตัวของผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนอื่น ๆ ในองค์กร ที่ทุกคนสามารถนำความรู้นั้นไปปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาคน และพัฒนาองค์กรสู่ความ “มั่งคั่ง” ด้วยความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge) ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าและประชาชนได้ตรงตามข้อกำหนด และองค์กรบรรลุผลลัพธ์ในการดำเนินงานตามที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้จนเกิดเป็นความ “มั่นคง” ไปด้วยรากฐานองค์ความรู้พื้นฐานขององค์กร (Knowledge base) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้ข้อมูลความรู้เหล่านั้น สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วที่จะนำไปสู่ความ “ยั่งยืน” ในการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) ที่มีกระบวนการในการนำทักษะ ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรมาประยุกต์ใช้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการองค์กรกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กร รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สามารถลดต้นทุน เพิ่มศักยภาพ/คุณค่าสู่สังคมต่อไป

บรรณานุกรม

แดน เบน เดวิด. (2562). *Leaving the Promised Land A look at Israel’s emigration Challenge.* ประเทศอิสราเอล: มหาวิทยาลัยวิจัยในเทลอาวีฟ.

พิชญาดา จันทร์บุญ (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคลากรทางการแพทย์จากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.* กรุงเทพฯ: สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรนิภา ศรีวรมาศ. (2562). *การตัดสินใจลาออก โอนย้ายของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะ: ข้าราชการ (ส่วนกลาง) กรมการค้าภายใน*. สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระศรีรัตนมุนี.(2561). กลยุทธ์การป้องกันภาวะสมองไหลยุคการเปลี่ยนแปลง Thailand 4.0. *วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 20(2), หน้า 1-10.

วรรษพร อากาศแจ้ง. (2556) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของคนเก่งในระบบราชการ.* วิทยานิพนธ์. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ศิริมา ทองผิว (2563) .*ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการสังกัดกรมอนามัย.* สมุทรปราการ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แนวทางการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

Development of Sustainable Revenue Collection by Local Administrative Organizations

ศินีนารถ รักษาคร[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Sineenart Raksakon[1] and Pensri Chirinang[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: rsineenarth1@hotmail.com

บทคัดย่อ

การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยั่งยืน เป็นการยึดหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถพึงพาตนเองได้ และช่วยลดภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการพัฒนากระบวนการจัดเก็บรายได้ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ สร้างระบบอำนวยความสะดวกให้เพียบพร้อม ปรับกระบวนการจัดเก็บรายได้อยู่เสมอให้เท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป กระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนยินดีและเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการจัดเก็บรายได้ การกำหนดนโยบายที่จริงจังของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนารายได้ท้องถิ่น เร่งรัดการจัดเก็บภาษีเชิงรุก การตั้งเป้าหมาย การรายงานและประเมินผล เพื่อนำไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถยืนหยัดได้ด้วยตัวเองจะสร้างอำนาจในการต่อรอง และมีอิสระในการสร้างบริการสาธารณะเพื่อพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนารายได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยั่งยืน

Abstract

The development of sustainable revenue collection by local administrative organizations is based on new public administration principles to help local administrative organizations become self-reliant and reduce the burden of providing public services on the government. This can be accomplished by using information technology to help in the development of the revenue collection process, the development of the potential of service personnel, creating a complete system of facilities, always adjusting the revenue collection process to keep up with changing situations, encouraging or incentivizing people to be willing to cooperate in collecting revenue, the serious policy formulation of local government

executives to develop local revenues, accelerating proactive tax collection, setting goals, reporting, and evaluation to lead local governments to be able to stand up on their own, which will create bargaining power and freedom to create public services for sustainable local development.

Keywords: Revenue development, local administrative organization, sustainability

บทนำ

การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของประเทศไทยที่ได้มีบทบัญญัติให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบเป็นครั้งแรกไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมในหลายมาตรา เริ่มจากมาตราที่ 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่มาตรา 282-290 ได้บัญญัติให้รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้เพื่อเป็นการพัฒนาการกระจายอำนาจ ได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, น. 257-265)

ผลจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงทำให้เกิดพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ในหมวดที่ 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้มีการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะของรัฐให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการได้เองตามอำนาจหน้าที่ นอกจากกระจายภารกิจให้แล้ว ยังกระจายรายได้ ตามมาตรา 30 (4) กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2550 เป็นต้นไป ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้า โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า โดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย (ดิเรก ปัทม สิริวัฒน์, 2550, น. 25-26)

ตารางที่ 1 เป้าหมายสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ปีงบประมาณ 2563 – 2565

หน่วย: ล้านบาท,ร้อยละ

ประเภทรายได้	ปี 2563		ปี 2564		ปี 2565	
	จำนวนเงิน	สัดส่วน	จำนวนเงิน	สัดส่วน	จำนวนเงิน	สัดส่วน
1. รายได้รวมของ อปท.	**803,864**	**100.00**	**795,604**	**100.00**	**708,060**	**100.00**
1.1 รายได้ที่ อปท. จัดหาเอง	115,990	14.43	92,100	11.58	75,095	10.61
1.2 รายได้ที่รัฐบาลเก็บให้และแบ่งให้	249,886	31.09	254,453	31.98	224,185	31.66
1.3 ภาษีมูลค่าเพิ่มที่รัฐบาลแบ่งให้ (ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนฯ)	131,000	16.30	121,000	15.21	111,000	15.68
1.4 เงินอุดหนุน	306,988	38.19	328,051	41.23	297,780	42.06
2. รายได้สุทธิของรัฐบาล	**2,731,000**		**2,677,000**		**2,400,000**	
3. สัดส่วนรายได้ อปท. ต่อรายได้สุทธิของรัฐบาล (%)		**29.43**		**29.72**		**29.50**

ที่มา: เป้าหมายรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

ต่อมาได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 รัฐธรรมนูญฉบับนี้ยังคงหลักการเดิม คือมีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ มีการกำหนดระบบตรวจสอบและการประเมินผล โดยมีสาระสำคัญที่เพิ่มจากฉบับก่อนก็คือ การกำหนดให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 จึงได้กำหนดให้ต้องมีการยกร่างกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเป็นครั้งแรกเพื่อเป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย มีความเข้มแข็ง และมีอิสระทางการเงินการคลังของตนเอง เพื่อสามารถรับผิดชอบดูแลให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของตนเองได้ รวมทั้งการมีกฎหมายรายได้ของท้องถิ่นเป็นการสร้างความมั่นใจในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บหารายได้ของตนเอง ทั้งที่เป็นภาษีอากรและไม่ใช่ภาษีอากรเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ในระดับหนึ่ง และนอกจากนี้ยังเป็นกลไกที่เข้ามาช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน และสร้างความสมดุลระหว่างรายได้กับอำนาจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อเนื่องจากรัฐธรรมนูญปี 2550 โดยได้กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้มาตรา 250 ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีการจัดทำบริการสาธารณะและส่งเสริมการศึกษาแก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการจัดทำบริการสาธารณะนั้นอาจร่วมดำเนินการกับเอกชนก็ได้ถ้าเป็นประโยชน์มากกว่าที่ท้องถิ่นจะดำเนินการ

เอง สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับนี้ก็คือ รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีและการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาในท้องถิ่นอย่างพอเพียง ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน (นฤมล แก้วสุก, 2564, น. 4)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ กิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการดำเนินการนั้นต้องมุ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์ ทั้งภารกิจพื้นฐาน และภารกิจที่มีกฎหมายกำหนดหรือได้รับมอบหมาย เมื่อมีการกระจายอำนาจโดยมอบภารกิจต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่มาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว รัฐจึงต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองสามารถดำเนินการได้อย่างเพียงพอ รัฐธรรมนูญยังคงหลักการในเรื่องการดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้ของตนเองที่จะสามารถจัดบริการสาธารณะในหน้าที่ของตนอย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้รัฐจะต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามควรแก่กรณี โดยรัฐจะคำนึงถึงหลักความสามารถในการหารายได้ หลักการพึ่งพาตนเอง หลักความเป็นอิสระทางการคลังและหลักความเสมอภาคทางการคลัง (สกนธ์ วรัญญูวัฒนา, 2553, น. 7-8)

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลที่เกิดขึ้นตามมาทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่จากการเป็นเพียงผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กรอบภารกิจที่มีไม่มากนักไปสู่การเป็นองค์กรหลักในท้องถิ่นที่มีอิสระในการตัดสินใจ พร้อมทั้งความรับผิดชอบการให้บริการสาธารณะทั้งโดยตรงและโดยอ้อมแก่ประชาชน แม้ต่อมาจะมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญหลายฉบับ บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มิได้ถูกลดทอนความสำคัญลง แต่กลับยิ่งมีการระบุความสำคัญและความชัดเจนที่ต้องดำเนินการ ที่ประกอบทั้งความชัดเจนในการแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำกับดูแล การส่งเสริมบทบาทและความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีกฎหมายต่าง ๆ เพื่อรองรับการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรของประเทศมากขึ้น โดยเป้าหมายทั้งหลายมุ่งเพื่อให้มีกรอบทิศทางการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น

เป้าหมายหนึ่งของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันแม้จะมีแนวคิดในการแบ่งรายได้จากภาษีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นแต่ก็ยังไม่ปรากฏเป็นรูปธรรมและไม่มีการตัดสินใจร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต รวมไปถึงจากภาษีที่ดิน เป็นต้น ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนโดยทั่วไปที่คิดว่าความสำเร็จของการกระจายอำนาจทางการคลังที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างเดียว ความเชื่อดังกล่าวนำไปสู่ปัญหาการ

ขาดความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารทรัพยากรที่ได้รับ เนื่องจากไม่มีการขวนขวายดิ้นรนที่จะพัฒนาหารายได้เอง รอการจัดสรรทรัพยากรจากรัฐบาลเท่านั้น ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการขาดดุลการคลังของรัฐบาลและความไม่มีเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจในระดับชาติได้ เนื่องจากเหตุผลที่ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีความสามารถหาแหล่งรายได้ของตนเองได้มากเพียงพอต่อการตัดสินใจในการสนับสนุนการใช้จ่ายได้เอง จึงทำให้ไม่สามารถรักษาความเป็นอิสระทางการคลังของตนเองได้ ต้องขึ้นกับการจัดสรรรายได้หรือการจัดเก็บรายได้จากรัฐบาล เมื่อเป็นเช่นนี้จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเสมือนเพียงหน่วยเบิกจ่ายเงินของรัฐบาลเท่านั้น ไม่สามารถตัดสินใจให้บริการสาธารณะใด ๆ แก่ประชาชนของตนเองได้อย่างแท้จริง ขณะเดียวกันการที่รัฐบาลต้องคอยสนับสนุนการเงินการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ตลอดเวลานั้น เป็นผลให้รัฐบาลมีภาระงบประมาณในการสนับสนุนทั้งในรูปของภาษีจัดสรรและเงินอุดหนุน ที่ต้องให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้สถานการณ์คลังของรัฐบาลต้องถูกจำกัดไปภายใต้สภาวการณ์ดังกล่าวย่อมสุ่มเสี่ยงที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูญเสียความมีอิสระและความหลากหลายในการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ ซึ่งหากละเลยปัญหาความขาดแคลนรายได้ที่เพียงพอย่อมเป็นการลดทอนการพัฒนาการกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นและการจัดการตนเองเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเหมาะสมตามความต้องการย่อมเป็นไปได้ยาก (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, น. 4)

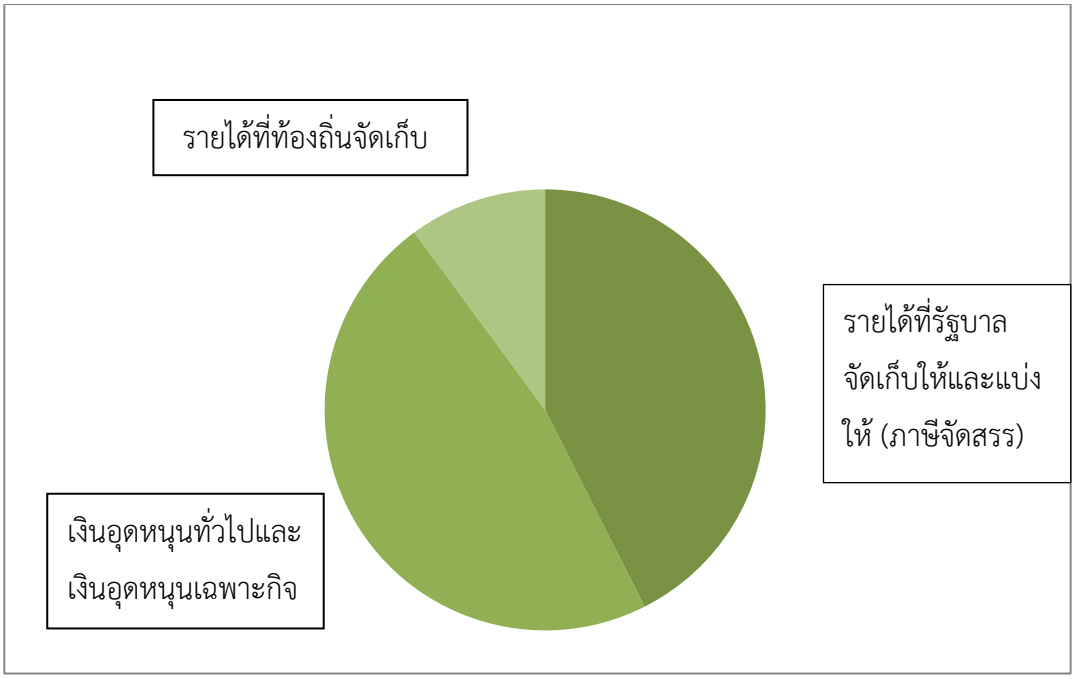
แหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย (นฤมล แก้วสุก, 2564, น. 6)

1. รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บให้และแบ่งให้ (ภาษีรัฐจัดสรร) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์หรือล้อเลื่อน ภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร 5% (อบจ.) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามกฎหมายท้องถิ่น (1 ใน 9) ภาษีมูลค่าเพิ่มตาม พรบ.กำหนดแผนฯ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ค่าภาคหลวงไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม รายได้จากกฎหมายอุทยานแห่งชาติ ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามกฎหมายที่ดินภาษีมูลค่าเพิ่ม

2. เงินอุดหนุน รายได้จากเงินอุดหนุน ประกอบด้วย เงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ซึ่งพบว่าเงินอุดหนุนที่ได้รับในแต่ละปีนั้นมีปริมาณที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับอำนาจหน้าที่และภารกิจถ่ายโอน รวมถึง โครงการพิเศษที่สำคัญ

3. รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ (ซึ่งต่อมา ภายหลังเป็นภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ อากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ภาษีบำรุงท้องที่ที่จัดเก็บจากยาสูบ น้ำมัน ค่าธรรมเนียมเข้าพักโรงแรม



รูปที่ 1 แผนภูมิสัดส่วนแหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ.2565
ที่มา: เป้าหมายรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

งบประมาณส่วนใหญ่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับนั้นเป็นรายได้ที่รัฐบาลแบ่งให้และเงินอุดหนุน ซึ่งถือเป็น รายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการสาธารณะ การสาธารณสุขต่าง ๆ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ยังคงต้องพึ่งพาเงินจากรัฐบาลเป็นหลัก และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการส่งเสริมการกระจายอำนาจที่ต้องการให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งมีรายได้ที่เพียงพอในการบริหารพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่รัฐพยายามปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่มีการตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ขึ้นมาใหม่เพื่อทดแทนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ที่มีการจัดเก็บต่อเนื่องยาวนานกว่า 50 ปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจสังคมในปัจจุบันซึ่งมีการจัดเก็บได้น้อย ไม่เพียงพอสำหรับการบริหารจัดการภายในท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้น รัฐบาลจึงมีแนวคิดในการจัดหารายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น โดยการยกเลิกภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดินแล้วตราพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขึ้นมาบังคับใช้แทน และคาดหวังว่าภาษีดังกล่าวจะช่วยสร้างความเข้มแข็งทางการคลังให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และลดการพึ่งพาจากรัฐบาลกลางให้ได้มากที่สุด (นฤมล แก้วสุก, 2564, น. 1)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจะพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยั่งยืนได้ จำเป็นต้องรู้ปัจจัยของปัญหาที่ทำให้การจัดเก็บรายได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อนำปัญหาดังกล่าวมาแก้ไข เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยั่งยืนต่อไป ปัจจัยที่ทำให้การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีปัจจัยด้วยกันหลายด้าน เช่น (นฤมล แก้วสุก, 2564, น. 21)

1. ปัจจัยทางด้านกฎหมายภาษีเนื่องจาก ในปีพ.ศ. 2563 มีการประกาศบังคับใช้ภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแทนภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งเป็นช่วงที่อยู่ในระยะปรับเปลี่ยนของการนำกฎหมายใหม่มาใช้ ซึ่งมีการยกเว้น หรือลดหย่อน การจัดเก็บภาษีในช่วงระยะสองถึงสามปีแรกของการจัดเก็บซึ่งระบุไว้ในบทเฉพาะกาลของพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

2. ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลต่อผลการจัดเก็บรายได้ภาษีของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคการท่องเที่ยวที่ทำให้รายได้ลดลงเป็นจำนวนมาก เช่น จากเหตุการณ์นี้อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของ อบจ. โดยตรงในส่วนของค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. ที่เรียก เก็บจากผู้เข้าพักโรงแรม เนื่องจากจำนวนผู้เข้าพักลดลงอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยว

3. การบริหารงานภายในที่ขึ้นกับความรู้ความสามารถของผู้บริหาร หากผู้บริหารไม่มีความรู้ความเข้าใจ หรือใช้อำนาจในทางที่ไม่เหมาะสม เอื้อผลประโยชน์ให้พวกพ้องในการลดหย่อนภาษี หรือการเก็บภาษีไม่เต็มจำนวน หรือการที่ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการจัดเก็บภาษี รอแต่รายได้ที่รัฐจะแบ่งให้ ย่อมทำให้เป็นอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ

4. ความไม่ชำนาญงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ไม่เข้าใจระเบียบหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง จะเป็นผลทำให้เกิดความล่าช้า และผิดพลาดบ่อย

5. การขาดแคลนอัตรากำลังที่ทำงานด้านการจัดเก็บรายได้โดยตรง เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดเก็บรายได้โดยตรง ต้องมีคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นมาทำงานด้านจัดเก็บรายได้แทน ซึ่งผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งไม่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในงานจัดเก็บรายได้เพียงพอ เนื่องจากไม่ใช่งานในหน้าที่หลักของตน จึงเป็นผลทำให้การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถพัฒนาให้เกิดการจัดเก็บรายได้ที่ยั่งยืนพึ่งพาตนเองได้จริง

6. การขาดความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ในการเสียภาษี หรือชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะไปสู่ความยั่งยืนในการจัดเก็บรายได้ไม่ได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน ดังนั้นจะทำอย่างไรให้สามารถกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนยินดีและเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการจัดเก็บรายได้

แนวคิดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลายประการ อาทิ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาษีท้องถิ่นให้ครบถ้วนถูกต้อง ระบบงานจัดเก็บ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น การสร้างระบบอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการจ่ายภาษีโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน การให้บริการชำระภาษีแบบจุดเดียว (one stop service) การพัฒนากระบวนการปรึกษาหารือ (Consultative approach) เพื่อส่งเสริมความเต็มใจในการเสียภาษีของประชาชน (Willingness to pay) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดเก็บภาษีท้องถิ่น (Participation and empowerment) การกระตุ้นการชำระภาษีด้วยมาตรการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Social measure and nudging) เป็นต้น (จรัส สุวรรณมาลา, 2541; สมชัย ฤชุพันธุ์, 2545; สกนธ์ วรัญญูวัฒนา, 2556; Behavioural Insights Team, 2012; Boyd & Martin, 2020; Meltsner, 1971; Patel et al., 2018; Tannu et al., 2015; Touchton, Wampler, and Peixoto, 2019) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ ค่าน้ำประปา การรวมจัดเก็บภาษีและค่าบริการหลายประเภทเข้าด้วยกัน รวมถึงการนำหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้

ซึ่งแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวให้ยั่งยืน ปฏิบัติงานภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐานวัดได้ ใช้กลไกการตลาดเปิดโอกาสในการแข่งขันทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนในการเข้าร่วมการลงทุนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้ระบบราชการมีความสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการ ควรมีลักษณะคือ รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีบทบาทมากขึ้น มีการบริหารจัดการภายในภาคราชการที่มีความรวดเร็ว คุณภาพสูง และมีประสิทธิภาพ มีการจัดองค์กรที่มีความกะทัดรัดคล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือตามลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจมารับราชการอย่างมืออาชีพ มีวัฒนธรรมองค์กรและมีบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (พัชราวลัย ศุภภะ, 2562)

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐเป็นนวัตกรรมทางการบริหารอย่างหนึ่งเพื่อดำเนินการ ขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการไทย ได้มีการประยุกต์ใช้เป็นหลักคิด หลักปฏิบัติ โดยมีเป้าประสงค์ หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ปรับบทบาท ภารกิจให้มีความเหมาะสม

ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้เทียบเท่าเกณฑ์สากล และตอบสนองต่อการบริหารปกครองอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แม้จะมีนักวิชาการแสดงทัศนะไว้อย่างหลากหลาย แต่นักวิชาการรุ่นแรก ๆ ที่นำเสนอแนวคิดนี้ได้อย่างครอบคลุมที่สุดคือ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2551) โดยสรุปลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพ หรือไม่มีความแตกต่าง อย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร และกฎระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญ ในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนงาน (Process Accountability) ไปสู่ภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for result)

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง (Devolution of Centralized Power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ เพื่อให้องค์การมีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ

6. เน้นการบริหารกิจการของรัฐเป็นรูปแบบเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งบูรณาการวิธีการจัดจ้างและการประมูลงาน (Competitive Tendering) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและลดต้นทุน

7. บุคลากรของภาครัฐในเรื่องการทำสัญญาจ้างปรับให้เป็นระยะสั้น กำหนดเงื่อนไข ข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. นำรูปแบบการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนที่ประสบความสำเร็จมาประยุกต์ใช้ เช่น การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพเชิงรวม การจ่ายรางวัลค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงาน

9. มีการสร้างแรงจูงใจในองค์การ เช่น การจ่ายตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้นเพื่อเป็นรางวัล (Monetary Incentives)

10. พยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณที่คุ้มค่า (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2551)

จากกรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ผู้เขียนขอนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยั่งยืน เพื่อสามารถพึ่งพาตนเองได้ และลดภาระของรัฐบาล หากวันใดวันหนึ่งที่รัฐบาลไม่สามารถจัดสรรรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เพียงพอต่อการจัดบริหารสาธารณะได้ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาการจัดเก็บรายได้ให้ยั่งยืน ดังนี้

1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษี ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน (Taxpayer Database) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีทั้งหมด ซึ่งจะทำให้ทราบขอบเขตการปกครองของหน่วยงานในระดับแปลงที่ดิน ทำให้ทราบว่ามีทรัพย์สินใดบ้างอยู่ในเขตการปกครอง ทราบตำแหน่งทำเลที่ตั้งของทรัพย์สิน แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ถูกต้องครบถ้วนจะเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสามารถรับชำระภาษีได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาและขั้นตอนการจัดเก็บภาษีได้ ดังนั้นแนวทางการพัฒนาจึงต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการ ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักจะมีขั้นตอนหลายขั้นตอน จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันท่วงที ดังนั้นจึงมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการขึ้น โดยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน ทั้งนี้เพื่อสามารถบริการประชาชนได้ อย่างทั่วถึงและก่อให้เกิดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในสังคมและความมั่นคงของ ประเทศชาติ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548, น. 272-275) ได้กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารระบบภาษีอากรตามความเหมาะสมเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่ได้ประมาณการ ซึ่งความก้าวหน้าในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการจัดเก็บภาษีย่อมช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการชำระภาษี การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบและการวิเคราะห์รายงานผลการจัดเก็บ ทั้งนี้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษี ควรถูกประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการบริหาร จัดเก็บภาษีทุกขั้นตอนเพื่อประสิทธิผลสูงสุดของการจัดเก็บภาษี การศึกษาวิเคราะห์ระบบ การบริหารจัดเก็บภาษีควรกระทำอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อจะได้เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้ ได้ตามต้องการ

2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ บุคลากรภาครัฐต้องเตรียมความพร้อมมีศักยภาพในการให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมาย ด้วยการส่งไปเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ การศึกษาระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องอย่างถ่องแท้ ลดการผิดพลาดจากการประเมิน และสามารถอธิบายให้ประชาชนเข้าใจได้อย่างถูกต้อง พนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตงานหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีและ

จรรยาบรรณต่อวิชาชีพของตนเองด้วย เสริมสร้างปรับทัศนคติของบุคลากรในการให้บริการประชาชน โดยเปรียบประชาชนผู้ใช้บริการเสมือนลูกค้า โดย ให้ความช่วยเหลือหรือทำงานเพื่อตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสนใจและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง จริงใจ จนเป็นที่พึงพอใจ หรือให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้การทำงานดังกล่าวต้องไม่ขัดต่อระเบียบ คำสั่ง ศีลธรรม วัฒนธรรมและขนบประเพณีอันดีงามขององค์กรหรือสังคม การแสดงออกทั้งกาย วาจา และจิตใจที่มีต่อการให้บริการ นอกจากการพัฒนาความรู้ด้านข้อระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังต้องพัฒนาความสามารถในการใช้ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เชี่ยวชาญ หมายถึงเมื่อมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ บุคลากรผู้ใช้ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ต้องมีความรู้ความเข้าใจ สามารถใช้ระบบได้อย่างเชี่ยวชาญ ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน จึงจะมีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุด

3. การสร้างระบบอำนวยความสะดวก เช่น ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ชัดเจน และทั่วถึงเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ให้มีความเพียงพอ สร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมแบบ One Stop Service การสร้างระบบอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการจ่ายภาษีออนไลน์ จะต้องมีการพัฒนาระบบการชำระภาษีผ่านเทคโนโลยี Application เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงานได้ นอกจากนี้ยังรวมถึง ความสะอาดและความสะดวกสบาย นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการ ไม่ว่าจะเป็นความสะอาดและความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่ มีนั่งรอเพียงพอต่อปริมาณของผู้มาใช้บริการ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อ ความสะดวกสบายในการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้หรือเครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ มีการอำนวยความสะดวกในสถานที่จอดรถให้แก่ผู้รับบริการ มีการจัดลำดับการเข้าใช้บริการอย่างเหมาะสม เป็นธรรม

4. การปรับกระบวนการจัดเก็บอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้รับความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการมากที่สุด โดยการบริการที่ดีนั้นจำเป็นต้องมีหลักในการควบคุมการบริการที่แน่นอนเพื่อให้การบริการนั้นสามารถดำเนินไปในทิศทางเดียวกันได้เป็นอย่างดีมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้รูปแบบของการให้บริการนั้น เป็นไปตามความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงด้านการบริการของหน่วยงานรัฐนั้น ได้เกิดขึ้นจากแนวความคิดเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้านของหน่วยงานภาครัฐ

5. กระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนยินดีและเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการจัดเก็บรายได้ โดยการสื่อสารให้ประชาชนเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ควรเสริมสร้างความตระหนัก ในการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตน ให้ความสำคัญแก่ประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงอัตราการชำระภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าปรับกรณีเกินกำหนดการชำระ เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนรีบชำระภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามกำหนด อีกทั้งต้องหาแนวทางในการปรับขยายช่วงระยะเวลาในชำระภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อสามารถการจัดเก็บภาษี และ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยรวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุดภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ตลอดจนการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนให้มีความ

เต็มใจในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึงความพึงพอใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติงานด้วย

6. การกำหนดนโยบายที่จริงจังของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนารายได้ท้องถิ่น การสื่อสารให้ผู้เสียภาษีเห็นถึงความสำคัญ ในการจ่ายภาษีท้องถิ่นและการนำเงินไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเรื่องภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และการใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การเลี่ยงหรือหนีภาษีเกิดขึ้นน้อยที่สุด

7. เร่งรัดการจัดเก็บภาษีเชิงรุก คือการออกสำรวจภาษีเป็นประจำทุกปีซึ่งเป็นรายได้หลักของรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง เพื่อเป็นการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รับชำระภาษีเคลื่อนที่ ไม่ต้องรอให้ประชาชนเป็นผู้เข้าหาแต่ฝ่ายเดียว เร่งรัดติดตามทวงหนี้สำหรับผู้ที่ค้างชำระภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ครบถ้วน มีการตั้งเป้าหมายในการจัดเก็บรายได้ ให้มีการเพิ่มขึ้นทุกปี

8. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีการรายงานผลการการประเมิน เพื่อนำมาทบทวนและหาแนวทางแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง พัฒนาส่งเสริมในส่วนที่ดีให้ดีขึ้นไปอีก

การพัฒนาการจัดเก็บรายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยั่งยืน ไม่ใช่เป็นแค่เพียงความคาดหวังแต่สามารถเป็นไปได้จริง หากผู้ที่เกี่ยวข้องนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยืนหยัดได้ด้วยตัวเองจะสร้างอำนาจในการต่อรอง และมีอิสระในการสร้างบริการสาธารณะเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และช่วยให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ตรงต่อความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของท้องถิ่นนั้นได้ การเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติตามแนวทางและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนจะนำพาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาอย่างยั่งยืน

บทสรุป

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ทำให้สวัสดิการสังคมที่มีให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพราะความใกล้ชิดกับประชาชนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากกว่ารัฐบาล ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการและรับผิดชอบกับประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาล จึงทำให้การทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นนั้นจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีศักยภาพและความสามารถหารายได้ที่มาก เพียงพอกับความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่มีอยู่ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการจัดสร้างบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ของตนได้อย่างเพียงพอ ไม่ต้องขึ้นกับการรอการจัดสรรเงินจากรัฐบาล จึงมีการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ยั่งยืนโดยการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ซึ่งมีการวางแนวทาง ดังนี้ (1) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษี ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน (2) พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ (3) การสร้างระบบอำนวยความสะดวก (4) การปรับกระบวนการจัดเก็บอยู่เสมอ (5) กระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนยินดีและเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการจัดเก็บรายได้

(6) การกำหนดนโยบายที่จริงจังของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนารายได้ (7) เร่งรัดการจัดเก็บภาษีเชิงรุก (8) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนได้ นอกจากแนวทางที่วางไว้ สิ่งสำคัญคือการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนจะไม่ใช่เป็นเพียงสิ่งที่คาดหวัง แต่สามารถเป็นจริงขึ้นมาได้

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2550). *การคลังท้องถิ่น รวมบทความวิจัยเพื่อเพิ่มพลังให้ท้องถิ่น.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลีฟวิ่ง .

นฤมล แก้วสุก. (2564). *รายงานวิเคราะห์รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงบประมาณของรัฐสภา.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). *“ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์” ใน ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วยที่15.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พัชราวลัย ศุภภะ. (2562). *นโยบายสาธารณะและการวางแผนเพื่อจัดการองค์กรภาครัฐ.* พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). *การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ : หลักการและแนวทางปฏิบัติสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สกนธ์ วรัญญูวัฒนา. (2553). *เอกสารวิชาการลำดับที่ 75 วิถีใหม่การพัฒนารายรับ วิถีใหม่การพัฒนารายรับท้องถิ่นไทย ท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กับการนำไปปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐ

The Public Procurement and Supplies Administration Act, B.E. 2560 (2017) and the Implementation of Government Agencies

ณัฐาริณีย์ หลงน้อย[1] และเพ็ญศรี ฉิรินัง[2]

Natarinee Hongnoi[1] and Pensri Chirinang [2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail:natarinee009@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อนำเสนอพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กับการนำไปปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่ที่มีผลบังคับใช้วันที่ 23 สิงหาคม 2560 และบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำไปปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐมีกรอบแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลางมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุด โดยเน้นหลักการดังนี้ 1) ความคุ้มค่า 2) โปร่งใส 3) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4) ตรวจสอบได้ ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ มีการวางแผนการดำเนินงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดและตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ของวรเดช จันทรศร ซึ่งเป็นกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเน้นการสร้างประสิทธิภาพการวางแผนและการควบคุม โครงการ/กิจกรรมที่จะประสบความสำเร็จต้องมีการกำหนดภารกิจที่ชัดเจน การมอบหมายงานและกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ขององค์กร และการวัดผลการปฏิบัติงานตลอดจน การให้คุณให้โทษ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

คำสำคัญ: การจัดซื้อจัดจ้าง การนำไปปฏิบัติ หน่วยงานภาครัฐ

Abstract

This article aimed to present the Public Procurement and Supplies Administration Act, B.E. 2560 (2017), and the implementation of government agencies under this new law, which became effective on August 23, 2017 and is applicable to all government agencies.

The objective was to provide government procurement with the same standardized operating guidelines and centralized criteria that focus on disclosing information to the public as much as possible, emphasizing the following principles: 1) Worthiness; 2) Transparency 3) Efficiency and effectiveness 4) Accountability, which will cause worthwhile spending of budget money, together with the initiation of an operation plan and performance evaluation, make procurement efficient and effective. From the review of the theoretical concepts and related research, it has been found that they are consistent with the concepts and rational models of Woradej Chantrasorn, which are the process of implementing policies, emphasizing planning efficiency and supervision. Successful projects and activities require a clear mission, the assignment of tasks, the setting of work standards for various sub-divisions of the organization, performance evaluation, and the setting of penalties. These factors are critical to the success of policy implementation.

Keywords: Procurement, implementation, government agencies

บทนำ

การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนการใช้จ่ายเงินงบประมาณของประเทศและส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากเป็นกระบวนการนำงบประมาณไปใช้จ่ายหรือก่อหนี้ผูกพันตามรายการและแผนงานที่ได้รับอนุมัติจากรัฐสภา ซึ่งงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรต้องมีการวางแผนใช้จ่ายงบประมาณให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ปี พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ และนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ตลอดจนต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด ผลผลิต/โครงการ/กิจกรรมและเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับการจัดสรรตามงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เป็นไปตามคำของบประมาณหรือความต้องการ (สำนักงบประมาณของรัฐสภา, 2563, น. 3)

ปัจจุบันได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและบังคับใช้กับหน่วยงานภาครัฐในมาตรา 4 ต้องดำเนินงานเกี่ยวกับพัสดุ รวมทั้งได้ประกาศระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎกระทรวง จำนวน 11 ฉบับ (ณ วันที่ 22 ธันวาคม 2563) ระเบียบหรือประกาศที่ออกตามความในพระราชบัญญัติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐมีกรอบและแนวทางปฏิบัติงานมาตรฐานเดียวกัน และกำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลาง มุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุดและเน้นหลักการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1. คุ้มค่า 2.โปร่งใส 3. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. ตรวจสอบได้

(พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, 2560, น. 54) จึงส่งผลโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องภายใต้กฎหมายฉบับนี้ และหลักปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภาคส่วนที่นำนโยบายไปปฏิบัติเกิดหลังจากกฎหมายให้อำนาจกับแผนงาน นโยบาย ผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม เกิดขึ้นพร้อมกับวัตถุประสงค์ของแผนงานหรือบรรลุผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ (Ripley & Franklin, 1986, p 4) การนำนโยบายไปปฏิบัติถือเป็นขั้นตอนที่บ่งชี้ถึงความล้มเหลวของนโยบายไม่ว่าจะด้วยเหตุอันใดซึ่งเกี่ยวข้องกับนักทฤษฎีนโยบายและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (Younis & Davidson, 1990, p 3)

บทความนี้ จึงต้องการนำเสนอเกี่ยวกับวิวัฒนาการจากข้อระเบียบเป็นกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีความสอดคล้องกับตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไร ขั้นตอนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักการเรื่อง 1) ความคุ้มค่า 2) โปร่งใส 3) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4) ตรวจสอบได้ และสภาพปัญหาจากการนำไปปฏิบัติเพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงาน

วิวัฒนาการจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมสู่พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

สืบจากในอดีตการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งมีระเบียบการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยราชการส่วนกลางปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างอยู่ภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ มีระเบียบการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างเป็นของตนเอง ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 258 ได้กำหนดการจัดซื้อจัดจ้างเป็นส่วนหนึ่งในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้มีการปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้มีความคล่องตัวเปิดเผยตรวจสอบได้และมีกลไกในการป้องกันการทุจริตทุกขั้นตอน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, น. 78) ประกอบกับรัฐบาลสมัยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เล็งเห็นว่าประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับใช้กับทุกหน่วยงานของรัฐ โดยนำนโยบายและส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดิน มีแนวทางเกี่ยวกับธรรมาภิบาลการป้องกันการทุจริตและการประพฤติมิชอบในภาครัฐ จึงผลักดันให้มีกฎหมายและมีบทกำหนดโทษทางอาญากับเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงผู้สั่งการที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือโดยทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (สมโภค จุลประภา ณัฐธัญ สวิงทอง และพลวัฒน์ ศุภภัทรเศรษฐ์, 2563,น. 2) จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560 เมื่อนำตัวแบบนโยบายนำไปปฏิบัติพบว่าการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ มีแนวคิดสอดคล้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ของวรเดช จันทรศร การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และกำหนดมาตรฐานการทำงาน มีระบบวัดผล ตลอดจนมีการกำหนดให้คุณให้โทษ (วรเดช จันทรศร, 2554, น. 131) เนื่องจากกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเริ่มต้นกำหนดวัตถุประสงค์ชัดเจนทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจเป้าหมาย หรือผลลัพธ์

ผู้กำหนดนโยบายตั้งไว้ ผู้ปฏิบัติเข้าใจภารกิจที่มอบหมายหรือความรับผิดชอบสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กำหนดมาตรฐานการทำงานก่อให้เกิดผลในการประเมินผล มีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ มาตรฐานการทำงานชัดเจนส่งผลให้การใช้ข้อกำหนดให้คุณให้โทษเป็นธรรมและเสริมสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 กับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (กรมทรัพยากรน้ำ, 2561) รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560	**ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม**
1. การใช้บังคับ มาตรา 6 วรรคหนึ่ง บังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ องค์การมหาชน องค์กรตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ องค์กร ตามรัฐธรรมนูญ หน่วยธุรการของศาล มหาวิทยาลัยในการ กำกับของรัฐ หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือใน กำกับของรัฐสภา หน่วยงานอิสระของรัฐ และหน่วยงานอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง	บังคับใช้กับส่วนราชการดำเนินการเกี่ยวกับการพัสดุโดยใช้เงินงบประมาณ เงินกู้ และเงินช่วยเหลือ (ข้อ 6)
2. หลักการในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง มาตรา 8 (1) คุ้มค่า (2) โปร่งใส (3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (4) ตรวจสอบได้	เปิดเผย โปร่งใสและเปิด โอกาสให้มีการแข่งขันกัน อย่างเป็นธรรม (ข้อ 15 ทวิ)
3. การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง มาตรา 11 เมื่อทราบยอดเงินหน่วยงานของรัฐ จัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี และประกาศเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้าง	เมื่อทราบยอดเงินส่วนราชการรีบดำเนินการให้เป็นไปตามแผน.....(ข้อ 13) ทั้งนี้ไม่กำหนดรูปแบบของการจัดทำแผนไว้ในระเบียบ
4. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมวด 2 มาตรา 16 - 19 กำหนดให้ภาคประชาชนและผู้ประกอบการมีส่วนร่วม ในการป้องกันการทุจริต	ไม่มี
5. คณะกรรมการ หมวด 3	คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ (กวพ) (ข้อ 11)

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ (มาตรา 20) - คณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ (มาตรา 27) - คณะกรรมการราคากลางและขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ (มาตรา 32) - คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต (มาตรา 37) -คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียน(มาตรา 41)	
6. ราคากลาง (ราคาอ้างอิง) มาตรา 4 1. ราคาที่ได้จากการคำนวณตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการราคากลางกำหนด (ประเภทงานก่อสราง) 2. ราคาอ้างอิงของพัสดุที่กรมบัญชีกลางจัดทำ 3. ราคามาตรฐานที่สำนักงบประมาณหรือหน่วยงานกลางอื่นกำหนด (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) 4. สืบราคาจากท้องตลาด 5. ราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุดภายในระยะเวลา 2 ปีงบประมาณ 6. ราคาอื่นใดตามหลักเกณฑ์วิธีการหรือแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐนั้น	ใช้ราคามาตรฐาน หรือราคากลางของทางราชการ หรือราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุดภายในระยะเวลา 2 ปีงบประมาณ หรือราคาที่สืบได้จากท้องตลาด(ข้อ 27 (3))
7. การเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา 11, 62-63 เปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศทุกขั้นตอน ตั้งแต่การจัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้าง การประกาศเชิญชวน, ราคากลาง, หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ, การประกาศผลผู้ชนะและยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้าง, การทำสัญญาและการบริหารสัญญา	ไม่มี
8. การกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง มาตรา 34 ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่คณะกรรมการราคากลางกำหนดและประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง	ไม่มี

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560	**ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม**
9. การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ หมวด 5 มาตรา 51-53 กรมบัญชีกลางเป็นผู้ประกาศและให้ขึ้นทะเบียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการราคากลางกำหนด	ส่วนราชการกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นและรายละเอียดหลักเกณฑ์การคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติเบื้องต้น แตกต่างกัน (ข้อ30)
10. การมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาในการจัดซื้อจัดจ้าง มาตรา 13 ผู้ที่มีหน้าที่ดำเนินการ เช่น เจ้าหน้าที่พัสดุ คณะกรรมการต่าง ๆ ผู้มีอำนาจอนุมัติ ต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญาในงานนั้น	ไม่มี
11. วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง มาตรา 55 1.วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป 2.วิธีคัดเลือก 3.วิธีเฉพาะเจาะจง	1.วิธีตกลงราคา 2.วิธีสอบราคา 3.วิธีประกวดราคา 4.วิธีพิเศษ 5.วิธีกรณีพิเศษ 6. วิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด (ข้อ 18)
12. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ มาตรา 65 การพิจารณาข้อเสนอให้พิจารณาประโยชน์และวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ โดยคำนึงถึงเกณฑ์ราคาและพิจารณาเกณฑ์อื่นประกอบ ไม่จำเป็นต้องราคาต่ำสุด	ใช้เกณฑ์ราคาต่ำสุด
13. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ มาตรา 106 พิจารณาการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามสัญญา ผู้ประกอบการรายใดที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญาไว้ชั่วคราว จนกว่าจะมีผลประเมินผ่านเกณฑ์	ไม่มี
14. การพัฒนาบุคคลากรด้านพัสดุ มาตรา 49	ไม่มี

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
จัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญตามหลักวิชาชีพและตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ ผ่านการฝึกอบรมและได้รับแต่งตั้ง โดยตำแหน่งให้ปฏิบัติงานจะได้รับเงินเพิ่ม	
15. การอุทธรณ์ มาตรา112-117 การอุทธรณ์พิจารณาโดยคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ โดยการวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด	ไม่มี
16.บทกำหนดโทษ มาตรา 118 เจ้าหน้าที่หรือผู้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างปฏิบัติหรือละเว้นหน้าที่โดยมิชอบหรือโดยทุจริต ต้องระวางโทษ จำคุกตั้งแต่ ๑ ปี ถึง ๑๐ ปี และปรับตั้งแต่สี่หมื่นบาทถึงสี่แสนบาท ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนรับโทษตามที่กำหนด	หมวด 1 ส่วนที่ 3 บทกำหนดโทษผู้กระทำความผิดถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยตามกฎหมายว่า ด้วยระเบียบข้าราชการหรือตามกฎหมายเฉพาะของส่วนราชการนั้น และไม่เป็นเหตุให้ผู้กระทำหลุดพ้นจากความรับผิดในทางแพ่งตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการหรือความรับผิดทางอาญา (ข้อ 10)

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ได้กำหนดกรอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ หากจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นไปหลักการในมาตรา 8 ดังนี้ (1) คุ้มค่าโดยพัสดุต้องมีคุณภาพตอบสนองวัตถุประสงค์ ราคาเหมาะสมและมีแผนการบริหารพัสดุชัดเจน (2) โปร่งใสต้องเปิดเผยข้อมูลทุกขั้นตอน มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการทุกรายเท่าเทียมกัน (3) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องมีการวางแผนล่วงหน้า มีการประเมินและเปิดเผยผลสัมฤทธิ์ (4) ตรวจสอบได้ มีการเก็บข้อมูลเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ วัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถใช้เงินงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าต่อภารกิจและป้องกันการทุจริตก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานของรัฐ (พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, 2560, น. 17-18) และกำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเงื่อนไขในการดำเนินงานให้ได้มาซึ่งพัสดุสามารถกระทำได้ 3 วิธี ยกเว้นในงานจ้างที่ปรึกษา และงานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้างซึ่งตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ในมาตรา 55 ตามรูปที่ 1

รูปที่ 1 วิธีการจัดซื้อจัดจ้างยกเว้นในงานจ้างที่ปรึกษาและงานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง

ที่มา: อธิวัฒน์ โยอาศรี และมนูญ ปานอุทัย, น. 8.

เมื่อหน่วยงานของรัฐได้ดำเนินการจัดหาพัสดุตามวิธีการจัดหาดังกล่าว พบว่าในทุกขั้นตอนต้องปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องตามมาตรา 8 โดยได้มีการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) มาใช้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้เอกชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างได้รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน แสดงให้เห็นความโปร่งใสและการเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันลดการทุจริตระหว่างขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกฎหมาย และส่งเสริมให้การใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินมีความคุ้มค่า อันเป็นผลเนื่องจากมีการวางแผนและการประเมินผลทำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล คือ การส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบทุกขั้นตอน เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณชนเป็นที่ยอมรับ แต่ส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรงจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้ต่อเนื่อง เนื่องจากมีข้อระเบียบ กฎกระทรวง รวมถึงหนังสือเวียนต่าง ๆ ที่ออกมาอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น ข้อยกเว้นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกรณีมีนโยบายหรือมาตรการส่งเสริมจากรัฐบาล การซักซ้อมความเข้าใจในกรณีที่มีการแก้ไขปรับปรุงหรือความไม่ชัดเจนจากข้อกฎหมาย ประกอบกับกฎหมายได้กำหนดโทษสำหรับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องระมัดระวังและปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานของรัฐ

สภาพปัญหาจากการนำกฎหมายจัดซื้อจัดจ้างไปปฏิบัติ

นับตั้งแต่มีการประกาศใช้กฎหมายดังกล่าวและบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐทุกแห่งตามมาตรา 4 จึงอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของรัฐที่จากเดิมมีความอิสระในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ดังผลการวิจัยของศรัณ ธีระภัทรานันท์ (2563) ที่ศึกษาปัญหาทางกฎหมายในการบังคับใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 พบว่า การนำพระราชบัญญัติดังกล่าวมาบังคับใช้ก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติหลายประการ เช่น การกำหนดขอบเขตของหน่วยงานของรัฐทุกประเภทหมายความรวมถึง รัฐวิสาหกิจและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นองค์กรที่มีรูปแบบการดำเนินงานและวัตถุประสงค์การจัดตั้งแตกต่างกัน ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฉบับเดียวกัน หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน ทำให้การบริหารพัสดุของรัฐวิสาหกิจและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขาดความคล่องตัวและจำเป็นต้องหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อมิให้การจัดซื้อจัดจ้างต้องสะดุดหรือขอยกเว้นการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติในเรื่องต่าง ๆ สอดคล้องกับทรรศิกานต์ โชติกเสถียร (2561) ศึกษาปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี มี 2 ด้าน คือ ด้านที่ 1 กฎระเบียบหรือข้อกฎหมายที่ต้องปฏิบัติ ได้แก่ (1) การกำหนดผู้มีคุณสมบัติเบื้องต้น (2) การแต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้าง (3) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ (4) การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง และ (5) การกำหนดราคากลาง ด้านที่ 2 ด้านบุคคล ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องกฎหมายค่อนข้างต่ำ (2) การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างล่าช้าโดยเฉพาะวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์มีหลายขั้นตอน

(3) ไม่มีการปรับปรุงรูปแบบการก่อสร้างให้สอดคล้องกับราคาการก่อสร้างปัจจุบัน และ (4) การแก้ไขคุณลักษณะครุภัณฑ์หรือเปลี่ยนแปลงรายการให้เหมาะสมกับวงเงินที่ได้รับจัดสรรทำให้ดำเนินการล่าช้า นอกจากนี้ กรกช อ่อนน่วม และณาน เรืองธรรมสิงห (2562) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 แห่ง พบว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคของการจัดซื้อจัดจ้าง คือ 1.บุคลากรภายในองค์กรไม่ให้ความสำคัญกับวางแผนการใช้พัสดุหรือไม่ปฏิบัติตามแผน 2. บุคลากรมีจำนวนจำกัดและเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานพัสดุ 3. การบริหารสัญญาเป็นปัญหามากในด้านงานก่อสร้างประกอบกับผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามที่ตกลงกับหน่วยงาน เมื่อถูกตรวจสอบและพบข้อผิดพลาดองค์กรจึงได้รับความเสียหาย 4. การบำรุงรักษาเจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในการเอาใจใส่บำรุงรักษา 5. ปัญหาทางด้านกฎหมายและมาตรการอื่น ๆ ของรัฐและมีผู้ปฏิบัติงานพัสดุเห็นว่ากฎหมายฉบับดังกล่าวส่งผลดีด้านการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นและส่งเสริมให้เปิดเผยข้อมูล ต่าง ๆ ลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และมีข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้มีประสบการณ์ เสริมสร้างจิตสำนึกและตระหนักในหลักธรรมาภิบาล คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพพัสดุ

การเสนอแนวคิด

การประกาศใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติสอดคล้องกับตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ของวรเดช จันทรศร ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่เมื่อนำกฎหมายฉบับนี้ไปปฏิบัติจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างไปปฏิบัติหน่วยงานที่ดำเนินงานโดยตรง จึงขอเสนอแนวทางการแก้ไขการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการลดปัญหา และอุปสรรคทำให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. บุคลากรภาครัฐยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย เห็นควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับตำแหน่ง การส่งเสริมความรู้และความเข้าใจบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้เล็งเห็นความสำคัญในผลสัมฤทธิ์การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้องและผิดพลาดน้อยที่สุด

2. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวทางขั้นตอนการดำเนินงานทุกวิธีของการจัดซื้อจัดจ้างและข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดชัดเจน

3. ควรกำหนดบทลงโทษต่อผู้กระทำผิดที่เป็นข้าราชการการเมือง ผู้ประกอบการที่ยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐที่กระทำผิดตามกฎหมาย มีโทษเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ด้านพัสดุหรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

4. กรมบัญชีกลาง เป็นองค์กรสนับสนุนดูแลการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เห็นควรมีการจัดตั้งเป็นคลินิกระบบพี่เลี้ยงให้กับหน่วยงานของรัฐ หรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบ Chatbot AI เพื่อตอบปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความเพียงพอกับหน่วยงานของรัฐ

5. ควรมีการส่งเสริมสร้างจิตสำนึกและตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนทุกหน่วยงานของรัฐ ซึ่งนำหลักธรรมาภิบาลมาปฏิบัติ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในงานด้านพัสดุ

สรุป

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นกฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างฉบับแรกในประเทศไทย ซึ่งหน่วยงานของรัฐทุกแห่งต้องดำเนินงานภายใต้กรอบและแนวทางกฎหมายฉบับเดียวกัน เป็นมาตรฐานเดียวกันและกำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลาง การประเมินผล และกำหนดโทษของผู้กระทำความผิดต่อหน้าที่ พบว่ามีสอดคล้องกับแนวคิดและตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ของวรเดช จันทรศร แต่อย่างไรก็ตามเมื่อหน่วยงานของรัฐนำกฎหมายฉบับดังกล่าวไปปฏิบัติงานยังพบปัญหาและอุปสรรคหลากหลายประการ อาทิเช่น ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับขอบเขตการใช้บังคับตามกฎหมาย ปัญหาของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานการจัดซื้อจัดจ้างเนื่องจากมีข้อกฎหมาย กฎกระทรวง รวมถึงหนังสือเวียนต่าง ๆ ที่ออกมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดบทลงโทษในหมวด 15 กับเจ้าหน้าที่หรือเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดซื้อจัดจ้าง มีผลต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างระมัดระวังต่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานของรัฐ แต่แท้จริงแล้วกฎหมายฉบับนี้ยังไม่ครอบคลุมถึงปัจจัยภายนอกอื่นคือ ผู้ยื่นเสนอราคา ผู้รับจ้างหรือผู้ขายที่มีผลผูกพันตามสัญญา ซึ่งล้วนเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่อาจเป็นส่วนหนึ่งทำให้การปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับหลักการจัดซื้อจัดจ้างในมาตรา 8 ที่กำหนดไว้

บรรณานุกรม

กรกช อ่อนน่วม และฌาน เรืองธรรมสิงห์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). *ปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 6(2), หน้า 223.

กรมทรัพยากรน้ำ. (2561). *ความแตกต่างระหว่าง พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบเดิม*. เข้าถึงได้จาก: http://division.dwr.go.th/bic/?wpdmpro=ความแตกต่างระหว่าง-พรบ, 26 กุมภาพันธ์ 2561.

ทรรศิกานต์ โชติกเสถียร. (2561). *ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. (24 กุมภาพันธ์ 2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 24 ก. หน้า 17-18, 54.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (6 เมษายน 2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 78.

วรเดช จันทรศร. (2554). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.

ศรัณ ธีระภัทรานันท์. (2563). *ปัญหาทางกฎหมายในการบังคับใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560*. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขากฎหมายมหาชน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

สมโภค จุลประภา ณัฐธัญ สวิงทอง และพลวัฒน์ ศุภภัทรเศรษฐ์. (มกราคม-มิถุนายน 2563). *ปัญหาเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 6(1), หน้า 2.

สำนักงบประมาณของรัฐสภา. (2563). *รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณภาพรวมของประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*. เข้าถึงได้จาก: https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/578897

อธิวัฒน์ โยอาศรี และมนูญ ปานอุทัย. (2561). *บันไดสู่เป้าหมายการจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายเงิน*. ม.ป.ท.

Ripley, R. B. and Franklin, G.A. (1986). *Policy Implementation and Bureaucracy*. 2nd ed. California: Brooks/Cole Publishing.

Younis, T., & Ian, D. (1990). *The Study of Implementation. In Talip Younis ed. Implementation in Public Policy*. Worcester, Great Britain: Billing G.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

Factors Affecting Performance Efficiency of Personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture

เอกชัย ดีประเสริฐ[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Eakgachai Deeprasert[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: eakgachai6844@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อระบุระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน ได้แก่ ข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล และผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาบุคลากร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ (3) ด้านเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ประกอบด้วย (ก) ควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น (ข) ควรมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน (ค) ควรจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานเพื่อระบุขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน และ (ง) ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to identify the level of work efficiency of personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture, (2) to analyze factors affecting work efficiency of personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture, and (3) to propose guidelines for increasing work efficiency of personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture. This study employed mixed-method research. The samples of the quantitative research consisted of 136 government officials of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture. Data was collected through questionnaires. Statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, t-test analysis, and multiple regression. The qualitative research consisted of 3 key informants: the Director of Policy and Strategy Development, the Director of Human Resources Management, and the Director of Human Resources Development. Data was collected through in-depth interviews and was analyzed by using content analysis. Major findings: (1) on the analysis of work efficiency level of the personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture, it was found that, overall work efficiency level was at a high level, (2) factors affecting work efficiency of personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture were revealed that Work Characteristics, Career Advancement and Work Security, Relationship with other People, Compensation, and Work Environment factors affected Work Efficiency of the Personnel, and (3) regarding guidelines for increasing work efficiency of personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture, they were suggested to: (a) apply more technology to work, (b) have clear work goals, (c) prepare work manual for each department with clear work process, and (d) provide training opportunity for personnels to improve their skills.

Keywords: Efficiency, Work Performance, the Personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture

บทนำ

“ประเทศไทย 4.0” เป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรี ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value–Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้นดังนั้น “ประเทศไทย 4.0” ควรมีการเปลี่ยนวิธีการทำที่มีลักษณะสำคัญ คือ เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming)

การปฏิรูปประเทศเพื่อไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ถือเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลและทุกภาคส่วนต่างให้ความสำคัญและ “ข้าราชการ” ซึ่งถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ต้องเร่งปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาผู้อื่นให้มีขีดความสามารถเหมาะสมในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประเทศ การให้บริการที่ให้กับประชาชนและภาคเอกชนแม้จะมีการพัฒนาให้รวดเร็วและทันสมัย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศแล้วยังมีความล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้เท่าที่ควร

กระทรวงวัฒนธรรมได้ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานพร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนพร้อมกับการขยายเครือข่ายทางวัฒนธรรม เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของวัฒนธรรมพร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนามรดกวัฒนธรรมไทยอันเปรียบเสมือนรากฐานของชาติให้คงอยู่อย่างมั่นคง สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เทียบเท่ากรมในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางการบริหารของกระทรวง พัฒนายุทธศาสตร์ แปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติ จัดสรรทรัพยากร และการบริหารราชการทั่วไป การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานความร่วมมือความสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมกับต่างประเทศ งานด้านกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ กำกับ เร่งรัด ติดตามประเมินผล และประสานการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัด รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของกระทรวง

จากการที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม รับผิดชอบงานประสานขอพระราชทานเพลิง เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ทำหน้าที่ในการปฏิบัติราชการจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อยู่ในระดับใดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และองค์การสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้การบริหารจัดการ และจัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนา

บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งยังประโยชน์ต่อองค์การอันเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

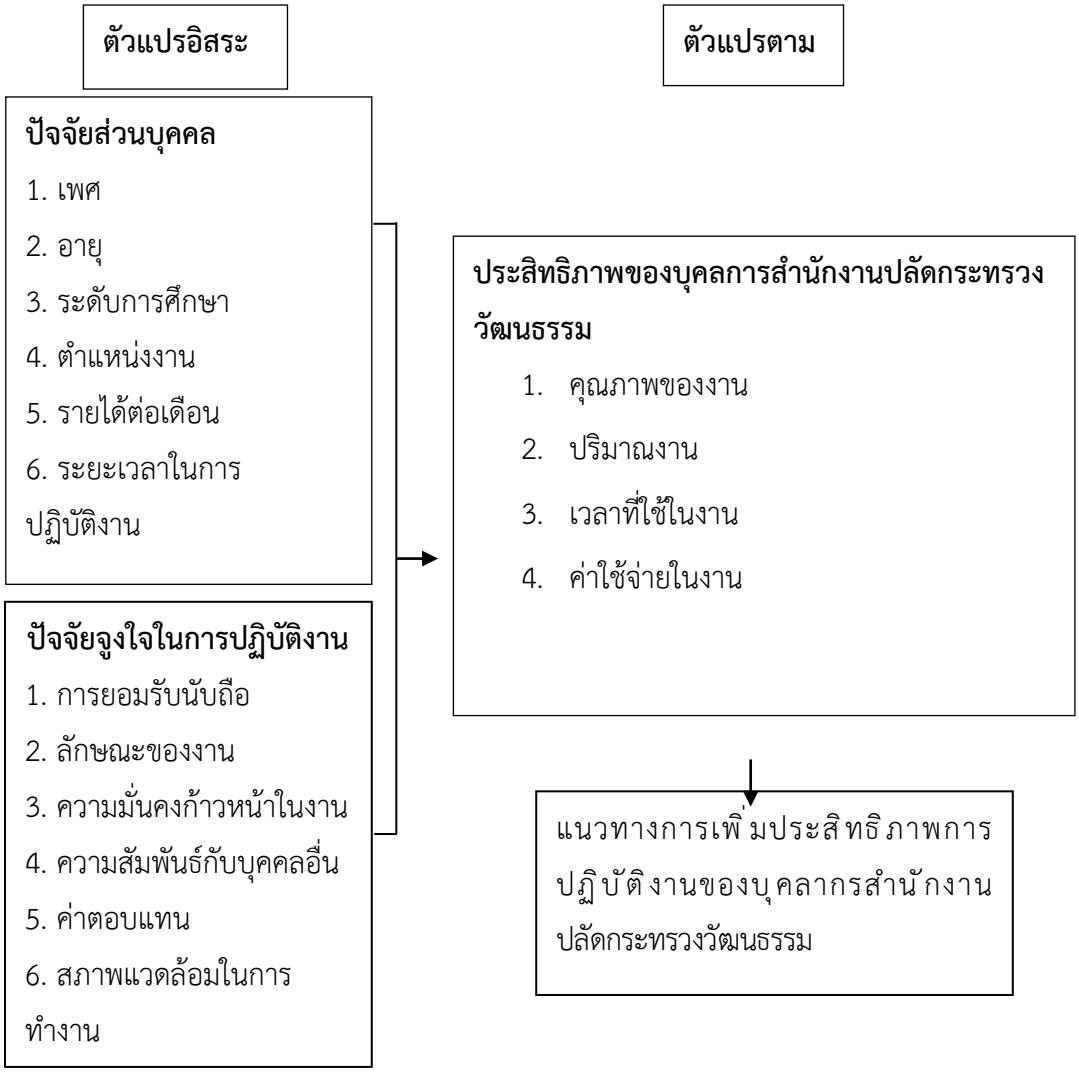
2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก โดยทฤษฎีที่ประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีของ Herzberg (พรทิพย์ สุติยะ, 2550 น.5) ประกอบด้วย การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีกทฤษฎีหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้วิเคราะห์และดัดแปลงจากแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, p 56) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่ายในงาน

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ด้านประชากรประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 207 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 136 คน ประชากรที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ในการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนรวมทั้งสิ้น 3 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 3 กลุ่ม

เครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ คือ ทำการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) แบ่งเป็น 2 ลักษณะ โดยมุ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close -Ended หรือ Fixed Form) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม แบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งในแต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่ายในงาน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating scale) ซึ่งในแต่ละข้อมีตัวเลือก 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

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open- Ended Question)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บจากแหล่งข้อมูลโดยตรงแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องที่ปรากฏในเอกสารที่ผู้อื่นได้รวบรวมไว้ เช่น ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนสิ่งพิมพ์เผยแพร่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสื่ออินเตอร์เน็ต

2) วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากช่วงเวลาการทำวิจัยเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (COVID-19) จึงทำให้บุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องแจกแบบสอบถามด้วยระบบออนไลน์ (Google Forms) และได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 136 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำไปวิเคราะห์ผลการวิจัยตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยการทดสอบ ค่า t-test

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way analysis of variance) และเมื่อพบความแตกต่างสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

5. วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวง

วัฒนธรรม มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่ายในงาน ตามลำดับ กล่าวคือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยตระหนักถึงปริมาณงานสอดคล้องกับณัชพล งามธรรมชาติ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพของงาน

2) ความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่ายในงาน เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่จำแนกตามเพศส่วนใหญ่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศชายและเพศหญิงเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงานและด้านค่าใช้จ่ายในงาน เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงเป็นไม่ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับมาลินี นกศิริ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในงาน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในงาน แตกต่างกัน เนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยการนำเอาความรู้ ความสามารถมาปฏิบัติให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยการปฏิบัติงานนั้น ต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยตระหนักถึงค่าใช้จ่ายให้

สอดคล้องกับงาน และด้านเวลาที่ใช้ในงาน เป็นการกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของปีเตอร์สัน และโพลว์แมน (Peterson & Plowman, 1953, pp. 433) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1. คุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูง คือ ผลผลิตจะต้องคุ้มค่า องค์การได้ประโยชน์สูงสุดและน่าพึงพอใจต่อการลงทุน 2. ปริมาณงาน งานที่ได้รับจะต้องเป็นไปที่องค์การคาดหวัง 3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมและได้ผลกำไรมากที่สุด 4. ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการปฏิบัติงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและมีวิธีการปฏิบัติงาน คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

3) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยรวมทุกด้านเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการเปรียบเทียบระดับการส่งผลของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยรวมทั้ง 2 ด้านอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทน กล่าวคือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับภาระงาน และมีการพิจารณาผลตอบแทนหรือการปรับเงินเดือนมีความโปร่งใส การพิจารณาผลตอบแทนหรือการปรับเงินเดือนมีความยุติธรรม เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเงินเดือนที่ได้รับนั้นมีความเหมาะสมเมื่อได้เทียบกับอายุงานหรือตำแหน่งงานใกล้เคียงกันในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับของสอดคล้องกับสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Zaleanick, et al (1958, p. 231) ได้กล่าวถึง การที่จะดำเนินงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติติงานได้อย่างประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ความต้องการภายนอก ได้แก่ 1. รายได้หรือค่าตอบแทน 2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี 4. ตำแหน่งหน้าที่ความต้องการภายใน

ในส่วนของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กล่าวคือ การที่บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ในหน่วยงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีการกำหนด ซักซ้อมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน มีบรรยากาศเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก มีการจัดอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม มีการนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับพรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ในขณะที่บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับของสังคม ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์กับบุคลอื่นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีความไม่เชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการที่บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ไม่ได้รับการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมและ ไม่มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับณัชพล งามธรรมชาติ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงาน คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมในภาพรวมแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน ควรมีการสร้างมาตรฐานงานหรือภารกิจในแต่ละด้าน ตามที่ได้กล่าวมาว่าควรมีการลดขั้นตอนการทำงาน นำเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1989, p. 56) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ด้านปริมาณงาน ควรมีการมอบหมายงานให้บุคลากรแต่ละคนอย่างเท่าเทียม ไม่ให้คนใดคนหนึ่งต้องรับผิดชอบงานมากจนเกินไป กำหนดเป้าหมายด้านปริมาณที่ชัดเจน ก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย แยกประเภทของงาน ที่ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายด้านปริมาณและคุณภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญา วัฒนรังสรรค (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (1) ควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ (2) ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสม และ (3) ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถทำงานทดแทนกันได้

3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ควรมีการสนับสนุนและให้คำแนะนำบุคลากรในการวางแผนหรือกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละเรื่องให้แล้วเสร็จตามกำหนด เน้นในบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทำงานในเวลาทำงานอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ คอยให้คำแนะนำ และกำกับ ดูแล มีแผนตารางงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้ลุล่วงตามเวลาที่กำหนดไว้ ถ้ามีคู่มือในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานแล้ว ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีขั้นตอนในการดำเนินงานชัดเจน สามารถลดระยะเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับทฤษฎีของสมใจ ลักษณะ (2546 อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงค, 2553, น. 12) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล คือ การทำงานให้เสร็จโดยลดระยะเวลาและเสียพลังงานให้น้อยที่สุด ได้แก การทำงานได้เร็วและได้งานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคคลที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการทำงานที่สร้างผลงานได้มาก

4. ด้านค่าใช้จ่ายในงาน การปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายตาม ควรมีลำดับขั้นตอน อย่างถูกต้อง การปรับเปลี่ยนวิธีการส่งเอกสารจากเดิมการส่งงานด้วยกระดาษ ปรับเปลี่ยนให้เป็นการส่งงานแบบไฟล์ หรือทางออนไลน์ เป็นการลดค่าใช้จ่ายเรื่องของวัสดุที่ใช้ในสำนักงานได้ การประชุมผ่านทางระบบออนไลน์สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการจัดอาหารว่างสำหรับการประชุมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรพิน นาคำ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางในการลดปริมาณกระดาษเพื่อการดำเนินงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการลดปริมาณกระดาษเพื่อการดำเนินงานได้นำแนวปฏิบัติจากหนังสือสั่งการของสำนักงาน ก.พ.ร. และจากหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ มาปรับใช้ มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนในการดำเนินงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาช่วยสนับสนุน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรจัดทำเรื่องการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนและคู่มือการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

2) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรให้ความสำคัญด้านสิทธิ สวัสดิการกับบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและเป็นแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรเพิ่มทักษะประสิทธิภาพการทำงานในลักษณะการนำเทคโนโลยี(เพื่อไปสู่ระบบข้าราชการไทย 4.0) เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น สะดวก รวดเร็ว และเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น ผู้บริหารควรเสริมสร้างการทำงานแบบทีมไม่ใช่เพียงสนับสนุนการปฏิบัติงานเฉพาะรายบุคคล โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ผ่านการประชุมระดมความคิดเห็นภายในหน่วยงาน ทั้งสาวนภูมิภาคและส่วนกลาง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อเข้าใจถึงกรอบความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2) บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ที่สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมกำหนดไว้

3) บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ควรทราบและปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งกำหนดไว้ตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรว่ามีกิจกรรม/โครงการที่ต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหารและนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

3) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้ในการศึกษา และการบริหารงานภายในองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพานิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์*. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

มาลินี นกศิริ (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

อรพิน นาคำ. (2564). *แนวทางในการลดปริมาณกระดาษเพื่อการดำเนินงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

Peterson, E., and Plowman, G. E. (1989). *Business Organization and Management*. 3rd ed. New York: Irwin.

Zaleanick, A., et al. (1958). *Motion productivity and Satisfaction of worker*. Massachusettes: Division of Research, Harward University.

การบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา บ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

Management of the Saving for Production Group in accordance with Good Governance Principles : a case of Ban Klong Farang, Sai Noi Sub-district, Sai Noi District, Nonthaburi Province

ธนัตถ์ธิดากร เทพภูธร[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Thanatthidakorn Thebputhorn[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Thanat.thidakorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์การบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาบ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอไทรน้อย (2) คณะกรรมการบริหารกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และ (3) สมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต พบว่า กลุ่มมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 4 หลักการสำคัญ คือ หลักนิยมประชาธิปไตย หลักประชารัฐ หลักความรับผิดชอบทางการบริหาร และหลักการบริหารจัดการแนวใหม่ (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ คือ กลุ่มไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการกลุ่ม และ (3)ด้านแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต พบว่า ประกอบด้วย (ก) ควรกำหนดให้มีการจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน (ข) ควรมีข้อตกลงกับสมาชิกในการส่งเงินสัจจะสะสมและส่งชำระคืนเงินกู้ (ค) ควรมีการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับของกลุ่มให้เป็นปัจจุบัน และ (ง) ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้สะดวกต่อการจัดเก็บข้อมูลและจัดทำบัญชีของกลุ่ม

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ หลักธรรมาภิบาล กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านคลองฝรั่ง จังหวัดนนทบุรี

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze the management of the Saving for Production Group in accordance with Good Governance Principles; a case of Ban Klong Farang, Sai Noi Sub-district, Sai Noi District, Nonthaburi Province, (2) to identify problems and obstacles in the management of the Saving for Production Group in accordance with Good Governance Principles, and (3) to propose management guidelines for the management of the Saving for Production Group in accordance with Good Governance Principles. This study employed a qualitative approach, which was composed of 11 key informants; namely, officers from the Community Development Office, Executive Committee, and members of the Saving for Production Group. Data was collected through in-depth interviews and non-participant observations. An analytic induction was applied to analyze the data. Major findings: (1) the management of the Saving for Production Group was found that the Group managed by applying four main principles of Good Governance; namely, Democratic Value, Participatory State, Accountability, and New Management Principles, (2) problems and obstacles in the management of the Saving for Production Group were identified that there was no technology used in the management, and (3) regarding guidelines for the management of the Saving for Production Group in accordance with Good Governance Principles, they were revealed that the Group should: (a) organize monthly meetings, (b) have agreements between members to remit savings and to repay loans, (c) update rules and regulations, and (d) apply technology to help with data collecting and accounting.

Keywords: Management; good governance principle; the saving for production group of Ban Klong Farang, Nonthaburi Province

บทนำ

ความเหลื่อมล้ำเป็นปัญหาที่สำคัญในการพัฒนาและยกระดับประเทศไทยให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและบรรลุเป้าหมายของการเป็นประเทศที่มีรายได้สูงในอีก 20 ปีข้างหน้า ถึงแม้ว่าหลายทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยประสบความสำเร็จในการพัฒนาประเทศให้ก้าวออกจากภาวะความยากจน แต่การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำและการสร้างความเป็นธรรมนับว่ายังประสบปัญหาท้าทายในหลายมิติ รวมถึงการกระจายโอกาสการถือครองที่ดินและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ แหล่งทุน บริการทางสังคม กระบวนการยุติธรรมที่มีคุณภาพยังมีความเหลื่อมล้ำ โดยเฉพาะภาคการเกษตรและชนบท ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัญหาหนี้สิน การอพยพแรงงานเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมและบริการ ทำให้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศในระยะยาว (สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

ดังนั้น กรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการพัฒนาระบบและกลไกในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ การจัดการความรู้ การอาชีพ การออม และการบริหารจัดการเงินทุนชุมชน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของประชาชน ชุมชน ผู้นำชุมชน ตลอดจนองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน ได้ส่งเสริมสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ให้เป็นทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้พึ่งตนเองในระดับชุมชนมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2517 จนถึงปัจจุบัน รวมเป็นระยะเวลา 48 ปี โดยใช้แนวคิด “เงินเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน” มุ่งหวังให้คนในชนบทมีแหล่งทุนในการประกอบอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจโดยรวมของชุมชน และส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน โดยวิธีการประหยัดแล้วนำเงินที่ประหยัดได้มาสะสมทีละเล็กละน้อย เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอเรียกว่า “เงินสัจจะสะสม” เพื่อเป็นทุนให้สมาชิกที่มีความจำเป็นมีความเดือดร้อนกู้ยืมไปใช้ในการลงทุนประกอบอาชีพเสริมหรือเพื่อสวัสดิการของครอบครัว กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจึงมีเป้าหมายมิใช่กลุ่มธุรกิจเพื่อการค้ากำไรแต่เป้าหมายหลักเป็นการมุ่งช่วยเหลือกันและกันระหว่างสมาชิกในด้านเงินทุนและเป็นกิจกรรมพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการรวมตัวของคนในชุมชนให้สามารถพึ่งตนเองได้ รวมถึงการรวมตัวกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปกลุ่มชุมชนหรือกลุ่มอาชีพ กลุ่มธุรกิจต่อเนื่อง เพื่อฟื้นฟูสภาพเศรษฐกิจให้กับชนบทหรือชุมชน ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศระยะยาว (กรมการพัฒนาชุมชน, 2565, น. 1-2)

ที่ผ่านมา การบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต มีทั้งกลุ่มที่มีความเข้มแข็งและกลุ่มที่ประสบปัญหา เพื่อให้ทราบถึงผลการบริหารจัดการและใช้ข้อมูลเป็นแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น กรมการพัฒนาชุมชนจึงได้กำหนดให้มีการประเมินศักยภาพกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาลเป็นประจำทุกปี โดยมีเกณฑ์ชี้วัดเพื่อจัดระดับกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับ 1 (พอใช้/ปรับปรุง) กลุ่มที่มีผลงานต้องปรับปรุงและพัฒนา ระดับ 2 (ปานกลาง) กลุ่มที่มีผลงานปานกลางและระดับ 3 (ดี) กลุ่มที่มีผลงานดี (กรมการพัฒนาชุมชน, 2565, น. 49-51) สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชนในระดับภูมิภาค ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตกลุ่มแรกได้ในปี พ.ศ. 2530 ปัจจุบันมีกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน จำนวน 10 กลุ่ม มีสมาชิกจำนวน 798 คน มีเงินสัจจะสะสมจำนวน 9,116,730 บาท และมีผลการประเมินศักยภาพกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล ตามเกณฑ์ชี้วัดเพื่อจัดระดับกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ตามแนวทางของกรมการพัฒนาชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับ 2 (ปานกลาง) จำนวน 5 กลุ่ม และอยู่ในระดับ 1 (พอใช้/ปรับปรุง) จำนวน 5 กลุ่ม (สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน, 2565)

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เริ่มจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2530 โดยเกิดจากการรวมตัวของคนในหมู่บ้านที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน คือ การออมเงินไว้ในหมู่บ้านซึ่งเป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ มีการดำเนินงานเช่น การออม ปล่อยกู้ สวัสดิการรวมถึงกิจกรรมเครือข่ายอีกทั้งยังนำเงินไปช่วยเหลือสาธารณประโยชน์ภายในหมู่บ้าน ทำให้มีสมาชิกเพิ่มขึ้นอย่าง

ต่อเนื่องและถือว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งจนเกิดการบูรณาการเชื่อมโยงการบริหารจัดการร่วมกับกองทุนชุมชนอื่น ๆ ไปสู่การเป็นศูนย์จัดการกองทนชุมชนต้นแบบตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในปัจจุบัน จนสามารถเป็นสถานที่ศึกษาดูงานได้ แต่จากผลการประเมินศักยภาพเพื่อจัดระดับกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตประจำปี พ.ศ.2564 และ พ.ศ.2565 ที่ผ่านมา กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านคลองฝรั่งมีผลการประเมินศักยภาพอยู่ในระดับ 2 (ปานกลาง) เท่านั้น ไม่สามารถยกระดับศักยภาพของกลุ่มให้อยู่ในระดับ 3 (ดี) ได้ทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ สามารถบ่งชี้ถึงการบริหารจัดการของคณะกรรมการและการมีส่วนร่วมของสมาชิก อาจส่งผลทำให้การขับเคลื่อนงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามนโยบายของกรมการพัฒนาชุมชนไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษากลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ที่ผลการประเมินศักยภาพกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล ตามแนวทางของกรมการพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับ 2 (ปานกลาง) โดยศึกษากรณี “กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี” เพื่อมุ่งหวังจะนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการและสามารถยกระดับศักยภาพกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านคลองฝั่งตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ให้เกิดความเข้มแข็งเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษาบ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษา บ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษาบ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555, น. 16-20) ส่งเสริมให้ระบบราชการไทยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชน ตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย โดยการพัฒนากลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตไปสู่ความเข้มแข็ง เป็นเป้าหมายที่กรมการพัฒนาชุมชนให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จึงได้จัดทำเกณฑ์ชี้วัดเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนากลุ่มออมทรัพย์

เพื่อการผลิตขึ้น เรียกว่า แบบประเมินศักยภาพกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล โดยนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาปรับใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน เพื่อให้กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล 4 หลักการสำคัญ 10 หลักการย่อย 21 ตัวชี้วัด ดังนี้ (สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน, 2563, น. 44-45)

1. หลักนิยมประชาธิปไตย (Democratic Value)

1.1 หลักความรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ 1) คณะกรรมการมีการประชุมทุกเดือน และมีการบันทึกการประชุมทุกครั้ง 2) มีการส่งสัจจะสะสมสม่ำเสมอเป็นประจำทุกเดือน 3) มีการชำระคืนเงินกู้ตามสัญญา 4) มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณประโยชน์ของกลุ่ม

1.2 หลักความโปร่งใส/เปิดเผย 1) มีการฝากถอนเงินผ่านระบบสถาบันทางการเงินที่ถูกต้องตามกฎหมาย 2) มีการจัดทำระเบียบข้อมูล/เอกสารหลักฐานการเงิน/ระบบบัญชีครบถ้วน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และมีการตรวจสอบบัญชีและหลักฐานทางการเงิน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง 3) มีการจัดทำงบกำไร-ขาดทุน งบดุลและรายงานสถานะทางการเงินให้กรรมการและสมาชิกทราบปีละ 2 ครั้งขึ้นไป และติดประกาศไว้ ณ ที่ทำการกลุ่มฯ 4) มีการจัดประชุมสามัญประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีสมาชิกเข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญอย่างน้อยร้อยละ 75 ของครัวเรือนที่เป็นสมาชิก 5) มีอาคารสถานที่สำหรับใช้ประโยชน์ของกลุ่มชัดเจน มีป้ายชื่อกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตและป้ายแสดงข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

1.3 หลักนิติธรรม 1) มีระเบียบข้อบังคับเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นปัจจุบัน 2) มีการเก็บดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราไม่เกินที่กฎหมายกำหนด (ร้อยละ 15 ต่อปี) 3) มีการพิจารณาเงินกู้เป็นไปตามระเบียบและมีหลักฐานให้ตรวจสอบชัดเจน

2. หลักประชารัฐ (Participatory State)

2.1 หลักการมีส่วนร่วม 1) มีการส่งเสริมการออม โดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนชุมชน 2) มีส่วนร่วมในการคิด วางแผน ตัดสินใจ ดำเนินการตามแผน และรับผลประโยชน์ร่วมกันในทุกกิจกรรมในการดำเนินงานของกลุ่ม

2.2 หลักการกระจายอำนาจ ได้แก่ การมีกรรมการครบ 4 ฝ่าย และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษรและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

3. หลักความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)

3.1 หลักคุณธรรม โดยการส่งเสริมการพัฒนาคนให้มีคุณธรรม 5 ประการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ ความเห็นอกเห็นใจ และความไว้วางใจ

4. หลักการบริหารจัดการแนวใหม่ (New Public Management)

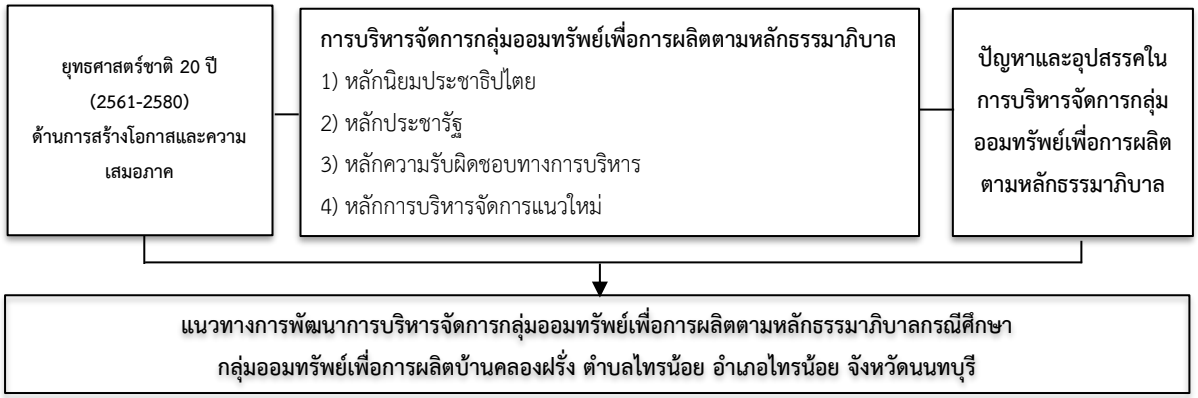
4.1 หลักประสิทธิผล 1) มีการจัดสรรผลกำไรและจัดให้มีสวัสดิการชุมชน รวมทั้งกิจกรรมสาธารณประโยชน์ทุกปี

4.2 หลักประสิทธิภาพ 1) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ 2) มีการจัดทำแผนการดำเนินงาน/แผนบริหารความเสี่ยง/ประกันความเสี่ยงของกลุ่มเป็นประจำทุกปี และสมาชิกปฏิบัติตามแผนที่กำหนด

4.3 หลักการตอบสนอง 1) สมาชิกสามารถกู้เงินได้ตามความต้องการภายใต้ข้อบังคับของกลุ่ม 2) มีกิจกรรมของกลุ่มที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิก

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้ คือ 1) หลักนิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) 2) หลักประชารัฐ (Participatory State) 3) หลักความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) 4) หลักการบริหารจัดการแนวใหม่ (New Public Management) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555, น. 16-20) มาใช้เป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษาบ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี”



ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อศึกษาบริบทและสภาพการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รวมถึงปรับปรุงและยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษา บ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผสมผสานกับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง หรือกึ่งโครงสร้าง (Unstructured Or Semi-Structured Interview) โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วรรณกรรม หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3) ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และปรับปรุงเครื่องมือก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการนัดหมายและทำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ถึงสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน เป็นเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอไทรน้อย คณะกรรมการบริหารและสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านคลองฝรั่ง

5) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และนำข้อมูลจากเอกสาร มาวิเคราะห์เนื้อหา

6) สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา บ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

1. การบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษา บ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

1) หลักนิยมประชาธิปไตย คณะกรรมการมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับในการบริหารจัดการของกลุ่มอย่างชัดเจน โดยสมาชิกได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มีการชี้แจงแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบกฎระเบียบของกลุ่มให้สมาชิกเข้าใจตรงกัน จัดสรรผลกำไรสำหรับทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ในหมู่บ้าน พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เปิดเผยให้สมาชิกตรวจสอบได้ สอดคล้องกับ (เสน่ห์ มูลผึ้ง, 2556) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามระบบธรรมาภิบาลของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านห้วยหมอเฒ่า ตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่า ระบบการบริหารจัดการของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านห้วยหมอเฒ่า ตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย โดยใช้หลักการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นร้ายด้าน พบว่าหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เพราะคณะกรรมการชี้แจงแนะนำแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับให้สมาชิกเกิดความเข้าใจตรงกันและพร้อมใจปฏิบัติตามกฎระเบียบ สมาชิกได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

2) หลักประชารัฐ คณะกรรมการกำหนดระเบียบข้อบังคับให้สมาชิกทุกคนได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทำให้เกิดความไว้วางใจกับคนในหมู่บ้านได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยสมาชิกมีส่วนร่วมในการคัดเลือกคณะกรรมการทั้ง 4 ฝ่าย เข้ามาบริหารจัดการ สอดคล้องกับ (ธนายุทธ อ่อนดี, 2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลห้างสูง ตำบลห้างสูง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม เป็นปัจจัยอันดับที่ 1 ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลห้างสูง เนื่องจากคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตฯ มีการเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมทั้งการวางแผนพัฒนากลุ่ม การดำเนินงานของกลุ่ม การตรวจสอบและร่วมรับผลประโยชน์ของกลุ่มฯ รวมไปถึงการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดีแก่กลุ่ม

3) หลักความรับผิดชอบทางการบริหาร คณะกรรมการมีความเสียสละเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และส่งเสริมให้สมาชิกมีคุณธรรม 5 ประการ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ ความเห็นอกเห็นใจ และไว้วางใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันและพัฒนาศักยภาพของสมาชิก สอดคล้องกับ (สุณีย์ น้ำยาง, 2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านขุมมุด หมู่ที่ 4 ตำบลถ้ำ อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต บ้านขุมมุด หมู่ที่ 4 ตำบลถ้ำ อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผู้นำการมีส่วนร่วม และการบริหารจัดการกลุ่ม การดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านขุมมุดเป็นไปตามแนวคิด หลักการและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานภายใต้การส่งเสริม สนับสนุนของกรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งได้ส่งผลด้านการพัฒนาคน โดยใช้หลักการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเอง และเพื่อนสมาชิกให้มีคุณธรรม 5 ประการ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ ความเห็นอกเห็นใจ และความไว้วางใจ สำหรับด้านการพัฒนาสังคม ซึ่งการปลูกฝังคุณธรรม 5 ประการ ปลูกฝังวิถีประชาธิปไตย ก่อให้เกิดความสามัคคี การช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อกัน ความร่วมมือร่วมใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความยุติธรรม ความเท่าเทียมของสมาชิก และในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน เป็นการระดมเงินออมจัดตั้งเป็นกองทุน ทำให้ชุมชนมีแหล่งเงินทุนในการกู้ยืมเงินไปประกอบอาชีพ ให้ตามความจำเป็นของครอบครัว และเรียนรู้กิจกรรมเชิงธุรกิจสามารถเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว

4) หลักการบริหารจัดการแนวใหม่ มีการจัดสวัสดิการให้สมาชิกกลุ่มและชุมชนอย่างทั่วถึง การแบ่งปันผลประโยชน์ เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต สอดคล้องกับ ธีรพร ทองชะโชค (2556, น. 102-115) ศึกษาเรื่อง การจัดการขององค์กรชุมชน : กรณีศึกษากลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านนาปรัง อ.นาทวี จ.สงขลา พบว่า การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การจัดสรรผลประโยชน์คืนแก่สมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้สมาชิกมีสภาวะทางการเงินที่ดีขึ้นเนื่องจากมีเงินออมเพิ่มขึ้น ภาวะหนี้สินเงินกู้นอกระบบลดลง มีเงินเพื่อใช้ในการลงทุนและหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ ทำให้เกิดการประสานงานและพึ่งพากันในชุมชนได้อย่างเข้มแข็ง

2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา บ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

1) หลักนิยมประชาธิปไตย คณะกรรมการไม่มีการกำหนดประชุมประจำเดือน สมาชิกไม่มาส่งเงินสัจจะสะสมด้วยตนเอง มีความล่าช้าในการส่งเงินสัจจะและชำระคืนเงินกู้ กลุ่มยังไม่มีที่ทำการกลุ่มเป็นของตัวเอง ระเบียบข้อบังคับของกลุ่มขาดการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับ (อิสรนันท์ ทรงเนติเชาวลิต, 2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจังหวัดนครปฐม ทั้งในส่วนของคณะกรรมการและสมาชิก เกิดจาก คณะกรรมการขาดความรับผิดชอบในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่ประชุมอย่างสม่ำเสมอ สมาชิกไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ การไม่ชำระคืนเงินกู้หรือมีการชำระคืนเงินกู้แต่ล่าช้าไม่ตรงตามกำหนด การใช้เงินไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม

2) หลักการบริหารจัดการแนวใหม่ ไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการกลุ่ม เนื่องจากขาดคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำงาน สอดคล้องกับ (ประภาวรินทร์ อาจเดช, 2564) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระบบข้าราชการ 4.0 กรณีศึกษาสำนักงานคดีอาญากรุงเทพใต้ พบว่า ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีและขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านสำนักงานคดีอาญากรุงเทพใต้ยังขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จะทันสมัยใช้ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการขาดบุคลากรด้านการพัฒนาเทคโนโลยีโดยตรง รวมไปถึงการจัดหา การดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวด้วย ปัญหาด้านระบบดิจิทัลต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ยังมีข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ จึงไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ทั้งหมดทุกกระบวนการ ส่งผลให้ยังมีการใช้ระบบ manual ควบคู่ไปด้วย จึงทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในระบบงานบางส่วน

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา บ้านคลองฝรั่ง ตำบลไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

1) หลักนิยมประชาธิปไตย คณะกรรมการควรกำหนดให้มีการจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง กำหนดข้อตกลงในการส่งเงินสัจจะสะสมและส่งชำระคืนเงินกู้ตามสัญญาเงินกู้ไม่ให้เกิดความล่าช้าและดำเนินการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับให้เป็นปัจจุบัน โดยมีเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี คอยกำกับ ติดตามการบริหารจัดการ สอดคล้องกับ (ดวงนภา เพชรแท้, 2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทับซุง ตำบลหวายเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านทับซุง เพื่อให้สมาชิกที่กู้ยืมเงินส่งชำระเงินกู้ตามกำหนด และทันในรอบการอนุมัติครั้งต่อไป โดยใช้กลไกมีส่วนร่วมโดยผ่านกระบวนการร่วมคิด ร่วมทำร่วมตัดสินใจ กำหนดกฎกติกา ให้สมาชิกและคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์ฯ มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองคิดกำหนดแนวทางในการพัฒนากลุ่มออมทรัพย์ฯ โดยให้ภาครัฐที่เป็นหน่วยสนับสนุนในระดับพื้นที่อำนวยการดำเนินเวทีนี้ โดยใช้ข้อมูลสมาชิกที่ผิดนัด ชำระของกลุ่มออมทรัพย์ฯ มาวิเคราะห์เพื่อจะได้กำหนด กฎกติกาให้เป็นรูปธรรม โดยผ่านความเห็นชอบจากสมาชิกและคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์ฯ ในเวทีและนำกฎกติกาไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

2) หลักประชารัฐ ควรเปิดโอกาสให้รุ่นใหม่เข้ามาเป็นคณะทำงานร่วมกับคนรุ่นเก่าเพื่อได้เรียนรู้ประสบการณ์และสามารถสานต่องานของกลุ่มได้ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนร่วมกับคณะกรรมการลงพื้นที่ให้ความรู้เรื่องกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตกับคนในหมู่บ้าน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิก สอดคล้องกับ รมณีย์ วงษา (2559, น. 17-24) ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนตำบล ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลแผนการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี

ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นทุกเรื่อง และส่งเสริมให้ประชาชนเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วม

3) หลักความรับผิดชอบทางการบริหาร คณะกรรมการทุกคนควรปฏิบัติเป็นตัวอย่างโดยการยึดหลักคุณธรรม 5 ประการ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ ความเห็นอกเห็นใจ และความไว้วางใจ ในการบริหารจัดการกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกทุกคนเกิดความเชื่อมั่น สามารถตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการได้ นำไปสู่การปฏิบัติตามของสมาชิก สอดคล้องกับ วรรณา โชคบรรดาลสุข และคณะ (2557, น. 110-123) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสถาบันการเงิน ชุมชนบ้านหนองขนาก อำเภอจอมบึงจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการทำงานด้วยความ รับผิดชอบ ซื่อสัตย์ โปร่งใส มีความเสียสละและสามัคคี เนื่องจากการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ อย่างเป็นระบบของคณะกรรมการและสมาชิกในลักษณะดังกล่าวจะทำให้กลุ่มประสบความสำเร็จ เพราะว่า การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ มอบหมายการทำงานอย่างเป็นกลาง สามารถตรวจสอบได้ จะทำให้สมาชิกรู้สึกมั่นใจในกลุ่ม ซึ่งจะทำให้กลุ่มประสบความสำเร็จได้

4) หลักการบริหารจัดการแนวใหม่ ควรให้มีการเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้สะดวกต่อการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มและการจัดทำบัญชี โดยให้เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนเข้ามาช่วยให้คำแนะนำในเรื่องของการจัดทำบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติให้กับคนรุ่นใหม่ ในการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต สอดคล้องกับ (ทิพย์สุดา วนะวนานนท์, 2559) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่า ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรมพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสอดคล้องในการปฏิบัติงานโดยมีการจัดเป็นการศึกษาอบรมในระยะสั้น ๆ ที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากในปัจจุบันการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรและการสืบค้นข้อมูลในการใช้ประโยชน์ของหน่วยงานภายนอกและประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) นโยบายการส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างคณะกรรมการกับสมาชิกของกลุ่มเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นภายในกลุ่ม เช่น การฝึกอบรมการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หรือการจัดทำคู่มือการดำเนินงานที่ให้คณะกรรมการและสมาชิกสามารถนำไปศึกษาและปฏิบัติตามได้

2) หน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี) สามารถกำหนดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อเพิ่มศักยภาพแก่คณะกรรมการและสมาชิกได้อย่างเหมาะสม เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ การพัฒนาศักยภาพคณะกรรมการ การศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทในพื้นที่ เป็นต้น

3) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ (พัฒนากรรับผิดชอบประจำตำบล) สามารถกำหนดแผนปฏิบัติการที่ดีและ เหมาะสม ในการขับเคลื่อนกิจกรรมของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ได้แก่ แผนการติดตามการจัดประชุมประจำเดือน การส่งเงินสัจจะและส่งคืนเงินกู้ แผนการยกระดับการพัฒนากลุ่ม เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) หลักนิยมประชาธิปไตย สร้างความตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกให้มีความรับผิดชอบ โดยการส่งเงินสัจจะหรือส่งเงินกู้ให้ตรงเวลา โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์การดำเนินงานของกลุ่ม ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับของกลุ่มให้เป็นปัจจุบัน สนับสนุนการจัดอบรมสมาชิกและคนในหมู่บ้านเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จัดหางบประมาณสร้างอาคารสถานที่และซื้อวัสดุอุปกรณ์ ให้บริการกับสมาชิกด้วยความสะดวกสบาย

2) หลักประชารัฐ ควรมีการรับสมาชิกเพิ่ม เพื่อความเข้มแข็งภายในชุมชน และในชุมชนต้องมีการประชุมเกี่ยวกับกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตให้บ่อยมากขึ้น โดยอาศัยการจูงใจทางบวกและทางลบ คือการให้โบนัสและการปรับเงิน เปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานในทุกขั้นตอน

3) หลักความรับผิดชอบทางการบริหาร จัดกิจกรรมสนับสนุนให้กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตเป็นพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกร่วมกัน สร้างจิตสำนึกในการเป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มโดยยึดหลักคุณธรรม 5 ประการ

4) หลักการบริหารจัดการแนวใหม่ มีการส่งเสริมให้เยาวชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างการเรียนรู้การทำงานในระบบกลุ่ม นำเทคโนโลยีระบบบัญชีมาตรฐานมาเป็นเครื่องมือช่วยดำเนินงาน จัดให้มีสวัสดิการที่หลายหลากรูปแบบครอบคลุมไปทุกกลุ่มของสมาชิก สนับสนุนการศึกษาดูงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีกิจกรรมเครือข่ายที่หลากหลาย และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การปรับเปลี่ยนเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ หรือเป็นรูปแบบผสมผสานที่มีความครอบคลุมกับกลุ่มเป้าหมายคณะกรรมการและสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงแนวทางการดำเนินงานของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทยมากขึ้น

2) ศึกษาการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามหลักธรรมาภิบาลที่ประสบความสำเร็จ สามารถเป็นต้นแบบได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับกลุ่มอื่น ๆ ในการพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

กรมการพัฒนาชุมชน. (2565). *คู่มือการดำเนินงานกองทุนชุมชนตามหลักธรรมาภิบาล COOKBOOK2020*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

ดวงนภา เพชรแท้. (2559). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต บ้านทับซุง ตำบลหวายเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ทิพย์สุดา วนะวนานนท์. (2559). *การรับรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

ธนายุทธ อ่อนดี. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตำบลห้างสูง ตำบลห้างสูง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ธีรพร ทองขะโชค. (2556). การจัดการขององค์กรชุมชน: กรณีศึกษากลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านนาปรัง อ.นาทวี จ.สงขลา. *วารสารปาริชาติ*, 26(3), หน้า 102-115.

ประภาวรินทร์ อาจเดช. (2564). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระบบข้าราชการ 4.0 กรณีศึกษาสำนักงานคดีอาญากรุงเทพใต้*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

รมณีย์ วงษา. (2559). สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า*, 3(1), หน้า 17-24.

วรรณา โชคบรรดาลสุข, กุลยา อนุโลก และวรลักษณ์ ทองประยูร. (2557). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสถาบันการเงินชุมชนบ้านหนองขนาก อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง*, 2(2), หน้า 110-123.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.). (2555). *หลักธรรมาภิบาลของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, หน้า 16-20.

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสาม พ.ศ. 2566 – 2570. เข้าถึงได้จาก: https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=13150.

สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน. (2563). *คู่มือหลักสูตรการบัญชีกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน. (2565). ระบบแบบประเมินศักยภาพกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต. เข้าถึงได้จาก http://cddhealthyfund.com.

สุณีย์ น้ำยาง. (2557). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านขุมมุด หมู่ที่ 4 ตำบลถ้ำ อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

เสน่ห์ มูลผึ้ง. (2556). *การบริหารจัดการตามระบบธรรมาภิบาลของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านห้วยหมอเฒ่า ตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

อิสรนันท์ ทรงเนติเชาวลิต. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

แนวทางการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี

Guidelines for Management Development of the Penological Operation Division, Thonburi Remand Prison

ฐกัดชัย เปรมกมลทรัพย์[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Thagutchai Premkamonsap[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: thagutchai.pre@outlook.rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์การจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรีการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 19 คน ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านการจัดการส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี พบว่า การจัดการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบาย และแผนงานของกรมราชทัณฑ์และกระทรวงยุติธรรม มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติ มีการติดตามกำกับ ดูแล และประเมินผล (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี พบว่า ประกอบด้วย (ก) การวางแผนไม่ครอบคลุมและขาดการสื่อสารที่ชัดเจน (ข) จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับภารกิจ (ค) สายการบังคับบัญชามากเกินความจำเป็น (ง) งบประมาณ ไม่เพียงพอและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาการจัดการส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี พบว่า ประกอบด้วย (ก) ควรประชุมเพื่อปรับปรุงและติดตามแผนงานอย่างสม่ำเสมอ (ข) ควรคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมตรงกับตำแหน่งงานเพิ่มขึ้น (ค) ควรลดขั้นตอนการสั่งการที่ไม่จำเป็น และ (ง) ควรจัดสรรงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การจัดการ ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี

Abstract

The three objectives of this study were: (1) to analyze the management of the Penological Operation Division management, Thonburi Remand Prison, (2) to analyze

problems and obstacles in the management of the Penological Operation Division, Thonburi Remand Prison, and (3) to propose guidelines for the management development of the Penological Operation Division, Thonburi Remand Prison. This study employed a qualitative method. Samples used in this study were 19 key informants; namely, administrators, government officers, and staff of the Penological Operation Division, Thonburi Remand Prison. Data was collected through in-depth interviews and non-participant observations. Analytic induction was applied to analyze the data. Major findings: (1) the management of the Penological Operation Division, Thonburi Remand Prison was consistent with the vision, policies, and plans of the Department of Corrections and the Ministry of Justice. There were job and responsibility delegation, supervision, monitoring, and evaluation, (2) problems and obstacles in the management of the Penological Operation Division, Thonburi Remand Prison consisted of: (a) incomprehensive planning and lacking of clear communication, (b) insufficient officers compared to numbers of operations, (c) excessive layers of chain of command, and (d) inadequate budgets and lacking of necessary facilities, and (3) guidelines for the management development of the Penological Operation Division, Thonburi Remand Prison were suggested that the Prison should: (a) organize regular meetings to improve and follow up on work plan, (b) increase the selection of proper personnel suitable for job position, (c) reduce unnecessary command procedures, and (d) allocate enough budgets and facilities for the operations.

Keywords: Management, penological operation division, Thonburi remand prison

บทนำ

ในปัจจุบันจำนวนผู้ต้องขังราชทัณฑ์ในประเทศไทย มีทิศทางที่จะเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลจาก Statista รายงานสถิติการสำรวจจำนวนผู้ต้องราชทัณฑ์ทั่วโลก เมื่อปลายปี 2021 พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ต้องราชทัณฑ์อยู่ในลำดับที่ 6 ของโลก ลำดับที่ 3 ของทวีปเอเชีย และลำดับที่ 1 ของอาเซียน (Parichat, https://brandinside.asia/most-prisoners-world-top-10-ranking-in-2021) ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวพบว่า ประเทศที่มีจำนวนผู้ต้องราชทัณฑ์อยู่ในลำดับต้นๆของโลก ล้วนแล้วแต่เป็นประเทศที่มีจำนวนประชากรที่มากกว่าประเทศไทย จึงสะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยอยู่ในสภาวะที่เรียกว่า “ผู้ต้องขังล้นคุก” หมายถึง สถานที่คุมขังไม่เพียงพอที่จะสามารถรองรับผู้ต้องราชทัณฑ์หรือผู้ต้องขังที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นปัญหาผู้ต้องขังล้นคุกจึงเป็นปัญหาที่สำคัญที่กระทรวงยุติธรรม โดยกรมราชทัณฑ์ต้องแก้ไข

ปัญหาให้ได้ และเตรียมความพร้อมในด้านการบริหารจัดการสถานที่คุมขังให้เพียงพอต่อการรองรับจำนวนผู้ต้องขังที่เพิ่มขึ้น เพื่อบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

กรมราชทัณฑ์มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุม และแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขังโดยมุ่งพัฒนาเป็นองค์กรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อแก้ไข ฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี มีสุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพที่สุจริต และสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติโดยสังคมให้การ โดยกรมราชทัณฑ์ มีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 143 เรือนจำทั่วประเทศหนึ่งในนั้นคือ เรือนจำพิเศษธนบุรี ซึ่งส่วนทัณฑปฏิบัติ เป็นหน่วยงานย่อย 1 ใน 7 หน่วยงานของเรือนจำพิเศษธนบุรี เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดทำทะเบียนประวัติผู้ต้องขังเข้าใหม่ การจำแนกผู้ต้องขัง การจัดทำชั้นของผู้ต้องขัง การจัดทำสิทธิประโยชน์ผู้ต้องขัง การลดวันต้องโทษ การพักการลงโทษ การคำนวณโทษและปฏิบัติตามคำสั่งศาล และอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยสามารถแบ่งโครงสร้างการทำงานออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ และฝ่ายจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง โดยขอบเขตความรับผิดชอบของส่วนทัณฑปฏิบัติ เป็นงานเอกสารที่เริ่มตั้งแต่การรับตัวผู้ต้องขังเข้าใหม่ จนถึงผู้ต้องขังพ้นโทษออกจากเรือนจำ ซึ่งส่วนทัณฑปฏิบัติ มีผู้ปฏิบัติงานจำนวน 18 คน แบ่งเป็น ฝ่ายทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง จำนวน 7 คน ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ จำนวน 7 คน และฝ่ายจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง จำนวน 4 คน (โครงสร้างเรือนจำพิเศษธนบุรี, 2560, น. 1-4) โดยทั้งหมดต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารด้านการจัดการโทษของผู้ต้องขัง และงานสิทธิประโยชน์ ให้กับผู้ต้องขังในเรือนจำพิเศษธนบุรีจำนวนทั้งสิ้น 3,000 คน (รายงานจำนวนผู้ต้องขังประจำวันที่ 22 กรกฎาคม 2565, 2565) หรือคิดเป็น 1 ต่อ 167 คน

จากอำนาจหน้าที่ของส่วนทัณฑปฏิบัติเปรียบเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อจำนวนผู้ต้องขังข้างต้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน 1 คน ต้องแบกรับภาระหน้าที่งานหลายอย่าง ไม่สามารถทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อาจจะทำให้งานที่รับผิดชอบออกมาไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร และผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีความพร้อม มีความกระตือรือร้นตลอดเวลา เพื่อรับนโยบายและภารกิจที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย เช่น งานในหน้าที่ต้องทำงานด้านเอกสาร ร่างหนังสือโต้ตอบระหว่างหน่วยงาน ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขัง แต่ถ้าหากมีผู้ต้องขังป่วยฉุกเฉิน ไม่สามารถรักษาตัวในเรือนจำต่อไปได้ และกำลังเจ้าหน้าที่ภายในไม่เพียงพอในฐานะผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่ง ก็จะต้องมีหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขังป่วยฉุกเฉินดังกล่าว นำไปส่งสถานพยาบาลภายนอกเรือนจำอีกหน้าที่หนึ่งด้วย และจะเสร็จสิ้นภารกิจได้ก็ต่อเมื่อแพทย์ผู้รักษาผู้ต้องขัง มีความเห็นให้นำผู้ต้องขังดังกล่าวกลับเรือนจำได้หรือหากต้องพักรักษาตัวภายนอกเรือนจำ จะต้องมีเจ้าหน้าที่รายอื่นมาสับเปลี่ยนแล้วเท่านั้น จึงจะสามารถเดินทางกลับมาทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ นอกจากนั้นเรือนจำยังเป็นสถานที่ไม่น่าอภิรมย์เท่าใดนัก ด้วยเหตุนี้ จึงชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ต้องความมุ่งมั่น ตั้งใจ มีความรับผิดชอบสูง ต้องมีวินัย มีความรอบคอบ แม่นยำ ต้องอาศัยความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน ต้องประสานงานทั้งในและนอกหน่วยงาน ต้องรู้จักไว้วางใจซึ่งกันและกัน และที่สำคัญต้องมีความพร้อมในการรับมือกับปริมาณงานที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคตข้างหน้า

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ส่วนทัณฑปฏิบัติ ต้องแบกรับภาระหน้าที่และปริมาณงานที่มี จำนวนมาก ตั้งแต่งานรับตัวผู้ต้องขังเข้าใหม่ งานจัดทำเอกสารด้านทัณฑปฏิบัติ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และอื่น ๆ ซึ่งถ้าพิจารณาจากจำนวนผู้ปฏิบัติงานกับปริมาณงานที่ต้องทำนั้น ถือว่าเป็นงานที่ต้องอาศัยระบบในการจัดการ เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ จึงต้องอาศัยระบบการจัดการให้ตอบโจทย์ต่อการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การทำงานของส่วนทัณฑปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

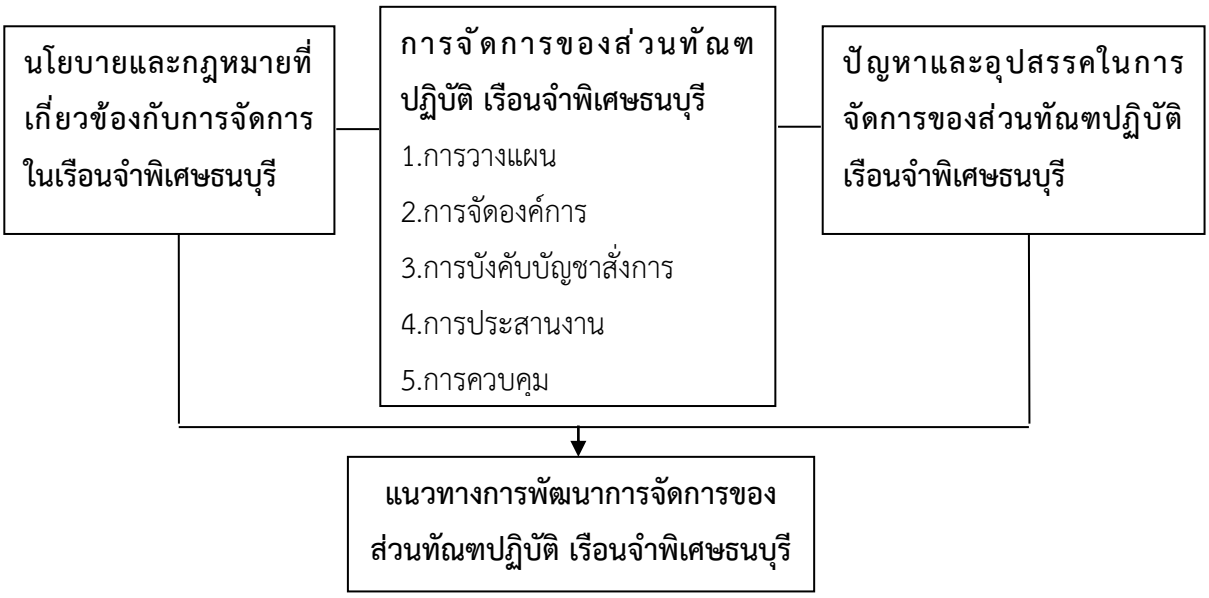
วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์การจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี
2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี
3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทฤษฎีที่ประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีของ Henri Fayol (1966 อ้างถึงใน วิชัย ชัยนาคสิงห์) มี 5 ประการหรือ POCCC ประกอบด้วย การวางแผน, การจัดองค์การ, การบังคับบัญชาสั่งการ, การประสานงาน และการควบคุม

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

วิธีการศึกษาวิจัย

วิธีการวิจัยคุณภาพ (Qualitative Study) ใช้วิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study Approach) โดยศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) ข้อมูลที่เกี่ยวของ แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวของ และการสัมภาษณเชิงลึก (In-depth Interview) รวมถึงการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) ทั้งนี้ หน่วยในการวิเคราะห์เป็นหน่วยระดับบุคคล ซึ่งบุคคลเหล่านั้นสามารถให้ข้อมูลและใช ตอบคำถามการวิจัยได้ครอบคลุมการวิจัย ซึ่งประชากรที่ศึกษาเป็นตัวบุคคลที่มีบทบาทในการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ประกอบด้วย ผู้บริหารเรือนจำพิเศษธนบุรี ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสม สมบูรณ์และครอบคลุมตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย ผู้บริหารเรือนจำพิเศษธนบุรี ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 19 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีที่ 1 ศึกษาและค้นคว้าเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี เพื่อสร้างองค์ความรู้ ทั้งในรูปแบบเอกสารต่าง ๆ และสื่ออื่น ๆ เพื่อให้ครบถ้วนและครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี

วิธีที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structure Interview) และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิเคราะห์การจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ซึ่งประกอบด้วย ผู้บัญชาการเรือนจำพิเศษธนบุรี ผู้อำนวยการส่วนทัณฑปฏิบัติ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัติผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายทัณฑปฏิบัติ หัวหน้าฝ่ายจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในส่วนทัณฑปฏิบัติ โดยใช้การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม โดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี และนำไปสู่การเสนอแนวทางการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี เพื่อให้การจัดการทำงานเป็นระเบียบ มีแบบแผน และขั้นตอนที่ดีขึ้น

วิธีที่ 3 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสังเกต โดยกระทำตนเป็นบุคคลภายนอก การสังเกตเป็นวิธีการเบื้องต้นในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือพฤติกรรมของบุคคลโดยอาศัยประสาทสัมผัส (Sensation) ของผู้สังเกตโดยตรงแต่ในการวิจัยคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นการใช้การสังเกตควบคู่ไปกับวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ ด้วย โดยผู้วิจัยได้สังเกตสภาพแวดล้อมบริบทโดยทั่วไป และขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษ

ธนบุรี ซึ่งจากการสังเกตดังกล่าวจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบกับการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล Data Processing) เนื่องจากข้อมูลที่ได้รวบรวมมานั้น มาจากหลากหลายแหล่งต่าง ๆ ผู้วิจัยใช้วิธีการลดทอนข้อมูล (Data reduction) จากนั้นนำข้อมูลมาจัดทำหมวดหมู่ (Classification) และหาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Relationship Patterns) เพื่อให้ข้อมูลเป็นระบบระเบียบให้ได้มากที่สุด หลังจากนั้น นำข้อมูลที่จัดหมวดหมู่ไว้ มาแบ่งตามความเชื่อมโยงของเนื้อหา และมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

2) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยได้เน้นการนำเสนอคำอธิบายหรือข้อสรุปจากมุมมองที่หลากหลาย ทั้งมุมมองผู้บริหารระดับสูงของเรือนจำพิเศษธนบุรี ผู้บริหารระดับกลาง และระดับหัวหน้างานไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้อธิบายทั้งในทัศนะที่สอดคล้องกัน และแตกต่างกันอย่างครบถ้วนตามข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษา โดยไม่ตัดประเด็นใดประเด็นหนึ่งทิ้ง อันจะส่งผลให้ผลของการวิจัยที่ได้ไม่โน้มเอียงไปทิศทางใดทิศทางหนึ่ง แต่ในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลภายนอกด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ประยุกต์ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยการสัมภาษณ์ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการใช้เอกสารเพื่อรวบรวมข้อมูลในเรื่องเดียวกัน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง แนวการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) การจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี

1) ด้านการวางแผน ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี มีการวางแผนในการทำงานโดยการนำกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับซึ่งเป็นหลักมาตรฐานที่มีความชัดเจนในเรื่องของขั้นตอน แผนงาน และวิธีปฏิบัติงานมาเป็นตัววางแนวทางในการปฏิบัติ รวมถึงการนำนโยบายของผู้บริหารที่ได้สั่งการมาคิดและวิเคราะห์ เพื่อวางแผนให้เป็นแนวทางในการทำงานให้เกิดความราบรื่น มีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จ และการปฏิบัติงานนั้นต้องเป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจต่าง ๆ ของกรมราชทัณฑ์ ซึ่งนอกจากมีการวางแผนในการทำงาน ผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้าหน่วยงาน ก็จะมีการชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความสำคัญในการทำงาน ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ร่วมกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับสุพัตรา ดำรงรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบการจัดการและรูปแบบการปฏิบัติงานในองค์กร ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน (ย่านสีลม) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในแผนกลยุทธ์มีความชัดเจนมากที่สุด

2) ด้านการจัดองค์กร ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับบุคลากรที่มีด้วยความชัดเจน มีการแบ่งงานกันทำ โดยการแบ่งงานจะแบ่งกันตามประเภทของภารกิจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการที่ดี ส่งผลให้การทำงานของส่วนทัณฑปฏิบัติเป็นไปด้วยความราบรื่น แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของส่วนทัณฑปฏิบัติมีปริมาณที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้อัตรากำลังที่มีอยู่ไม่เพียงพอด้วยเหตุนี้อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดน้อยลงเป็นได้ ซึ่งต้นเหตุดังกล่าวก็เกิดจากงบประมาณที่ไม่เพียงพอในการจัดสรรบุคลากร เพื่อให้เหมาะสมกับภารกิจของงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัธยา สมจิตร (2565) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่องคการบริหารสวนตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่ตรงสายงาน งบประมาณไม่เพียงพอ และขาดแคลนบุคลากร

3) ด้านบังคับบัญชาสั่งการ ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เนื่องด้วยส่วนทัณฑปฏิบัติ เป็นส่วนราชการ มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน รวมถึงแนวทางในการปฏิบัติ ทั้งในเรื่องของภารกิจการทำงานและตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ซึ่งทุกตำแหน่งจะมีผู้รับผิดชอบ และมีผู้อำนวยการ เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานภายในส่วนฯ รวมถึงการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา สั่งการ และดูแลกระบวนการทำงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถตัดสินในบางเรื่องได้เองด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารจัดการ หรือ POCCC ของ อองริ ฟาโยล (Henri fayol) ในประการที่ 3 C – Commanding หรือ การบังคับบัญชาสั่งการ คือ การจัดองค์กรตลอดจนจัดโครงสร้างการทำงานนั้นจะทำให้เราเห็นสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน เห็นลำดับความสำคัญ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ

4) ด้านประสานงาน การทำงานของส่วนทัณฑปฏิบัติ มีการประสานงานและพูดคุยกันระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกอยู่เป็นประจำ ซึ่งที่ผ่านมามีการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาก็มีการพูดคุย และให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานไม่ตึงเครียดมากจนเกินไปซึ่งผู้บังคับบัญชาก็ดูแลในภาพรวมและให้คำแนะนำในปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ในส่วนของการประสานงานภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทนา วิไลลักษณ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดการองค์กรทางศิลปวัฒนธรรม กรณีศึกษา มูลนิธิดุริยประณีต ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารองค์กรมีการชี้นำและชักจูงให้บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยการพูดคุยอย่างใกล้ชิดสนิทสนม สร้างความเข้าใจร่วมกัน และโน้มน้าวใจให้บุคลากรในองค์กรร่วมงานกันด้วยความจริงใจ

5) ด้านการควบคุม การควบคุมและการตรวจสอบ เป็นพื้นฐานของการทำงานในยุคสมัยปัจจุบันซึ่งเป็นไปตามระเบียบและข้อกฎหมายของงานราชการ ส่วนทัณฑปฏิบัติก็ได้นำระเบียบในเรื่องนี้มาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ผู้บังคับบัญชาจะมีการติดตามการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และตรวจสอบการทำงานเพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้องาน โดยหากพบปัญหาจะได้ร่วมกันแก้ไขได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับมัทนา วิไลลักษณ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการองค์กรทางศิลปวัฒนธรรม กรณีศึกษามูลนิธิดุริยประณีต ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมต้องตรวจสอบการดำเนินงานโดยผู้บริหารสังเกตการณ์

การปฏิบัติงานด้วยตนเอง และเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบร่วมกัน อีกทั้งยังได้นำผลการตรวจสอบการดำเนินงานนั้นมาร่วมกันแก้ไข

2) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี

1) ด้านการวางแผน พบว่า การวางแผนยังไม่มีความครอบคลุมและรอบคอบในการกำหนดแผนงานเท่าที่ควร เนื่องจากปัจจุบันการทำงานของส่วนทัณฑปฏิบัติต้องประสบกับงานหลากหลายมิติ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไม่เหมือนกับในอดีตที่ผ่านมา ด้วยสาเหตุที่ว่าปัจจุบันผู้บริหารระดับสูง (กระทรวง, กรม) มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่อยู่เสมอตามสถานการณ์ของสังคมและแผนงานของรัฐบาล ด้วยเหตุนี้ส่วนทัณฑปฏิบัติจึงพบกับปัญหางานนโยบายที่ผู้บริหารต้องการผลงานที่เร่งด่วน จึงมีการสลับสับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ เพื่อเปลี่ยนจากงานประจำให้หยุดพักและสนับสนุนอัตรากำลังในการทำงานในภารกิจเร่งด่วนดังกล่าวก่อน จึงส่งผลให้งานประจำเกิดความล่าช้าและมีงานค้าง ซึ่งสอดคล้องกับ เรวดี ศรุตนนท์ (2563) ได้ศึกษาการดำเนินงาน และปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน (ศพค.) ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริหารของศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแบ่งเป็นข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคในด้านการบริหารจัดการด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ

2) ด้านการจัดองค์กร บุคลากรไม่เพียงพอต่อภารกิจหน้าที่ที่มีจำนวนมากขึ้น หรือบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับปาลิกา อินทนันชัย (2563) ได้ศึกษาการจัดการแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม กรณีศึกษาโรงเรียนสืบสาน ศิลปวัฒนธรรมล้านนา วัดวชิรธรรมสาธิตวรวิหาร ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากร ผู้สอนไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรม ไม่มีเจ้าหน้าที่สามารถอยู่ประจำได้ และบุคลากรมีหลากหลาย รวมถึงปัญหาของบุคลากรที่มาทำงานใหม่ บางคนไม่มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับสายงาน

3) ด้านบังคับบัญชาสั่งการ มีสายการบังคับบัญชาที่มากเกินความจำเป็น และมีความซ้ำซ้อนกัน เนื่องจากต้องปฏิบัติตามระเบียบและข้อกฎหมายของราชการ ที่ต้องมีการสั่งการและรายงานตามลำดับชั้นซึ่งสร้างภาระให้ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานด้วยความเร่งรีบ เพื่อแข่งกับระยะเวลาที่กระชั้นชิด ซึ่งสอดคล้องกับจิรนันท์ ชูเกต (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์กรภาครัฐในการสนับสนุน ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า มีการสั่งการในการมอบหมายงานในลักษณะบนลงล่างตามลำดับขั้น ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ

4) ด้านประสานงาน ไม่พบปัญหาด้านการประสานงานของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี เนื่องจาก มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกเป็นประจำ และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในระนาบของผู้บริหารกับผู้บริหารก็มีการประสานงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ สามารถพูดคุยเจรจากันได้ในทุกประเด็น ทั้งในเรื่องของงานที่มีความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

5) ด้านการควบคุม ปัญหาเรื่องงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากต้นสังกัด เช่น งบประมาณด้านบุคลากร งบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งพบว่า จำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอในการทำงาน ส่งผลต่อการทำงานที่อาจจะมีควาามล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่มีไม่เพียงพอ

ซึ่งสอดคล้องกับชนาภา อิ่มเงิน (2564) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านงบประมาณไม่เพียงพอและค่าใช้จ่ายบางส่วน ไม่สามารถเบิกจ่ายได้

3) แนวทางการพัฒนาการจัดการของส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี

1) ด้านการวางแผน ควรมีการประชุมหารือและร่วมกันติดตามแก้ไขปรับปรุงแผนงานที่ได้กำหนดไว้ให้มีประสิทธิภาพและเท่าทันสถานการณ์ในภารกิจนั้น ๆ และมีการกำหนดแผนงานสำรองเพื่อสามารถรับมือกับภารกิจอื่น ที่อาจจะได้รับมอบหมายมาโดยเร่งด่วน รวมถึงหากพบปัญหาต้องร่วมกันแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับ เรวดี ศรุตนนท์ (2563) ได้ศึกษาการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน (ศพค.) ผลการศึกษาพบว่า กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบควรกำหนดกฎเกณฑ์ การดำเนินงาน รวมทั้งแนวทางของศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชนมีประสิทธิภาพ

2) ด้านการจัดองค์กร ควรให้ส่วนทัณฑปฏิบัติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องการบุคลากร เป็นผู้คัดเลือกบุคลากรเอง เพื่อจะได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถตรงตามความต้องการของหน่วยงานและควรได้รับการจัดสรรงบประมาณด้านบุคลากรที่เพียงพอต่อภารกิจงานที่ได้รับมอบหมาย และที่สำคัญที่สุดขาดไม่ได้คือการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพย์วารี พาณิชย์กุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาสถานสงเคราะห์คนชราในสังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดตามมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาดำเนินงานด้านการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์คนชราฯ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านบุคลากรเป็นลำดับแรก

3) ด้านบังคับบัญชาสั่งการ ควรมีการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีความจำเป็นออกจากกระบวนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ อาจจะมีการออกคำสั่งเป็นเฉพาะเรื่อง ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่องโดยการแบ่งเป็นทีมงาน เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการ โดยมีผู้บริหารหน่วยงานกำกับดูแลในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับบริศักดิ์ พลับปลอด (2562) ได้ศึกษาการพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ผลการศึกพบว่า ควรปรับให้เป็นการทำงานในรูปแบบการบูรณาการหรือเครือข่ายมากขึ้น โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของราชการด้วยการลดขั้นตอนการการทำงาน และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

4) ด้านประสานงาน ควรมีการประชุมหารือ หรือสัมมนาระหว่างหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อประสานอยู่เป็นประจำ ร่วมกันพูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหา และแนวทางการทำงานร่วมกัน เพื่อเป็นการบูรณาการทำงานร่วมกัน เพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน รัฐบาล และประชาชน สอดคล้องกับบริศักดิ์ พลับปลอด (2562) ได้ศึกษาการพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานในปัจจุบัน ควรปรับให้เป็นการทำงานในรูปแบบการบูรณาการหรือเครือข่ายมากขึ้น

5) ด้านการควบคุม รัฐบาลควรมีการสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอ และมีความเหมาะสมต่อภารกิจ และภาครัฐควรจะสนับสนุนและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหน่วยงานภาครัฐใหม่ ให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยบุคลากรในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพที่ดี มีความแม่นยำ รวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พัธยา สมจิตร (2565) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน ควรเพิ่มอัตรากำลังตำแหน่งข้าราชการครู สื่อวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ควรมีการกำหนดแผนปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง รวมถึงการกำหนดแผนสำรองหากมีเหตุอื่นที่เข้ามาแทรกในกระบวนการทำงาน

2) ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ควรมีการปรึกษาหารือและประสานการทำงานร่วมกันกับคณะทำงานให้มีความสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์

3) ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ควรกำหนดกรอบอัตรากำลังประกอบกับการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม เพื่อประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงาน

4) เรือนจำพิเศษธนบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของส่วนทัณฑปฏิบัติ ควรมีการมอบอำนาจและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วและประสิทธิภาพของงานกรมราชทัณฑ์ควรจัดสรรและส่งเสริมงบประมาณให้กับส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ให้มีความสมดุลกับภารกิจและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

5) กรมราชทัณฑ์ และเรือนจำพิเศษธนบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถที่สูงขึ้น เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบ และสามารถนำไปถ่ายทอดให้กับผู้เพื่อนร่วมงานได้

6) ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ควรมีการส่งเสริมหรือพัฒนาความสัมพันธ์ด้านการประสานงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อความสัมพันธ์ที่ดี และนำไปสู่การทำงานที่ราบรื่น

7) ส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรี ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงานเพื่อลดขั้นตอนและประหยัดเวลาการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ส่วนทัณฑปฏิบัติ ควรจะมีการประชุมเป็นประจำ อาจจะประชุมเดือนละ 1–2 ครั้ง เพื่อเป็นการติดตามงาน มอบหมายงาน รวมถึงการกำหนดแบบแผนสำรองที่จะรองรับภารกิจที่เร่งด่วน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต และอาจจะส่งผลกระทบกับภารกิจที่รับผิดชอบอยู่

2) ผู้บริหารควรมีการเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่พบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ทั้งในงานภารกิจหลักหรืองานนโยบายในทุกระดับ โดยให้สามารถชี้แจงและรายงานปัญหาให้ผู้บริหารรับทราบได้โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นในภาพรวมหรือเฉพาะเจาะจง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาให้ตรงจุดและเป็นการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ

3) กรมราชทัณฑ์ ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัด ต้องให้ความสำคัญกับเรื่องทรัพยากรที่หน่วยงานภายใต้สังกัดต้องดำเนินการ เช่น การจัดสรรอัตรากำลัง การจัดสรรงบประมาณ การกำกับดูแลและมอบหมายภารกิจ ซึ่งในเรื่องของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายในเรือนจำพิเศษธนบุรี ไม่ว่าจะเป็นส่วนทัณฑปฏิบัติหรือส่วนงานอื่น ๆ ต่างก็ประสบปัญหากับการขาดแคลนอัตรากำลังทั้งสิ้น

4) ผู้บริหารควรมอบหมายอำนาจ หน้าที่ให้กับผู้ที่รับผิดชอบสามารถนำงานไปปฏิบัติได้ก่อน ซึ่งไม่มีความจำเป็นต้องรอการมอบหมายตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา เว้นแต่งานที่เป็นความลับหรือไม่อาจมอบหมายได้ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานที่ความรวดเร็ว

5) การมอบหมายผู้ที่มีหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ควรมอบหมายให้กับบุคลากรที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และมีความรู้ความสามารถในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

6) กรมราชทัณฑ์ หรือเรือนจำพิเศษธนบุรี ควรมีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น กระดาษ A4 คอมพิวเตอร์ ปริ๊นเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อให้การทำงานของส่วนทัณฑปฏิบัติมีประสิทธิภาพและเกิดความราบรื่น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) การปรับเปลี่ยนงานวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ หรือเป็นงานวิจัยรูปแบบผสมผสานที่มีความครอบคลุมกับกลุ่มเป้าหมายส่วนทัณฑปฏิบัติ เรือนจำพิเศษธนบุรีมากยิ่งขึ้น

2) ศึกษาในด้านแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนทัณฑปฏิบัติของเรือนจำในประเทศไทย เพื่อให้เป็นแนวในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและมีความพร้อมในการทำงานมากขึ้น

3) ศึกษาหัวข้องานวิจัยในรูปแบบเฉพาะเจาะจงเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนทัณฑปฏิบัติ ของเรือนจำในประเทศไทย เช่น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานหรือไม่ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างไร และมีการสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร มีความก้าวหน้าในอาชีพหรือมีแรงจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อนำมาวิเคราะห์และทำการวิจัยต่อไป

บรรณานุกรม

จิรนันท์ ชูเกต. (2563). *แนวทางการพัฒนาการบริหารงานขององค์กรภาครัฐในการสนับสนุนตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม.* วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ชนาภา อิ่มเงิน. (2564). *แนวทางในการพัฒนาการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.* การค้นคว้าอิสระ. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ทิพย์วารี พาณิชย์กุล. (2562). *แนวทางพัฒนาสถานสงเคราะห์คนชราในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

บริศักดิ์ พลับปลอด. (2562). *การพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่.* กรุงเทพฯ: การค้นคว้าอิสระ. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ปาลิกา อินทนันชัย. (2563). *การจัดการแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม กรณีศึกษาโรงเรียนสืบสาน ศิลปวัฒนธรรมล้านนา วัดวชิรธรรมสาธิตวรวิหาร.* วิทยานิพนธ์. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พัธยา สมจิตร. (2565). *แนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำโพ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.* การค้นคว้าอิสระ. วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

มัทนา วิไลลักษณ์. (2560). *การจัดการองค์กรทางศิลปวัฒนธรรม กรณีศึกษา มูลนิธิดุริยประณีต.* วิทยานิพนธ์. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

เรือนจำพิเศษธนบุรี. (2560). *โครงสร้างเรือนจำพิเศษธนบุรี,* หน้า 1-4. กรุงเทพฯ: เรือนจำพิเศษธนบุรี

เรือนจำพิเศษธนบุรี. (2565). *รายงานจำนวนผู้ต้องขังประจำวันที่ 22 กรกฎาคม 2565*. กรุงเทพฯ: เรือนจำพิเศษธนบุรี

เรวดี ศรุตนนท์. (2563). *การดำเนินงานและปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน (ศพค.).* คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วิชัย ชัยนาคสิงห์. (2553). *หลักการจัดการ.* เข้าถึงได้จาก https://www.gotoknow.org/posts/345600. 20 พฤศจิกายน 2565.

สุพัตรา ดำรงรัตน์. (2556). *การศึกษาระบบการจัดการและรูปแบบการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน (ย่านสีลม).* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

Parichat. (22 ตุลาคม, 2564). *ไทยติดอันดับ Top 10 มีผู้ต้องขังล้นคุกมากมาย ไม่แพ้ชาติใดในโลก.* เข้าถึงได้จาก: https://brandinside.asia/most-prisoners-world-top-10-ranking-in-2021.

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานกับการประยุกต์ใช้

Work Motivation Theory and Applications

พจนีย์ ลับจุมพล[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Potjanee Labjumpon[1] and Chompoonunch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: ton_aoy1@hotmail.com

บทคัดย่อ

ทฤษฎีแรงจูงใจ เป็นแนวคิดพื้นฐานที่นักวิชาการได้พัฒนาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง คือ 1) ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ เช่น ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก เป็นต้น และ 2) ทฤษฎีกระบวนการ เช่น ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัม เป็นต้น โดยการศึกษาในห้วงสิบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่ได้พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้งานที่ทำนั้นน่าสนใจ ใช้สิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงาน มีการจัดเวลาในการทำงานที่เหมาะสม จัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ กำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนเฉพาะเจาะจง ท้าทาย น่าสนใจและสามารถบรรลุผลสำเร็จได้

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีสองปัจจัย การประยุกต์ใช้

Abstract

Motivation theory is a fundamental concept that scholars have developed and applied in human resource management from the past to the present. The main theory of motivation is divided into 2 approaches: 1) Content Theory of Motivation, e.g. Maslow's hierarchy of needs, McClelland's Achievement Motivation Theory, Herzberg's Two-Factor Theory, etc., and

2) Process theory, such as Vroom's expectation theory, Adam's equality theory, etc. In the past ten years, it was found that most of Herzberg's two-factor theory has been developed to be used as a conceptual framework for research on personnel motivation. Most of the studies found that personnel had a high level of work motivation, in which the aspect with the highest average was the aspect of work success. In addition, the theory of work motivation can be applied to suit different people and situations, taking into account individual differences, making work interesting by using incentives and rewards for performance, arrangement of appropriate working time, allocation of human resources, materials and equipment to work as well as various facilities for personnel, allowing personnel to participate in various fields, setting clear, specific, challenging, interesting and achievable goals.

Keywords: Work motivation, two-factor Theory, application

บทนำ

ในสังคมปัจจุบัน บุคลากรในองค์กรต่าง ๆ มักมีค่านิยมและทัศนคติในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ มักจะให้ความสำคัญในการมองหาความก้าวหน้า ความท้าทาย และค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นเกณฑ์หลัก ซึ่งต่างจากบุคลากรรุ่นก่อนที่มักจะเลือกความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงบริบททางสังคม ช่วยให้มีช่องทางการสร้างรายได้จากโลกออนไลน์ที่นอกเหนือจากงานประจำ บุคลากรบางส่วนจึงเปลี่ยนวิถีการทำงานหันไปประกอบอาชีพอิสระมากขึ้นตามลำดับ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้หลายองค์กรต้องปรับวิธีการบริหารบุคลากร โดยการให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและธำรงรักษาบุคลากรให้มีความต้องการทำงานกับองค์กรยาวนานขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ในอนาคต (Meyer, J.P., N.J. Allen, 1997, p.113)

แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง เพราะในการที่จะทำให้บุคลากรอยากทำงานจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อเป็นสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นบุคลากรให้เกิดความอยากที่จะทำงาน ทำให้เกิดความสนใจ ที่จะเลือกและกำหนดให้ตนเองแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ทำให้เกิดพฤติกรรม เกิดพลังงานและนำไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมาย ทั้งนี้ ความต้องการของบุคลากรมีความต้องการแตกต่างกันไปตามบุคลิกลักษณะ อุปนิสัย พื้นฐานการเลี้ยงดูและประสบการณ์ รวมถึงฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว บุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งหน้าที่เดียวกันอาจมีแรงจูงใจต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจว่าบุคลากรแต่ละคนมีแรงจูงใจอย่างไร หรือมีความต้องการสิ่งใดในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การจูงใจบุคลากรโดยถือว่าบุคลากรในองค์กรเป็นเสมือนทรัพย์สินประเภทหนึ่งขององค์กรที่ต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ จ่ายค่าตอบแทน ให้รางวัลและสวัสดิการ โดยเน้นการดึงและพัฒนาศักยภาพของบุคคลมาใช้ให้เหมาะกับงาน

เสริมสร้างและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรัก ความศรัทธา และมุ่งมั่นทุ่มเททำงานให้กับองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นกำลังผลักดันและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร

จึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน เป็นเครื่องมือสำคัญที่ผลักดันให้บุคลากรแต่ละคนได้พัฒนาศักยภาพและมุ่งมั่น ทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มความสามารถและขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรจะมีวิธีการและแนวทางอย่างไร ที่จะสามารถจูงใจบุคลากรให้แสดงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวตนออกมาปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ การจูงใจนั้นต้องเอื้อประโยชน์ทั้งในส่วนของบุคลากร องค์กร และสังคมต่อไป

การนำแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานมาประยุกต์ใช้ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและองค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญ แม้แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ จะเกิดขึ้นมาเป็นเวลายาวนานแล้วก็ตาม แต่เป็นการพิสูจน์ได้ว่าแนวคิด ทฤษฎีเหล่านั้น ยังสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการนำทางสำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่ว่าองค์กรจะสามารถเลือกเอาแนวคิด ทฤษฎีใดมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบุคคล เวลา สถานการณ์ และสถานที่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรในปัจจุบัน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ โดยมีผู้ให้นิยาม ความหมายตามทรรศนะของแต่ละบุคคล ดังนี้

วอเตอร์ (Walter, 1978, p. 218) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง ขณะที่ ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2553, น. 43) กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคลและงานในตัวของมันเอง ภายหลังความต้องการพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานที่ได้รับการตอบสนองแล้ว เช่นเดียวกับ วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554, น. 278) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการกระตุ้นพฤติกรรมบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จโดยอาศัยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐานที่จะทำให้บุคลากรเต็มใจรวมพลังทุ่มเทความอุตสาหะ พยายามอย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ วุฒิ สุขเจริญ (2559, น. 64) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันภายในที่นำไปสู่การกระทำโดยธรรมชาติ แล้วมนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา และเมื่อเกิดความต้องการจะเกิดความตึงเครียด อันเกิดจากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจากจิตสำนึก และจิตใต้สำนึกทำให้มนุษย์ต้องการหาทางที่จะลดความตึงเครียด กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลเกิดความต้องการ และแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายที่ตัวบุคคลและองค์กรตั้งไว้

ความสำคัญของแรงจูงใจ

วรูม (Vroom, 1964, p.10) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญสองประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถและทักษะในการทำงาน สอดคล้องกับ ยงยุทธ เกษสาคร (2554, น. 143) ที่กล่าวว่า การจูงใจเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์การประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์การ หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่างให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด เช่นเดียวกับ จอมพงศ์ มงคลวณิช (2555, น. 217) กล่าวว่า ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานซึ่งมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง แรงจูงใจส่งเสริมให้ทำงานสำเร็จ เป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการแรงผลักดันนั้น ๆ อาจเกิดจากภายในหรือภายนอกก็ได้ และประการที่สอง แรงจูงใจกำหนดแนวทางของพฤติกรรมชี้ว่าควรเป็นไปในรูปใด นำพฤติกรรมให้ตรงทิศทางเพื่อที่จะบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2553, น. 87) กล่าวว่า แรงจูงใจที่เกี่ยวกับการทำงานว่าเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญที่นักบริหารและหัวหน้าหน่วยงานจะต้องสร้างสรรค์และจัดให้มีมากขึ้นในองค์การหรือหน่วยงาน เพื่อเป็นปัจจัยในการบริหารงานในองค์การ เพราะแรงจูงใจหรือการจูงใจ จะช่วยบำบัดความต้องการความจำเป็นหรือความเดือดร้อนของบุคคลในองค์กรได้ จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ดีขึ้น มีแรงจูงใจ กำลังใจในการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์ต่อการบริหารงาน โดยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แต่ละบุคคลในองค์การ สร้างขวัญและท่าทีที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงานและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การ ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ช่วยให้การควบคุมงาน ดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบของระเบียบวินัย ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การ มีความสุขกาย สบายใจ และพึงพอใจในการทำงาน และการจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ ฐานะรัตน์ จีนรัตน์ (2561, น. 38) การจูงใจเป็นการสร้างพลังความสามารถออกมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย พิจารณาความสำคัญของแรงจูงใจได้ 3 ประการ คือ ความสำคัญต่อองค์กร ความสำคัญต่อผู้บริหาร และความสำคัญต่อบุคลากร

จากความสำคัญของแรงจูงใจข้างต้น จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญในการบริหารองค์กรด้านการบริหารบุคคลขององค์กร และมีประโยชน์ต่อผู้บริหารในการมอบอำนาจหน้าที่สามารถขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน เอื้ออำนวยต่อการสั่งการ และบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีกำลังใจในการทำงาน และทำงานให้องค์กรอย่างเต็มกำลังและสุดความสามารถ

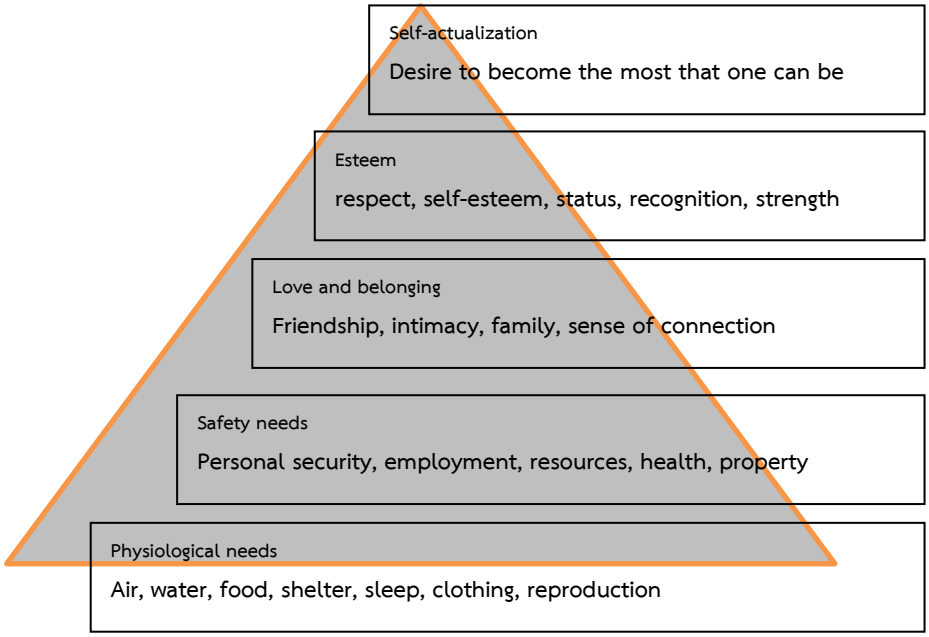
ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีการจูงใจ มีที่มาจากการศึกษาของ Frederick ในปี ค.ศ. 1911 ได้นำวิธีการศึกษาแบบวิทยาศาสตร์มาใช้กับการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ระบบการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อเป็นสิ่งจูงใจ ต่อมานักทรัพยากรมนุษย์ได้ศึกษาพบว่า การจูงใจจะก่อให้เกิดความต้องการของมนุษย์ ในที่นี้ได้แบ่งทฤษฎีการจูงใจออกเป็น 2 แนวทาง คือ ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ และทฤษฎีกระบวนการ ดังนี้

1. ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content theories of Motivation)

จากองค์กรที่หน่วยสังคมหรือหน่วยงานซึ่งมีกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมใจกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง (Max Weber, 1996, p. 46) ทฤษฎีนี้อธิบายถึงความต้องการหรือปรารถนาภายในของบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม หรือเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกลไกความต้องการของพนักงาน ได้แก่ สาเหตุที่พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทฤษฎีเนื้อหาเป็นที่รู้จักและยอมรับ มี 3 ทฤษฎี คือ

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นเรื่องที่มุ่งประเด็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยา Abraham Maslow (Maslow, 1970, p 35) เป็นการจูงใจที่มีการกล่าวกันอย่างแพร่หลาย โดยมองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป



รูปที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: Maslow (1970, p. 35)

จากรูปที่ 1 อธิบายได้ว่า ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม เป็นต้น จึงเรียกได้ว่าเป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุด ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้วมนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self- actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961, p. 100) ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป บุคคลมีแรงจูงใจที่แตกต่างกันโดยแบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nAch) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ กล่าวคือ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว 2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น และ 3) ความต้องการอำนาจ (Need For Power : nPower) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959, p. 113) เสนอทฤษฎีองค์ประกอบ 2 ประการ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two -Factor Theory) มี 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักในงานของตน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการทำงาน ทำให้บุคคลใช้ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และ 2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ไม่มีหรือมี ไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคล

ในองค์กรแล้วจะเกิดการไม่ชอบงานขึ้น ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

2. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) จะมุ่งที่กระบวนการด้านความคิด ซึ่งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยทฤษฎีกระบวนการ ได้แก่

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) โดย Victor H. Vroom (1964) ได้เสนอแนวคิดการจูงใจที่เรียกว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) และเสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V=Valance หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือ คุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E= Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

อธิบายว่า บุคคลมักทำงานโดยมีความคาดหวังว่าในการทำงานนั้นเขาจะได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ ทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลสำเร็จของการทำงาน (Effort–Performance relationship) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามทุ่มเทให้กับการทำงานกับผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามในการทำงานครั้งนั้น 2) ความสัมพันธ์ระหว่างผลสำเร็จของการทำงานกับรางวัล (Performance–Reward relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลสำเร็จของการทำงานกับรางวัลที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานสำเร็จ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับเป้าหมายส่วนบุคคล (Rewards – Personal goals relationship) หมายถึง มูลค่าหรือคุณค่าของรางวัลที่องค์การให้เพื่อตอบแทนแก่พนักงานกับความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อคุณค่าของรางวัลที่ได้รับ หากมีคุณค่ามากพอย่อมเป็นการจูงใจพนักงานนั่นเอง

จึงกล่าวได้ว่า บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนหรือคาดหวังรางวัลที่ได้รับเกินจริง ทำให้พนักงานอาจรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในบางครั้ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคนี้จะมีผล ต่อปฏิกิริยาบางประการ เช่น พนักงานอาจจะโกรธหรือตัดสินใจทิ้งงาน เพราะเกิดความรู้สึกว่ารางวัล ที่ได้รับไม่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น การเปรียบเทียบความเสมอภาคกับการจัดสรร รางวัลมีผลกระทบต่อผู้ถูกจูงใจ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการให้ผู้ถูกจูงใจเกิดการรับรู้ว่ารางวัลนั้นพิจารณาจากผลลัพธ์ที่แท้จริง

การนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในห้วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่ได้นำทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content theories of Motivation) โดยเฉพาะทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก ที่กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังการศึกษาของ อดุลย์ ทองจำรูญ (2556) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของเทศบาล มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูงสุด สอดคล้องกับ ปฐมวงค์ สีหาเสนา (2557) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงในในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับ ใกล้ตะวัน ศรสีทอง (2560) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมการแพทย์ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมการแพทย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับ มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง (2563) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในทางเดียวกัน พัชรี พันธุ์แตงไทย (2564) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับ พัชรพรรณ ทาศรี (2564) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข พบว่า พนักงานของเทศบาลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เช่นเดียวกับ วราพร เนืองนันท์ (2564) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 สหวิทยาเขตนวลจันทร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับ ษิญาภา วงศ์อุรา (2565) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงในการทำงาน,และด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่ เนติรักษ์ มณีวงศ์วิจิตร (2565) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ผลการศึกษาของ นงลักษณ คูตา (2561) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมชลประทาน

(ส่วนกลาง) พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงของงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ในการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ส่วนใหญ่ได้ทบทวนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก ที่มีความครอบคลุมในเนื้อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยด้านที่ส่งผลต่อแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน และเมื่อพิจารณาถึงองค์กรและประชากรที่ศึกษาแล้ว ส่วนใหญ่เป็นองค์กรภาครัฐ บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างย่อมตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความสำเร็จของงานที่ทำ และยังเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นพื้นฐานของความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ ได้รับการปรับเงินเดือน ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือ ทำให้เกิดแรงขับผลักดันกระตุ้นให้อยากทำงานกับองค์กรตลอดไป นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ แรงจูงใจตามทฤษฎีของแมคคลินแลนด์ ที่มุ่งเน้นต้องการประสบผลสำเร็จ ชอบการแข่งขัน แต่ก็มีเหตุผล มีความรับผิดชอบ มีการวางแผนที่ดี มุ่งผลสำเร็จมากกว่าผลตอบแทน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ที่แสดงให้เห็นว่าท้ายที่สุดของชีวิต คือ ทุกคนต้องการประสบผลสำเร็จทั้งในเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว

แนวทางการจูงใจในการทำงานของบุคลากร

การจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์กร วิธีการปฏิบัติที่สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีหลายแนวทาง ได้แก่

1. คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจ ความต้องการ ค่านิยม ความสามารถ ความสนใจและการเรียนรู้ ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าแรงจูงใจและค่านิยมของบุคลากรเหมาะสมกับงานที่ทำหรือไม่ เช่น บุคลากรที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำควรจัดสรรงานที่ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน ในขณะที่บุคลากรที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ควรจัดสรรงานที่ท้าทายความสามารถ การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแรงจูงใจ ความต้องการหรือบุคลิกลักษณะของตนเองแล้ว บุคคลนั้นย่อมเต็มใจใช้ความสามารถและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับการให้ผลตอบแทนและรางวัลในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานนั้น ควรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลด้วย

2. ทำให้งานที่ทำนั้นน่าสนใจและสอดคล้องกับแรงจูงใจและค่านิยมของบุคลากร เช่น การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) สำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจภายใน โดยทำให้งานน่าสนใจ ท้าทายความสามารถและให้อิสระในการเลือกวิธีการทำงาน แต่ถ้าพนักงานยังขาดทักษะ ความสามารถ ความพร้อมที่จะทำอะไรด้วยตนเอง งานที่ทำอาจจะออกแบบให้พนักงานทำตามความถนัด (Specialization) เชี่ยวชาญเฉพาะ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานหรือให้บุคลากรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ไปทำหน้าที่อื่น ๆ โดยที่ระดับทักษะความสามารถ ตลอดจนลักษณะงานยังคล้ายคลึงกัน เพื่อลดความเบื่อหน่ายและขาดความกระตือรือร้นในการที่ต้องทำงานแบบเดิม

3. ใช้สิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามความต้องการขององค์กร สิ่งจูงใจใด ๆ นั้น เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลที่ดึงดูดหรือผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่แสดงพฤติกรรม โดยสิ่งจูงใจเป็นสิ่งที่ใช้ดึงดูดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือกิจกรรม ซึ่งต่างจากรางวัลเป็นสิ่งที่ดึงดูดที่เกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดพฤติกรรมและเพิ่มโอกาสที่จะเกิดพฤติกรรมนั้นอีก โดยสิ่งจูงใจผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่องค์กรจัดสรรให้บุคลากรนั้น มีหลายรูปแบบ เช่น เงินตรา ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ สถานภาพและตำแหน่ง บุคลากรต้องรับทราบสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัล สำหรับการปฏิบัติงานที่บุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างไร จึงจะได้รับรางวัลแบบใดเป็นสิ่งตอบแทน โดยสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากร บุคลากรเห็นคุณค่าในสิ่งตอบแทนที่ได้รับ บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการทำงานและมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับบุคลากรต้องรับรู้ว่ามีความยุติธรรม คุ้มค่ากับสิ่งที่บุคลากรทุ่มเทให้กับองค์การ รางวัลที่จัดสรรให้มีความเป็นธรรม

4. มีการจัดเวลาในการทำงาน โดยให้บุคลากรมีโอกาสเลือกเวลาในการทำงานที่ตนเองต้องการ สิ่งนี้อาจช่วยสนองตอบความต้องการของบุคลากรบางคนที่มีภารกิจบางอย่างที่ต้องทำในระหว่างวันเวลาการทำงานที่ตายตัวบุคลากรจะได้เต็มใจปฏิบัติงานในเวลาที่ตนเลือกได้อย่างเต็มที่ ไม่เกิดความคับข้องใจในการทำงาน เช่น จัดเวลาทำงานที่แปรเปลี่ยนได้ (Variable Work Schedules) หรือมีการยืดหยุ่นเวลาในการปฏิบัติงาน (Flextime Work Schedule)

5. จัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ไม่ว่าห้องทำงาน แสงสีและกลิ่น ก็เป็นสิ่งที่อาจเอื้อต่องานและประสิทธิผลการทำงาน

6. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด วางแผนและการตัดสินใจในงานต่าง ๆ ที่บุคลากรรับผิดชอบอยู่ บุคลากรจะมีความรู้สึกผูกพันกับงาน เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นเจ้าของงานและเห็นว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่า มีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง งานและหน่วยงาน บุคคลก็จะมีแรงจูงใจในการทำงาน

7. กำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนเฉพาะเจาะจง ท้าทาย น่าสนใจและสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ การกำหนดเป้าหมายเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจบุคลากรในการทำงาน โดยที่เป้าหมายนั้นควรได้มาจากการมีส่วนร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง ผูกพันกับเป้าหมาย เต็มใจในการทำงาน รับผิดชอบงานและพยายามดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ข้อมูลป้อนกลับหรือความรู้ผลลัพธ์ของความสำเร็จของเป้าหมาย มีส่วนสำคัญในการที่บุคลากรจะได้ทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร เพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันในการดำรงรักษาเป้าหมายไว้ได้ การจูงใจโดยวิธีการนี้อาจใช้การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า MBO (Management by Objectives)

จากแนวทางการจูงใจในการทำงานของบุคลากรดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า วิธีการจูงใจให้บุคลากรทำงานล้วนมาจากแนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานที่กล่าวในข้างต้น ไม่ว่าจะเป็น ทฤษฎีลำดับความต้องการ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีความคาดหวัง รวมถึงทฤษฎีเสมอภาค ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือมุ่งเน้นการจูงใจให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมุ่งให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อองค์กร อยู่ทำงานกับองค์กรตลอดไป นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้แก่บุคลากรอีกทางหนึ่ง อย่างไรก็ตาม การจูงใจในการทำงานเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะช่วยเกื้อหนุนให้บุคลากรได้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น หากแต่ว่าความสำเร็จขององค์กรยังต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ ดังนั้น ผู้บริหารควรเลือกและกำหนดแนวทางในการบริหารให้เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทต่าง ๆ องค์กรนั้นก็จะสามารถดำรงอยู่ได้ตลอดไปอย่างยั่งยืน

สรุป

บุคลากร เป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีศักยภาพย่อมนำพาองค์กรประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการจูงใจในการทำงานของบุคลากร ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารองค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญและนำมาใช้ในการบริหารงานด้านบุคคล เพื่อเป็นการสร้างแรงผลักดัน กระตุ้นให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพในตัวตนออกมา โดยผ่านการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีอีกประการหนึ่งด้วย แรงจูงใจในการทำงานเกิดจากทฤษฎีต่าง ๆ ที่นักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ ซึ่งทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง คือ 1) ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ เช่น ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก เป็นต้น และ 2) ทฤษฎีกระบวนการ เช่น ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัม เป็นต้น โดยการศึกษาในห้วงสิบปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่ได้พัฒนาแนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้งานที่ทำนั้นน่าสนใจ ใช้สิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงาน มีการจัดเวลาในการทำงานที่เหมาะสม จัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ กำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนเฉพาะเจาะจง ท้าทาย น่าสนใจและสามารถบรรลุผลสำเร็จได้

กล่าวได้ว่า บุคลากรในองค์กรล้วนมีความมุ่งหวังที่จะประสบผลสำเร็จในชีวิตหน้าที่การงาน ซึ่งถือเป็นความต้องการสูงสุดตามแนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ แต่อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจใน

การทำงานมิใช่คำตอบสุดท้ายในความสำเร็จขององค์กร หากแต่ยังมีวิธีการและแนวทางดำเนินการอื่น ๆ ที่จะช่วยนำพาองค์กรให้ไปสู้ความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ขึ้นอยู่กับองค์กรจะเลือกเอาทฤษฎีใดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร

บรรณานุกรม

ใกล้ตะวัน ศรสีทอง. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมการแพทย์.* งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เนติรักษ์ มณีวงศ์วิจิตร. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ,* 3(3), หน้า 31-52.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2553). *ทฤษฎีองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นงลักษณ์ คูตา. (2561). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมชลประทานกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ปฐมวงค์ สีหาเสนา. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.* งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พัชรพรรณ ทาศรี. (2564). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข.* งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พัชรี พันธุ์แตงไทย. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.

มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออก.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

วราพร เนืองนันท์. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 สหวิทยาเขตนวลจันทร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารร้อยแก่นสาร,* 6(6), หน้า 114-125.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.

วุฒิ สุขเจริญ. (2559). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จี. พี. ไซเบอร์พริ้นท์.

ษิญาภา วงศ์อุรา. (2565). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

อดุลย์ ทองจำรูญ. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ.* โครงงานปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สานักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

Adam, Stacy J. (1965). Inequality in Social Exchange. In L. *Berkowitz ed Advances in Experimental Psychology,* 2, pp. 267-299

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work.* New York: John Wiley & Sons.

Maslow, A. (1970). *Motivation and personality.* New York: Harpers & Row.

McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society.* New York: D. Van Nostrand Company Inc.

Meyer, J.P., N.J. Allen. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application.* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation.* New York: Wiley.

Walter, k. (1978). *The working class in welfare capitalism.* London: Routledge & Kegan Paul.

Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson*. New York: The free Press.

การจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Quality Public Service Provision of Local Administrative Organizations

มะลิวัลย์ พิมพ์โยยาง[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Maliwan Pimyoyang[1] and Chompoonunch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: mali142524@gmail.com

บทคัดย่อ

การบริการสาธารณะที่ดีจะช่วยให้เกิดการเจริญเติบโตและสร้างความสุขสมบูรณ์ในชีวิตของประชาชนและเกิดการจ้างงานของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชน สังคม ท้องถิ่น ได้ควบคู่ไปกับการพัฒนาเพื่อสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยึดหลักคิดการจัดบริการสาธารณะในมิติต่าง ๆ คือ ความเหมาะสมของประเภทของบริการสาธารณะ ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ และความสอดคล้องระหว่างประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะ นอกจากนั้นการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องอาศัยการวางเป้าหมายเพื่อช่วยกำหนดทิศทางให้มีคุณภาพที่ดีและตอบโจทย์ความต้องการของทุกภาคส่วนมากยิ่งขึ้น โดยใช้แนวคิดการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบโจทย์ความเท่าเทียมในทุกมิติ ทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กลายเป็นเป้าหมายและความคาดหวังที่สำคัญของการจัดบริการสาธารณะ

คำสำคัญ: การจัดบริการสาธารณะ คุณภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

Good public service contributes to the growth and happiness in people's lives and employment of local people. Local administrative organizations must be the main mechanism for integrating all people and groups in the community, society, locality along with development to create local economic growth by providing quality public services. Local administrative organizations must adhere to the concept of providing public services in various dimensions such as the appropriateness of the types of public services, the level of

exploitation and profit-seeking, the people or target groups of public services, and consistency between types and forms of public services. In addition, the provision of public services of local administrative organizations requires a goal setting to help determine the direction to have good quality and better meet the needs of all sectors by using the concept of public service provision to meet equality in all areas both in terms of social and economic dimensions to improve the quality of life has become an important goal and expectation of public service provision.

Keywords: Public service provision, quality, local administrative organization

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบุอำนาจหน้าที่และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการและรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่น ๆ เช่น กิจการพาณิชย์ สหการ การร่วมมือ ระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPPs) ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะ ที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมายและจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ดังนั้น การยกระดับบริการสาธารณะของไทยย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยต้องสามารถจัดบริการ “ได้” และ “ดี” โดยมองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง“จัดบริการสาธารณะได้อย่างกว้างขวางและมีอิสระในการเลือกประเภทและรูปแบบตามหลักความ สามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) และปฏิบัติตามหลัก การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดี”จะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นในอนาคตได้ การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการ

สาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

ในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่นได้ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ท้องถิ่นของตนสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคม ความเอาใจใส่ของฝ่ายบริหารในท้องถิ่นย่อมส่งผลดีต่อการจัดบริการสาธารณะอีกด้วย (อภิชาต สถิตนิรามัย, ยุกติ มุกดาวิจิตร และนิติ ภวัครพันธุ์, 2556, น. 105)

การบริการสาธารณะประเภทใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ “ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” แม้โดยหลักการ ผู้ที่ตัดสินในเรื่องนี้ควรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองที่ต้องบอกว่าท้องถิ่นของตนจะจัดบริการสาธารณะที่เหมาะสมต่อท้องถิ่นประเภทใดได้บ้าง อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติมักมีหน่วยงานรัฐภายนอกผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เป็นผู้กำหนดมาตรฐานเพื่อกำกับดูแลสินค้าและบริการสาธารณะ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่จะให้คำแนะนำหรือตัดสินว่าอะไรคือบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น“ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะตามประเภท หรือรูปแบบกฎหมายกำหนด รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐาน อาทิกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในฐานะผู้ให้คำ ปรึกษาแนะนำและกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีข้อวินิจฉัยว่าประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะใดบ้างที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้หรือทำไม่ได้ (วุฒิสาร ตันไชย, อรทัย ก๊กผล, ศิกานต์ อิสรระชัยยศ, วิลาวัลย์ หงษ์นคร, อภิวรรณ ซักเซ็ค, พิชิตชัย กิ่งพวง และเอกวีร์ มีสุข, 2558, น. 270)

การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ในบทความนี้ผู้เขียนจึงได้มุ่งประเด็นไปในเรื่องที่ว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถจัดบริการสาธารณะได้ดีและมีคุณภาพ โดยหลักสำคัญมีดังนี้

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่เราจะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ”ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยาม

ความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า“ความเป็นสาธารณะ”(Publicness) คืออะไร โดย Shamsul Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชน และธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดรับชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดรับชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (The Principle of Continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมี

ความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน การจัดทำบริการสาธารณะ บางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำ อย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (The Principle of Equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะ ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (The Principle of Adaptation) เพื่อให้มีความเหมาะสมกับ สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559, น. 28)

ทำอย่างไรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้

การกำหนดว่าบริการสาธารณะประเภทใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้รูปแบบและวิธีการใดจัดทำบ้างจำเป็นต้องมีการวางหลัก ในที่นี้ผู้เขียนเห็นว่าประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) หรือหลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) อันเกิดจาก “พื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งมวล เป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม” เช่นเดียวกับ Gerard Marcou (2007) ได้เสนอหลักคิดที่ใกล้เคียงกัน คือ หลักความสามารถทั่วไป (General competence หรือ The General Nature of Local Competence) หรือ (The General Power of Competence) คือ หลักการที่ถือว่าท้องถิ่นสามารถกระทำการหรือดำเนินการในเรื่องที่สำคัญสำหรับท้องถิ่นได้ ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น ตามที่กฎหมายกำหนดและไม่กระทบกับอำนาจของส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในบางประเทศได้กำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไป โดยให้อำนาจให้ท้องถิ่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่กฎหมายกำหนด แต่มีการกำกับดูแลโดยการกำหนดข้อห้าม (Restriction) ไว้ในตัวกฎหมายควบคู่กันไปให้ชัดเจนว่าเรื่องใดที่ท้องถิ่นไม่สามารถทำได้ เพื่อมิให้เกิดช่องว่างในการใช้ดุลพินิจหรือการตีความเพื่อ “ห้าม” การดำเนินงานของท้องถิ่นเช่น ในสหราชอาณาจักรที่กฎหมาย Local Government Act 2000 ใน Section

กำหนดให้ท้องถิ่นสามารถส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่ได้ แต่ Section 3 ไม่อนุญาตให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการกู้ยืมเงินเพื่อมาดำเนินการส่งเสริมตาม Section 2 เป็นต้น (Gerard Marcou, “Local Authority Competences in Europe,” Council of Europe, 2007, p. 16-18.)

กล่าวโดยสรุป ผู้เขียนเห็นว่าเราควรใช้หลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) ที่เห็นว่าการดำเนินบริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเสมอ เว้นแต่มีกฎหมายกำหนดห้ามประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการไม่ได้เพื่อพิจารณาว่าประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบหรือวิธีการจัดบริการสาธารณะใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้

ทำอย่างไรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะที่ดี

นอกจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพิจารณาว่าบริการสาธารณะประเภทใดและรูปแบบวิธีการใดบ้างที่สามารถทำได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องพิจารณาต่ออีกว่าบริการสาธารณะที่จัดจะสามารถดำเนินการให้ได้ “ดี” อย่างไรด้วย ทำให้เกิดคำถามตามมาอีกหลายประการว่า บริการสาธารณะแต่ละประเภทควรจัดในรูปแบบและวิธีการใดจึงเหมาะสมที่สุด ? องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพและความพร้อมด้านงบประมาณ อัตรากำลัง และความรู้เพียงพอในการจัดบริการสาธารณะหรือไม่ ใครเป็นกลุ่มเป้าหมายของการจัดบริการสาธารณะแต่ละประเภท ควรเสริมสร้างศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นด้านใดบ้าง แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นควรกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และผลสัมฤทธิ์ในลักษณะใด การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดีควรสอดคล้องกับความต้องการและทิศทางในระดับชาติเรื่องใดบ้าง เป็นต้น จากชุดคำถามจำนวนมากที่ตามมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความท้าทายในการค้นหาหลักการ วิธีการ เครื่องมือ และองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะที่ดีได้ การจัดบริการสาธารณะที่ดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งต้นจากการกำหนดหลักการและเป้าหมายที่บอกว่า “อะไรคือบริการสาธารณะที่ดี” การพิจารณาประเภท เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริการสาธารณะที่ควรจัดทำในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนเห็นว่ามิติการพิจารณานี้สามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำมาเป็นหลักการพิจารณาว่าการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดี ควรมีลักษณะอย่างไร ได้ 4 มิติ ดังนี้ (วุฒิสาร ตันไชยและคณะ,2558)

1. ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ กิจกรรมอะไรบ้างที่ควรนำมาจัดเป็นบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทางหลักการ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) ที่ควรให้บริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเสมอตามที่ผู้เขียนเสนอไปตอนต้น

2. ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร การจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามจะสามารถหาประโยชน์และแสวงหากำไรได้ในระดับใด โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภทสามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และ ผลกำไรที่สามารถ

เลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะ ในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม เราควรคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่า บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการแข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่าพื้นที่การค้า การกำหนดอัตราค่าเช่าห้องประชุมสำหรับการจัดทำกิจกรรมของเอกชน และบริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหากำไรสูงสุด เพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวมและความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคาค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือน การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการขอใบอนุญาต อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

3. บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ การจัดทำบริการ สาธารณะจะช่วยสร้างการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในลักษณะใด เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่า ใครคือบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะจะจัดบริการสำหรับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเพศ /รายได้ อายุ /ถิ่นที่อยู่ /ความพิการ/อาชีพ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ ฯลฯ และการจัดบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการ สาธารณูปโภคพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ จะช่วยสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในสังคม (Inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาส ขึ้นได้

4. ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ ประเภทของบริการสาธารณะควรดำเนินงานในรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด ในประเด็นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าควรเลือกใช้รูปแบบการบริการสาธารณะแบบใดที่เหมาะสมกับประเภทของบริการสาธารณะ ซึ่งขึ้นอยู่กับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่า กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะ ในรูปแบบใดได้บ้าง

ความเหมาะสมในการเลือกรูปแบบบริการสาธารณะขึ้นอยู่กับเป้าประสงค์ในการจัดบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่าได้วางหลักคิดในลักษณะใด เช่น 1) การว่าจ้าง (Out Sourcing) อาจนิยมใช้ในการแบ่งหน้าที่การจัดบริการสาธารณะบางส่วนให้บุคคลภายนอกที่มีความถนัด และความรู้ความสามารถรับไปทำแทน เช่น การจ้างทำอาหารผู้ป่วยให้กับผู้ป่วยในของสถานพยาบาล การจ้างให้เอกชนเป็นผู้รับกำจัดและรีไซเคิลขยะ 2) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public Private Partnership - PPP) อาจนิยมใช้ในการจัดบริการสาธารณะ ที่ท้องถิ่นต้องการอาศัยความร่วมมือกับเอกชนในฐานะหุ้นส่วน (Partner) ทั้งด้านความรู้และเงินลงทุน เช่น การพัฒนานิคมอุตสาหกรรม การชักชวนให้ภาคเอกชนลงทุนทำสิ่งปลูกสร้างในที่ดินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) สหการ (Co-operative) อาจนิยมใช้ในการจัดบริการสาธารณะร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าสองแห่งขึ้นไปที่ต้องจัดบริการสาธารณะร่วมกันด้วยเหตุผลด้านความคุ้มค่าหรือบูรณาการ บริการสาธารณะข้ามพื้นที่ (Cross-area) เช่น การจัดบริการระบบป้องกันไฟไหม้ที่

อาจกินพื้นที่ในหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การร่วมกันจัดบริการด้านโรงงานกำจัดขยะที่ต้องอาศัยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง ร่วมลงทุนกันเพื่อให้สามารถสร้างโรงงานกำจัดขยะที่มีศักยภาพเพียงพอ เป็นต้น 4) กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) ซึ่งถือเป็นรูปแบบองค์กรที่สำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ในรูปแบบของกิจการพาณิชย์ ได้แก่ การดำเนินงานด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงานผ่านการจัดตั้งบริษัทที่เป็นนิติบุคคลเอกชน และการดำเนินงานผ่านการจัดตั้งองค์กรของท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคล มหาชน หรือกิจการเพื่อสังคม ได้แก่ รูปแบบกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของรูปแบบสหกรณ์ รูปแบบบริษัทเพื่อสังคม และรูปแบบมูลนิธิการกุศลที่ทำการค้า (วุฒิสาร ตันไชยและคณะ,2558)

ตัวอย่างการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้าได้จัดบริการสาธารณะให้ประชาชนในพื้นที่แบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก คือ 1.ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร 2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น 3.ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ 4. ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้ายังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้าน ไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้าเป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานและการให้บริการในทุกรูปแบบอยู่ในที่ตั้งหลักที่เดียว ไม่มีการกระจายตัว โดยเฉพาะการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เหตุด่วน หรือเหตุร้ายที่อาจส่งผลกระทบให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงให้ความช่วยเหลือได้ไม่ทันต่อสถานการณ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางส่วนยังขาดจิตสาธารณะในการให้บริการซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือแก่ประชาชน

ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการบริการ โดยจัดตั้งหน่วยงานย่อยในการบริการฉุกเฉินในด้านต่าง ๆ เพื่อดูแลประชาชนในเรื่องของสุขภาพ ความเป็นอยู่ ทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างครอบคลุม เท่าเทียมกัน เช่น จัดให้ที่ทำการกำนันและผู้ใหญ่บ้านหรือผู้นำชุมชน เป็นหน่วยงานย่อยในการรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันต่อสถานการณ์

ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาการให้บริการโดยต้องมีความใส่ใจและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ใช้หัวใจในการให้บริการ (Service Mind) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด โดยมุ่งเน้นไปที่การให้บริการประชาชน ผลประโยชน์สาธารณะ การให้คุณค่ากับประชาชน และความรับผิดชอบที่มีต่อประชาชนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน พยุงศักดิ์ ทราบรัมย์, 2557, น.14 -21) กล่าวโดยสรุปว่าบทบาทการบริหารจัดการของภาครัฐที่ควรจะทำและควรจะส่งเสริมมีหลักการ ดังนี้

1. การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า (Serve citizens, not customer) Denhardt and Denhardt พยายามชี้ให้เห็นว่าบทบาทของภาครัฐที่ควรจะทำนั้นก็คือการให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นพลเมืองให้กับประชาชนมากกว่าการมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าคนหนึ่งที่มารับบริการจากรัฐ การมองประชาชนว่าเป็นเพียงลูกค้าคนหนึ่งนั้นนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนทุกคนเหมือนกัน ซึ่งขาดการมองไปถึงความหลากหลายของคนในสังคมที่มีทั้งคนรวย คนจนและคนด้อยโอกาส การมองประชาชนว่าเป็นเพียงลูกค้าจึงไม่สามารถสร้างความเป็นธรรมให้กับสังคมได้

2. แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the public interest) ซึ่งเสนอแนวทางให้ทั้งภาครัฐเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนมาสร้างเวทีสาธารณะเพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แสวงหาค่านิยมร่วมกันเกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมในการสร้างความเท่าเทียมและเป็นธรรมให้กับสังคม

3. ให้คุณค่ากับพลเมืองเหนือกว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Value citizenship power entrepreneurship) คือ การมุ่งความสนใจไปยังพลเมืองเพื่อกระตุ้นให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ โดยการสร้างการมีส่วนร่วมนั้นภาครัฐสามารถสร้างผ่านกระบวนการวาทกรรมเพื่อให้พลเมืองได้อภิปรายอย่างสร้างสรรค์ตามแนวคิดธรรมาภิบาลประชาธิปไตย

4.คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างประชาธิปไตย (Think strategical, act democratically) โดยเน้นการมีส่วนร่วมของพลเมือง (Citizen engagement) และการสร้างชุมชน (Community engagement) โดยมองว่าการมีส่วนร่วมของพลเมืองในกระบวนการนโยบายสาธารณะเป็นสิ่งที่จำเป็นและควรจะส่งเสริมให้เกิดขึ้นตามระบอบประชาธิปไตย แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ถูกขับเคลื่อนจากแนวคิดการสร้างชุมชนไม่ได้เกิดจากแรงขับเคลื่อนของกลไกตลาด ซึ่งในชุมชนมีการปฏิสัมพันธ์ของคนในชุมชนแบบไม่เป็นทางการ มีการรู้จักมักคุ้นกันมาก สนิทสนมกันความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการนี้จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมและแสดงจุดยืนในประเด็นสาธารณะที่มีความสนใจร่วมกัน

5. ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Isn’t Simple) ไม่ได้มุ่งความสนใจไปที่ภาระรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ (Result) และประสิทธิภาพ (Efficiency) แต่มุ่งความสนใจไป

ที่ความรับผิดชอบต่อความเป็นพลเมือง (Citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (Public interest) ที่สามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล (Serve rather than steer) สิ่งสำคัญสำหรับภาครัฐคือเป็นผู้นำในการจัดบริการให้กับพลเมืองมากกว่าการคอยทำหน้าที่กำกับทิศทางของสังคม ผู้นำจะเป็นผู้ขับเคลื่อนค่านิยมร่วม ความเป็นผู้นำไม่ใช่ที่มาของอำนาจ แต่ผู้นำจะเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสร้างแนวทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเวทีสาธารณะและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

7. ให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่แค่เน้นที่ผลผลิต (Value people, not just productivity) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ได้แสดงให้เห็นว่า รัฐควรจะให้คุณค่าคนทำงานมากกว่าแค่ต้องการผลปฏิบัติการ เพราะมนุษย์มีความแตกต่างกัน รัฐจำเป็นต้องส่งเสริมค่านิยมร่วมกันซึ่งได้แก่ ความเป็นธรรม ความเสมอภาค การตอบสนอง การเสริมพลังชุมชนและความยึดมั่นร่วมกันการมอบอำนาจในการตัดสินใจ แก่ผู้ปฏิบัติงาน การสร้างจริยธรรม ความร่วมมือซึ่งถือว่าเป็นค่านิยมร่วมที่มากกว่าประสิทธิภาพและผลผลิตที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการตามหลักนิติธรรม หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะจึงได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ กฎเกณฑ์ของบริการสาธารณะอันประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน และประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน รัฐต้องให้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติให้แก่ผู้นับถือศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือสีผิวหรือเพศใดเพศหนึ่งมิได้ เพราะจะขัดกับหลักการดังกล่าว

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้ ดังนั้น ต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลา

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็น รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย (กรพจน์ อัศวินวิจิตร, 2559, น. 7)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ต้องมีหลักคิดการจัดบริการสาธารณะในมิติต่าง ๆ คือ ในมิติแรกให้มองถึงความเหมาะสมของประเภทของบริการสาธารณะ ว่ากิจกรรม

โครงการอะไรบ้างที่ควรนำมาดำเนินการหรือจัดเป็นบริการสาธารณะ มิติที่สองให้มองถึงระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร ว่ากิจกรรมอะไรบ้างที่ควรนำมาจัดเป็นบริการสาธารณะ เมื่อดำเนินไปแล้วท้องถิ่นได้อะไรบ้าง มีประโยชน์หรือไม่ มิติที่สามให้มองถึงบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะว่าในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น จะช่วยสร้างการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในท้องถิ่นในลักษณะใด และในมิติสุดท้ายให้มองถึงความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะว่าในแต่ละประเภทของบริการสาธารณะควรดำเนินงานในรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพได้นั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความอิสระในการจัดบริการสาธารณะ และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อยกระดับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดบริการได้อย่างมีคุณภาพ

สรุป

การบริการสาธารณะเป็นการดำเนินการของรัฐหรือฝ่ายปกครองในการกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้ รวมถึงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการบริการทางสังคม โดยรัฐหรือฝ่ายปกครองต้องดำเนินการให้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ เพื่อสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมและเป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและรายได้ รวมถึงทำให้เศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น เมื่อผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงเหมาะสมและมีคุณภาพ ก็จะทำให้บุคคล เหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโตเป็นทรัพยากรของชาติที่มีคุณภาพต่อไป

บรรณานุกรม

กรพจน์ อัศวินวิจิตร. (2559) *หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะ*. วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

พยุงศักดิ์ ทราบรัมย์. (2557). *การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

วุฒิสาร ตันไชย, อรทัย ก๊กผล, ศิกานต์ อิสรระชัยยศ, วิลาวัลย์ หงษ์นคร,อภิวรรณ ชักเชค, พิชิตชัย กิ่งพวง, และเอกวีร์ มีสุข. (2558). *ข้อเสนอเชิงนโยบายนวัตกรรมการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

อภิชาต สถิตนิรามัย, ยุกติ มุกดาวิจิตร และนิติ ภวัครพันธุ์. (2556). *ทบทวนภูมิทัศน์การเมืองไทย*. เชียงใหม่: แผนงานสร้างเสริมนโยบายสาธารณะที่ดี (นสธ.) สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการเมืองการปกครอง,* 6(1), หน้า 25-37.

Gerard, M. (2007). "*Local Authority Competences in Europe*," Council of Europe.

หลักสมรรถนะกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Core Competencies and Work Efficiency Improvement among Personnel in Local Administrative Organizations

ชิษณุพงศ์ คงศีล[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Chitsanupong khongsil[1] and Chompoonunch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Chitsanupong.ks@gmail.com

บทคัดย่อ

สมรรถนะหลักที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม โดยสมรรถนะหลักที่พบและเป็นปัญหาในการทำงาน ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นการนำสมรรถนะหลักมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น ควรมีแนวทางในการดำเนินการ ได้แก่ 1) ควรมีการจัดฝึกอบรมการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรปลูกฝังและสร้างจิตสานึกที่ดี ยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริต โดยนำหลักธรรมาภิบาล มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ควรส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับความรู้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และในการมอบหมายการปฏิบัติงานนอกเหนือจากตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ควรพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อมิให้เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด 3) ควรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และให้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยะและสมบูรณ์ และ 4) ควรมีการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยบรรจุอัตรากำลังให้ครบถ้วนและตรงกับโครงสร้างการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งได้อย่างเต็มความสามารถ

คำสำคัญ: หลักสมรรถนะ การพัฒนาประสิทธิภาพ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

Core competencies generating work efficiency improvement among personnel in local administrative organizations consist of achievement motivation, integrity, expertise, service mind, and teamwork. Core competencies found problems at work are integrity, expertise, and achievement motivation. Therefore, core competencies employed as a guideline for improving work efficiency among personnel in local administrative organizations should adopt the following implementation guidelines: 1) Training should be provided to promote personnel in organizations to have good conscience and adhere to honesty and integrity. Good governance should be implemented as a guideline for more efficient administration and operations, 2) Personnel should be enhanced to have legal knowledge associated with working in a serious manner. Tasks that are outside of their job description should be assigned to persons who have knowledge and understanding about relevant laws and regulations in order to avoid any mistake at work, 3) Information technology system should be improved for the benefits of the connectivity of data related to the operations and data should be updated as always to ensure work system is efficient, correct, accurate, precise, and complete and 4) Human resource development should be carried out by providing sufficient manpower to meet the structures of work, enabling personnel to work in their positions to their fullest capacity.

Keywords: Core competencies, efficiency improvement, personnel of local administrative organizations

บทนำ

จากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของหน่วยงาน กระทรวง ทบวง กรม บทบาทหน้าที่ภาครัฐ การปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศได้และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2561) เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินการพัฒนาระบบราชการ ให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล อีกทั้งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบราชการคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้พัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่เป้าหมายและพร้อมปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (สิรินภา ทาระนัด, 2561, น. 1)

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และแสวงหาเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency Base Human Resource Management) ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงภาคราชการของไทยที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้นำแนวคิดระบบสมรรถนะมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสมรรถนะ ขององค์กร ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง โดยสำนักงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น (ก.ถ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลในด้านการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่นให้มีมาตรฐานมากขึ้นเทียบเท่ากับข้าราชการประเภทอื่นและสร้างขวัญ กำลังใจแก่ข้าราชการส่วนท้องถิ่น รวมถึงกำหนดให้มีรูปแบบการประเมินผลงาน ความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสม โปร่งใส เป็นธรรม มากขึ้น และได้มีการกำหนด ทักษะ ความรู้ ความสามารถ สมรรถนะประจำตำแหน่งให้แก่ทุกสายงานเพื่อประกอบการแต่งตั้ง สรรหา และพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพสูง มีความเป็นมืออาชีพและเป็นมาตรฐานสากล จึงได้มีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยสามารถจำแนกแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน โดยในส่วนของสมรรถนะหลักนั้นได้กำหนดให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกตำแหน่งและทุกประเภท จำเป็นต้องมี เพื่อเกิดการหล่อหลอมพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 5 ประการ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้เป็นมาตรฐานและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพข้าราชการส่วนท้องถิ่น รวมถึงเพื่อให้บุคลากรสามารถแสดงสมรรถนะ ความเชี่ยวชาญ ทักษะความรู้ความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวตนซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทความวิชาการนี้ เป็นการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนกรณีศึกษา เพื่อวิเคราะห์ผลการศึกษาและเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

แฮรีส จี. มอนตากู (Montagu, 1984, p. 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจาก การควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด ส่วน อุทัย หิรัญโต (2523, น. 2)

ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดการ เป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน โดยรัฐบาลต้องมีการควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น และธเนศวร์ เจริญเมือง (2550, น. 5) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบ การบริหารและจัดการสาธารณะและทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องถิ่นหนึ่งภายในรัฐหนึ่ง เป็นท้องที่อันมีขอบเขตชัดเจนภายในรัฐนั้นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไป

ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 70 กำหนดให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด ซึ่งมีอยู่ 2 รูปแบบคือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

นิยามความหมายของประสิทธิภาพ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงประสิทธิภาพหลากหลายทรรศนะ โดย ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, น. 2) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นผลิตภาพและประสิทธิภาพของงาน โดยประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ในหลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ในการนำไปพิจารณา คือ 1) ประสิทธิภาพในด้านกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่มีมาตรฐาน มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีการใช้เทคนิคที่สะดวก ง่ายขึ้นและดีกว่าเดิม 2) ประสิทธิภาพในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า เช่นเดียวกับ วิทยา ด่านธำรงกูล (2546, น. 27) ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่จำกัดอย่างคุ้มค่า เพื่อเป็นการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ สอดคล้องกับ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544, น. 7) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ การวัดระดับผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพของงานจะดีมากน้อยเพียงใด ใช้เงิน ใช้เวลา และใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมาน สามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย ส่วน อุทัย หิรัญโต (2525, น. 9) กล่าวว่าเป็นผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในงานราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สมใจ ลักษณะ (2544, น. 7) ยังกล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อย

ที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดีคุ้มกับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดีไม่คุ้มกับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงหมายถึง ผลการปฏิบัติของแต่ละบุคคลที่ใช้ความสามารถและพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตน ด้วยความเป็นระเบียบ กฎเกณฑ์ สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จรวดเร็วทันเวลา มีความถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร การมีความรับผิดชอบและการเอาใจใส่ในงานด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และมีความภักดีต่อองค์กร จึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อคือ 1) สำหรับคุณภาพของการทำงานต้องมีคุณภาพที่สูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจสูงสุด 2) ปริมาณงาน จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามหน่วยงานมีความคาดหวังขององค์กร 3) เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย และ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ กล่าวคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

หลักสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2549, น. 5-8) กล่าวว่า “สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะหรือความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้จะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะหรือความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ สอดคล้องกับ ฎายิน วงศ์หงส์ (2550, น. 10) ให้ความหมายสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

องค์ประกอบหลักของสมรรถนะ ตามแนวคิดของ แมคเคิลแลนด์ (McClelland, 1973) อธิบายถึงองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ของสมรรถนะ ไว้ดังนี้ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชานาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาท เป็นต้น 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลอื่นเชื่อถือว่าตนเองเป็น เช่น ความเชื่อมั่นในตนเองสูง ก็จะทำให้เชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) คือ สิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น เขาเป็นคนน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ 5) แรงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (2558, น. 7) จำแนกประเภทของสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการส่วนท้องถิ่น ทุกประเภทตำแหน่ง ระดับตำแหน่งจำเป็นต้องมี เพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

2. สมรรถนะประจำผู้บริหาร หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งประเภทบริหารท้องถิ่นและอำนวยการท้องถิ่น ซึ่งต้องกำกับดูแลทีมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีในฐานะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. สมรรถนะประจำสายงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับประเภท และระดับตำแหน่งข้าราชการส่วนท้องถิ่นในสายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งในสายงานนั้นสามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (2558, น. 12) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) คือ ความตั้งใจและความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุดและหมายรวมไปถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงาน และกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ

2. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (Integrity) คือ การครองตน และประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประชาชน สังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (Organization and Process Understanding) คือ ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบกระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนเองและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน

4. การบริการเป็นเลิศ (Service Mind) คือ การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการหรือประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการหรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนเป็นหลัก

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ การมีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงาน กลุ่ม หรือหมู่คณะนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด

จากการศึกษาแนวคิดสมรรถนะหลัก สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก คือความสามารถหลักที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีร่วมกัน เพื่อหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมในการถือปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 3) การเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการเป็นเลิศ 5) การทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษาหลักสมรรถนะกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร โดยผลการศึกษาส่วนใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น ปริศนา พิมพา (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณของงาน สอดคล้องกับ สิรินภา ทาระนัด (2561) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด นอกจากนี้ ธนิตา พัฒนพงศ์ (2559) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทางหลวงชนบทที่ 11 (สุราษฎร์ธานี) พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อวิเคราะห์ผลการศึกษาแล้ว จะเห็นได้ว่า ด้านปริมาณของงานและด้านความรวดเร็ว มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยสูง ซึ่งประสิทธิภาพทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วปริมาณงานหรือผลลัพธ์ของงานย่อมทำได้มากขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นผลมากจากในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสาร สั่งการ และให้บริการแก่ประชาชน

เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการประชาชน และอานวยความสะดวกในการติดต่อรับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ รวมไปถึงการเปิดเฟซบุ๊ก (Face Book) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่นิยมใช้ และสามารถติดต่อสื่อสารกับประชาชนได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทาให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและช่วยเหลือให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน

ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม พบว่า สมรรถนะหลักที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ดังผลการศึกษาของ สิรินภา ทาระนัด (2561) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากสมรรถนะหลัก เป็นสิ่งที่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกประเภท ทุกระดับตำแหน่งจะต้องมี และยึดถือปฏิบัติ เพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน สังคมและประเทศชาติ ซึ่งมีการกำหนดภาระงานที่จะปฏิบัติ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงทำให้เกิดประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า เมื่อบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสมรรถนะหลักที่เพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นตามเช่นกัน สอดคล้องกับ ศุภมิตร พินิจการ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ให้ตรงตามเป้าหมายและยังให้ความสำคัญการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสร้างกลยุทธ์ในการทำงานด้วยการนำเสนอวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ มีการวางแผน และเลือกแนวทางที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานเพื่อให้ตรงตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเกิดแนวทางสร้างนวัตกรรมใหม่ในการทำงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส ยึดมั่นในจรรยาบรรณ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และเพื่อให้สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) กล่าวถึง นโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดนวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐ ในส่วนของนวัตกรรมการให้บริการหรือการส่งมอบ (Delivery Innovation) ซึ่งได้แก่ การสร้างหรือแนวทางหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการสำหรับประชาชาชน เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประชาชนในสังคมยุคปัจจุบันสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่ายดาย และเพื่อเป็นการสร้างรูปแบบวิธีการใหม่ในการบริการด้วย ซึ่งในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ ในด้านของการยื่นชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย

หรือในส่วนของการยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ ผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต เพื่อปรับลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว และสะดวกสบายแก่ ผู้รับบริการ

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะหลักพบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด (สิรินภา ทาระนัด, 2561) คือ

1. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ทั้งนี้เนื่องมาจาก

1.1 ลักษณะการบริหารขององค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารงานโดยฝ่ายการเมืองหรือนักการเมืองท้องถิ่น มีอิทธิพลหรืออำนาจที่ส่งผลให้เกิดการทุจริตได้ โดยเฉพาะอิทธิพลและอำนาจของฝ่ายการเมืองที่ครอบงา หรือสามารถให้คุณให้โทษต่อเจ้าหน้าที่หรือข้าราชการท้องถิ่น และการใช้ตำแหน่ง อำนาจ หน้าที่ ในการแสวงหาผลประโยชน์ของตนเอง เช่นการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ ที่มีญาติหรือผู้รับเหมามาเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง หรือตลอดจนการใช้อิทธิพลข่มขู่หรือกีดกันผู้เสนอราคารายอื่น ๆ การบีบบังคับให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นตรวจรับงานโครงการต่าง ๆ และส่วนหนึ่งเกิดจากวัฒนธรรมที่ฝังรากลึกของสังคมไทยมานาน เช่น ความเกรงกลัวอิทธิพล การนับถือผู้มีบารมี การสำนึกบุญคุณของผู้มีพระคุณหรือยังคงยึดติดในระบบอุปถัมภ์ ซึ่งส่งผลทำให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดฝึกอบรมการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรปลูกฝังและสร้างจิตสานึกที่ดี ยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริต โดยนำหลักธรรมาภิบาล มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 การขาดความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่ที่พบ คือ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักจะได้รับหน้าที่นอกเหนือจากตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ เช่น การได้รับให้เป็นคณะกรรมการกำหนดราคากลาง งานก่อสร้าง คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างหรือได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งไม่มีความเชี่ยวชาญ ขาดความรู้ หรือไม่เคยศึกษากฎหมาย ระเบียบและฝึกอบรม จึงอาจทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน เพราะไม่มีความรู้ ความชำนาญจึงก่อให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่ายขึ้น และมีความเสี่ยงทำให้การปฏิบัติไม่ถูกต้อง ตามระเบียบ กฎหมาย ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับความรู้ระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และในการมอบหมายการปฏิบัติงานนอกเหนือจากตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ควรพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อมิให้เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด

2. ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของส่วนท้องถิ่น กับหน่วยงานภาครัฐกลาง ยังไม่มีความเชื่อมโยงกันจึงทำให้ประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP)

ซึ่งหน่วยงานภาครัฐทุกส่วนจะต้องบันทึกข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีระบบสารสนเทศ ที่เรียกว่า ระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-LAAS) ที่ต้องบันทึกการจัดซื้อจัดจ้างอีกระบบ จึงทำให้บุคลากรจะต้องมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน ผลจากการที่ระบบสารสนเทศ ไม่มีความเชื่อมโยงในข้อมูลกันและในปัจจุบันลักษณะการทำงานของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มุ่งเน้นให้มีการใช้งานผ่านระบบต่าง ๆ มากขึ้น ลดทอนการใช้เอกสารต่าง ๆ และยังมีความรวดเร็วในการส่งรายงานข้อมูลต่าง ๆ อีกด้วย แต่ยังขาดการเชื่อมโยงระบบข้อมูลกับส่วนกลาง จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และให้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้องครบถ้วน แม่นยำและสมบูรณ์

3. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการขาดแคลนบุคลากรในหลาย ๆ ตำแหน่ง แต่ภาระงานที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ มีมากกว่า ทำให้บุคลากรหนึ่งคนจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่หรือตำแหน่งอื่น ตามที่ได้รับการแต่งตั้ง จึงทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่วางไว้ เช่น นักวิชาการจัดเก็บรายได้ต้องปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่พัสดุด้วย ซึ่งการทำงานทั้งสองตำแหน่งแต่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันก็จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน และขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยบรรจุอัตรากำลังให้ครบถ้วนและตรงกับโครงสร้างการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งได้อย่างเต็มความสามารถ

สรุป

การปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากภายในและภายนอกองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้าง พฤติกรรมของบุคลากร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และรวมถึงสมรรถนะหลักของบุคลากร สมรรถนะหลักที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม โดยสมรรถนะหลักที่พบและเป็นปัญหาในการทำงาน ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นการนำสมรรถนะหลักมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่น ควรมีแนวทางในการดำเนินการ ได้แก่ 1) ควรมีการจัดฝึกอบรมการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรปลูกฝังและสร้างจิตสานึกที่ดี ยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริต โดยนำหลักธรรมาภิบาล มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ควรส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับความรู้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และในการมอบหมายการปฏิบัติงานนอกเหนือจากตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ควรพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อมิให้เกิดความ

เสี่ยงในการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด 3) ควรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และให้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยะและสมบูรณ์ และ 4) ควรมีการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยบรรจุอัตรากำลังให้ครบถ้วนและตรงกับโครงสร้างการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งได้อย่างเต็มความสามารถ

ประสิทธิภาพ เป็นเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จขององค์กร หากบุคลากรองค์กรใดปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นย่อมขับเคลื่อสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน ในทางตรงกันข้ามหากการปฏิบัติงานของบุคลากรไร้ซึ่งประสิทธิภาพ องค์กรนั้นย่อมล้มเหลวในทุกๆ ด้าน เพราะประสิทธิภาพเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้สามารถเพิ่มผลผลิตของงานได้อย่างมีคุณภาพภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เช่นกัน แม้จะมิได้วัดประสิทธิภาพด้วยผลผลิตที่คุ้มค่าก็ตาม แต่สิ่งที่เป็นเชิงประจักษ์ที่สุด คือ การที่ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของหน่วยงานท้องถิ่นและได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2558). *ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ฉบับที่ 4.* เล่มที่ 132 ตอนพิเศษ 36 ง.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: บริษัทพิฆเนศพริ้นทติ้ง เซ็นเตอร์จำกัด.

ฏายิน วงศ์หงษ์. (2550). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครอง ของนักปกครองระดับสูง สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ.* กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

ธนิตา พัฒนพงศ์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทางหลวงชนบทที่ 11 (สุราษฎร์ธานี).* ม.ป.ท.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). *100 ปี การปกครองไทย พ .ศ. 2440 - 2540.* กรุงเทพฯ: คบไฟ.

ปริศนา พิมพา. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม.* การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2. นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.

วิทยา ด่านธำรงกูล. (2546). *การบริหาร.* กรุงเทพฯ: เธิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

ศุภมิตร พินิจการ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิตร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

สมใจ ลักษณะ. (2542). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *สังคมวิทยาองค์การ.* กรุงเทพ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2549). *ความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย ประจำปี พ.ศ. 2555*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

อุทัย หิรัญโต. (2553). *การปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." *American Psychologist*, 28(1), pp.1-14.

Montagu, H. G. (1984). *Comparative Local Government.* Great Britain: William Brendon and Son.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. 3rd ed. Ill: Irwin.

นโยบายสลากดิจิทัลในบริบทของประเทศไทย

Digital Lottery Policy in Circumstance of Thailand

ปริญ เด็ดดวงรัมย์[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Prign Detduang-ram[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Prignd14071979@gmail.com

บทคัดย่อ

สลากดิจิทัลเป็นนวัตกรรมเทคโนโลยีที่รัฐบาลกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลร่วมกันพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลที่มีการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินกว่า 80 บาท โดยจำหน่ายผ่านแอพลิเคชัน “เป๋าตัง” ซึ่งนโยบายสลากดิจิทัลได้รับการตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างดี โดยในปี 2565 สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่นำส่งรายได้เข้ารัฐสูงที่สุด ปัญหาสลากกินแบ่งรัฐบาลจำหน่ายเกินกว่าราคาที่รัฐบาลกำหนดไว้ ได้รับการร้องเรียนจากประชาชนมาโดยตลอด รัฐบาลแต่ละสมัยต่างก็หาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่อยมา การนำนโยบายสลากดิจิทัลไปปฏิบัติในบริบทของประเทศไทยจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐบาลจะต้องคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ โดยเฉพาะผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนผู้ซื้อ ผู้จำหน่าย รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม รัฐบาลจำเป็นต้องกำหนดกฎระเบียบ กติกา การซื้อ-การจำหน่ายให้ทราบอย่างชัดเจน โดย 1) สลากดิจิทัลต้องมีทุกหมายเลขให้เลือกซื้อ 2) กำหนดโควตาผู้ซื้อและโทษหนักสำหรับผู้ที่นำสลากดิจิทัลไปจำหน่ายต่อให้ผู้อื่น และ 3) กำหนดมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้พิการที่ลงทะเบียนเป็นผู้จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลที่กระทบกับรายได้และสูญเสียอาชีพ อย่างนี้จะแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลมีคุณธรรมและมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหารวมถึงสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: นโยบายสลากดิจิทัล บริบทของประเทศไทย สลากกินแบ่งรัฐบาล

Abstract

The digital lottery is an innovative technology that the government and the Government Lottery Office jointly developed. To solve the problems of government lottery buyers who have sold government lottery tickets in excess of 80 baht, sold through the "Pao Tang" application, clearly showing that the digital lottery policy has been well received by the

public. The Government Lottery Office is the state enterprise that delivers the highest income to the country in 2022. The problem of selling lottery in excess of the price set by the government and received complaints from the public all along governments in each era have been constantly looking for solutions to the problems. Implementing the digital lottery policy in the circumstance of Thailand requires the government to take into account various environmental factors. Especially, the impact that will happen to the people, buyers, sellers, and other agencies, related both directly and indirectly. The government needs to clearly define rules and regulations for buying-selling of 1) every digital lottery must have all numbers to choose for buying, 2) impose a buyer quota and heavy penalties for those who resell digital lotteries to others and 3) set measures to help and heal disabled people who registered as government lottery vendors that affect their income and loss of career. This will appear that the government has morality and has the potential to solve problems and be able to help people effectively and sustainably.

Keywords: Digital lottery policy, Thailand circumstance, government lottery

บทนำ

ปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินกว่าราคาที่รัฐบาลกำหนดมีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ นับแต่อดีตจนปัจจุบัน ซึ่งจากแต่ก่อนที่ขายแพงกว่าราคาที่กำหนดเพียง 10-20 บาท แต่ในปัจจุบันพบว่ามีผู้จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลแพงกว่าถึง 10-40 บาท แม้จะมีข้อกฎหมายกำหนดไว้ว่า “ผู้ใดเสนอขายหรือขายสลากกินแบ่งรัฐบาลที่ออกตาม พ.ร.บ. ฉบับนี้ และยังไม่ได้ออกรางวัลในราคาเกินกว่าที่กำหนดในสลากกินแบ่งรัฐบาล ต้องระวางโทษ ปรับไม่เกิน 1 หมื่นบาท” ตามความในมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พ.ศ. 2517, www.glo.or.th/mission /distribution /selling-punish ซึ่งถึงแม้ว่ากฎหมายจะมีการกำหนดโทษสำหรับผู้จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินกว่าราคาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่ก็ไม่อาจนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาได้อย่างจริงจัง พร้อมทั้งยังไม่สามารถควบคุมจัดการผู้ค้าสลากฯ เกินราคาที่มีอยู่เกลื่อนเมืองได้ หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อน หรือรัฐบาลไม่ได้มีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหานี้ คำถามบางส่วนจากประชาชน

“สลากดิจิทัล” คือนโยบายที่รัฐบาลชุดปัจจุบันนำมาใช้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลาก ฯ เกินราคา และได้รับการตอบรับจากผู้ซื้อเป็นอย่างดี แต่ในอีกด้านหนึ่งก็ได้รับการต่อต้านจากผู้จำหน่ายสลาก ฯ เป็นอย่างมากด้วยเช่นกัน การกำหนดนโยบายของรัฐบาลนั้นก็เพื่อให้นำไปปฏิบัติแล้วประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด นโยบายจำเป็นต้องมุ่งเน้นเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมและต่อประชาชนเป็นหลัก ซึ่งเป็นผลิตผลที่มาจากระบบการเมือง โดยนโยบายสาธารณะจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน เช่น ปัญหา

เศรษฐกิจ ปัญหาสังคม และปัญหาสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงต้องมีนโยบายเกิดขึ้นก่อนแล้วจึงมีการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ออกมา Pressman, Jeffrey L. & Widavsky, Aaron (1979, p.13) แต่นโยบายที่ดีจะกำหนดและนำมาบังคับใช้แล้วมีผู้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดพร้อมทั้งต้องมีมาตรการรองรับผู้ที่ได้รับผลกระทบนั้นด้วย เพื่อแสดงเจตนารมณ์ว่ารัฐบาลต้องการช่วยเหลือและช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงใจด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรมที่สุด

นโยบายสลากดิจิทัลที่รัฐบาลสมัยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นำมาปฏิบัติยังคงตอบโจทย์ได้ไม่ตรงจุด “เกาไม่ถูกที่คัน” เพราะนับตั้งแต่มีการจำหน่ายสลากดิจิทัลผ่านแอพลิเคชันเป๋าตัง พบว่าผู้ซื้อสามารถซื้อสลากฯ ได้ในราคา 80 บาท ได้เฉพาะหมายเลขที่มีจำหน่ายในแอพลิเคชันเป๋าตังเท่านั้น ส่วนหมายเลขอื่นที่ไม่ได้มีจำหน่ายในแอพลิเคชันเป๋าตัง ก็ต้องหาซื้อตามแผงขายซึ่งก็ยังจำหน่ายเกินกว่าราคาที่กำหนดอยู่เช่นเดิม หนำซ้ำเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถตรวจพบสลากฯ ที่จำหน่ายแพงกว่าที่รัฐบาลกำหนด และผู้พิการที่ลงทะเบียนเป็นผู้แทนจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลยังจำหน่ายสลากฯ ได้น้อยลงอีกด้วย รัฐบาลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาบริบทแวดล้อมให้ครบถ้วน เข้าถึง ลึกซึ้ง ถ่องแท้ ทั้งนี้การจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชน รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบนั้น ๆ เพื่อเป็นการประเมินผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะทำให้รัฐบาลรับทราบถึงผลกระทบของนโยบายนั้นและนำไปปรับปรุงพัฒนาได้ ถึงกระนั้นประชาชนก็ยังคงตั้งความหวังว่าให้มีรัฐบาลสักชุดที่สามารถแก้ไขปัญหานี้อย่างจริงจังโดยไม่เอื้อประโยชน์ต่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ความเป็นมาของนโยบาย

จากอดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นว่าประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินกว่าราคาที่กำหนดมาโดยตลอด รัฐบาลสมัยต่าง ๆ ในอดีตต่างก็เคยนำข้อปัญหาร้องเรียนนี้ไปศึกษาเพื่อหาแนวทางแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน เช่น นโยบายหวยบนดิน ที่นำมาปฏิบัติเมื่อวันที่ 1 ส.ค. 2546 – 16 ก.ย. 2549 “หวยบนดิน” นับว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง รายได้ของสำนักงานสลาก ฯ ที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงที่มีการจำหน่ายหวยบนดิน ปี 2546 มีรายได้รวม 36,692 ล้านบาท ปี 2547 มีรายได้รวม 76,429 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากเมื่อก่อน 108% ปี 2548 มีรายได้รวม 82,718 ล้านบาท ปี 2549 มีรายได้รวม 92,764 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นการสร้างรายได้มหาศาลให้กับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลอย่างมาก โดยมีการจำหน่ายหวยบนดินงวดสุดท้ายในวันที่ 16 มิถุนายน 2549 นโยบายนี้ทำให้ประชาชนสามารถเลือกอุดหนุนรัฐบาลได้ แต่ก็ยังไม่ตรงจุดและยังไม่เห็นว่าจะแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาได้อย่างเป็นรูปธรรม ทว่าอย่างน้อยที่สุดก็ได้เห็นว่ารัฐบาลไม่ได้นิ่งนอนใจละเลยปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่อวิเคราะห์ตามข้อมูลการนำส่งรายได้แผ่นดินจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและกิจการที่กระทรวงการคลังถือหุ้นต่ำกว่าร้อยละ 50 พบว่าในปี 2564 สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลนำส่งรายได้เป็นเงินจำนวน 51,124.63 ล้านบาท และในปี 2565 อีกจำนวน 53,736.21 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.), https://www.thaigov.go.th/news /contents/details/56984, 25 มกราคม

2566) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีการนำส่งรายได้เข้ารัฐมากที่สุด ทั้งเป็นองค์กรที่ทำกำไรได้มาก นั่นจึงเป็นปัจจัยให้รัฐบาลจำเป็นต้องรักษาองค์กรและผลิตภัณฑ์นี้ไว้พร้อมกับการคิดหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชนไปพร้อมกัน

“สลากดิจิทัล” จึงเป็นชุดความคิดที่รัฐบาลสมัยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลลงความเห็นร่วมกันว่าจะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อยอดสลากกินแบ่งรัฐบาลเพื่อแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากฯ แพงกว่าราคาที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งภายหลังจากที่รัฐบาลและสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลได้ศึกษาพร้อมเปิดรับฟังคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและศึกษาผลกระทบทางสังคมเกี่ยวกับการกำหนดประเภทและรูปแบบสลากกินแบ่งรัฐบาล ประจำปี 2565 เรียบร้อย และสำนักงาน ฯ ได้ดำเนินการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ เมื่อปลายเดือนสิงหาคม 2565 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เห็นด้วยในประเภทและรูปแบบของสลากกินแบ่งรัฐบาลทั้งสองรูปแบบ และเห็นว่าการออกสลากผลิตภัณฑ์ใหม่แบบดิจิทัล จะช่วยแก้ปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินกว่าราคาที่กำหนด ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พ.ศ. 2517 ซึ่งสลากดิจิทัลทำการเปิดจำหน่ายงวดแรกในเดือนมิถุนายน 2565 ผ่านแอพลิเคชันเป๋าตัง ใช้เวลาเพียง 4 วันครึ่ง ก็สามารถจำหน่ายสลาก ฯ ได้ถึง 5.2 ล้านฉบับ นับว่าได้รับการตอบรับที่ดีมากจากประชาชนนักเสี่ยงโชค และมียอดจำหน่ายเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในงวดถัดมา

หลักการและเหตุผล

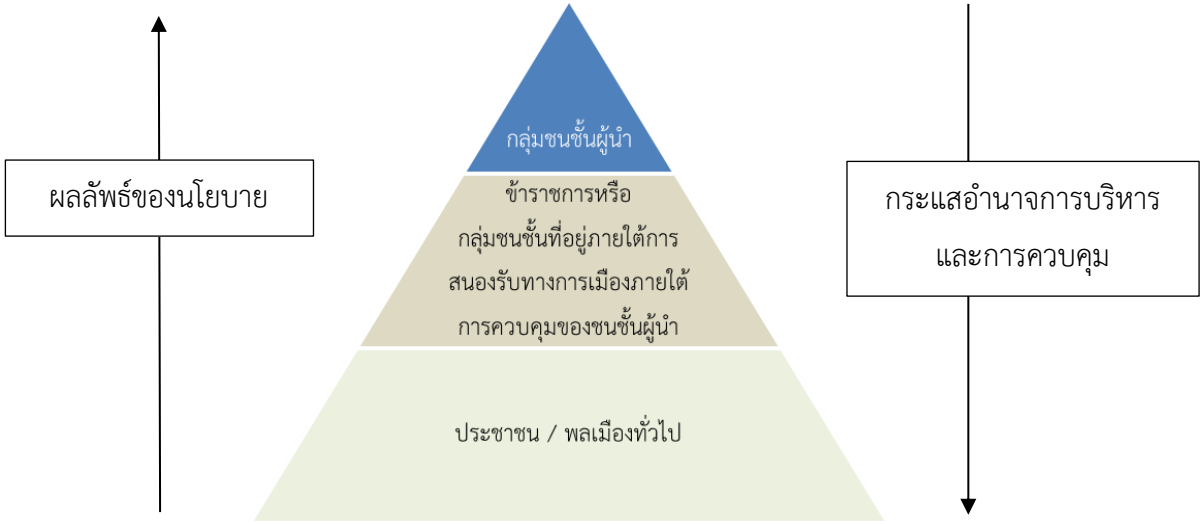
การกำหนดนโยบาย นักวิเคราะห์นโยบายต้องคำนึงถึงการพิจารณาทางเลือกนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้ การจัดทำทางเลือกนโยบายต้องคำนึงถึงแนวทางการนำไปปฏิบัติที่สอดคล้องกับความเป็นจริงและสามารถนำไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด โดยผู้ตัดสินใจนโยบายจะต้องพยายามเลือกทางที่มีความสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม ผู้ตัดสินใจนโยบายจะกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยต้องมั่นใจว่าหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีพันธกิจที่สอดคล้องกับนโยบายและมีศักยภาพเพียงพอในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, น. 87).

การประกาศใช้นโยบายจำเป็นต้องคำนึงถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการนำนโยบายไปปฏิบัติแล้วการประกาศใช้นโยบายยังต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ทางการเมืองด้วย และในทางปฏิบัติผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางซึ่งมีความคุ้นเคยเกี่ยวกับปัญหาเหล่านั้นโดยตรงก็นับว่ามีความสำคัญทางการเมืองด้วยเช่นกัน

การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเรื่องที่ซับซ้อน (ชินรัตน์ สมสืบ, 2539) เนื่องจากการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความแตกต่างของนโยบายหรือประเภทของนโยบาย และความแตกต่างของหน่วยงานและสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ แต่มีแนวทางการปฏิบัติที่น่าสนใจ ดังนี้

1) แนวทางปฏิบัติจากบนลงล่าง (Top-Down Approach) มีฐานคติว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะบรรลุผลสำเร็จได้จากความชัดเจนของสถาบันที่กำหนดนโยบายและข้อบังคับ รวมถึงพระราชบัญญัติที่เป็น

รูปแบบของคำสั่งฝ่ายบริหารหรือคำตัดสินของศาล นั่นหมายความว่า มีความเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจในการควบคุมของผู้กำหนดนโยบายอย่างมาก



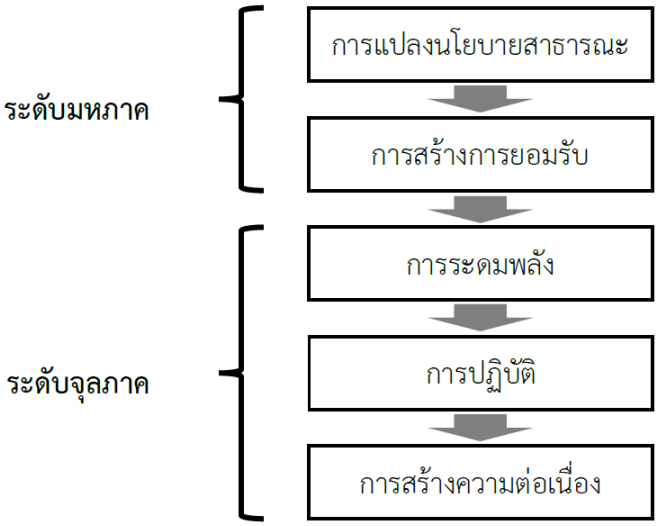
รูปที่ 1 แนวทางปฏิบัติจากบนลงล่าง (Top-Down Approach)

ที่มา: Public Policy: An Evolutionary Approach (2nd ed., P.55), by J. p. Lester and J. Stewart

2) แนวทางปฏิบัติจากล่างขึ้นบน (Bottom-Up Approach) มีฐานคติว่า บุคลากรระดับล่างมีบทบาทในการตัดสินใจและใช้ดุลยพินิจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวทางปฏิบัตินี้ให้ความสำคัญในการส่งมอบผลลัพธ์

3) แนวทางปฏิบัติแบบผสม (Hybrid Approach) เป็นแนวทางที่ใช้ร่วมกันทั้งสองแนวทางที่กล่าวมาข้าวต้น ผู้กำหนดนโยบายคำนึงถึงเครื่องมือที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์นโยบาย วัตถุประสงค์นโยบายที่ชัดเจน แบบแผนการดำเนินงานที่พิถีพิถัน และการกำหนดเกณฑ์ผลลัพธ์ที่ชัดเจนในการตัดสินนโยบายแต่ละขั้น

แนวทางการปฏิบัติที่นำไปใช้มีความแตกต่างกันตามแต่ละบริบท แนวทางปฏิบัติจากบนลงล่างเหมาะกับขั้นตอนการวางแผนในช่วงแรก แต่แนวทางปฏิบัติจากล่างขึ้นบนเหมาะกับขั้นตอนการประเมินผลภายหลัง การเลือกการวางแผนแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป สิ่งแวดล้อมคงที่ เทคโนโลยีชัดเจน ความขัดแย้งทางเป้าหมายต่ำ ควรใช้แนวทางปฏิบัติจากบนลงล่าง แต่ถ้านโยบายหลักเปลี่ยน สิ่งแวดล้อมไม่แน่นอน เทคโนโลยีไม่ชัดเจน มีความขัดแย้งทางเป้าหมาย ควรใช้แนวทางปฏิบัติจากล่างขึ้นบน



รูปที่ 2 ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ที่มา: กล้า ทองขาว และ ปภาวดี มนตรีวัต, (2560)

ตามรูปภาพที่ปรากฏจะเห็นว่าขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้ง 5 ขั้นตอน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ประกอบไปด้วย

1. ระดับมหภาค ประกอบด้วยขั้นตอนการแปลงนโยบายสาธารณะ เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากการประกาศใช้นโยบายในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง และมีการระบุหน่วยงาน ส่วนราชการ หรือองค์การเป็นผู้รับผิดชอบหลัก กระทรวงหรือกรมต่าง ๆ จะเป็นผู้แปลงนโยบายเป็นแนวทางในการปฏิบัติ แผนงาน หรือโครงการ เพื่อให้หน่วยงานในระดับล่างหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ การสร้างการยอมรับเกิดขึ้นกับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ลักษณะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของท้องถิ่น ประโยชน์ที่รัฐบาลกลางจะให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความสอดคล้องกับความต้องการและประโยชน์ของ

2. ระดับจุลภาค ประกอบไปด้วย 1) ขั้นตอนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นการระดมพลังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการใน 2 กิจกรรม คือ การพิจารณารับนโยบายและการแสวงหาการสนับสนุน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ซึ่งการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 2) ขั้นตอนการปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงกระบวนการในการปรับเปลี่ยนนโยบายหรือโครงการที่ได้รับการยอมรับแล้วออกมาในรูปของการปฏิบัติจริง ขั้นตอนนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติโดยตรง หน่วยงานที่รับนโยบายมาปฏิบัติจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมด้านภูมิประเทศ สังคม เศรษฐกิจ ทัศนคติของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน ตลอดจนดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะที่แตกต่างกันดังกล่าวจึงไม่อาจควบคุมให้ปฏิบัติงานเหมือนกันหรือเป็นแบบฉบับเดียวกันได้ และ 3) ขั้นตอนการสร้างความต่อเนื่อง เป็น

ขั้นตอนที่ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับต้องดำเนินการในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ในส่วนผู้บริหารนั้น ต้องเป็นผู้นำในการชักจูงผู้ปฏิบัติให้เห็นความสำคัญของนโยบาย และต้องแสวงหาแนวทางในการแปลงนโยบายนั้นให้เป็นภารกิจประจำของผู้ปฏิบัติ ส่วนผู้ปฏิบัติก็ต้องพร้อมและเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายเสมือนเป็นภารกิจประจำ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความผูกพันและยอมรับนโยบายหรือโครงการส่งผลให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติอย่างยั่งยืน (วรเดช จันทรศร, น. 89-90)

การนำนโยบายไปปฏิบัติ (policy implementation) เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ซึ่งการนำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง ถ้านโยบายไม่ดี ไม่สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ นโยบายนั้นจะถูกนำไปปฏิบัติอย่างไรก็จะไม่ประสบความสำเร็จ ถ้านโยบายดี แต่การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่เต็มประสิทธิภาพ ก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการด้วยเช่นกัน พร้อมทั้งอาจได้รับการต่อต้านจากประชาชนบางกลุ่มที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ด้วยอีกทาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความหลากหลายซับซ้อนและเป็นประเด็นที่อ่อนไหวต่อสังคมไทยมาก รวมถึงความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, น. 84) อีกนัยหนึ่ง การปฏิบัติภายใต้ข้อกำหนดของนโยบาย โดยมีบุคคล คณะบุคคล ขั้นตอนหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายโดยผ่านการประเมินผลนโยบาย (สมพร เฟื่องจันทร์, 2552)

การดำเนินงานให้ลุล่วง ประสบความสำเร็จ ครบถ้วน เกิดผลผลิตสมบูรณ์ ล้วนเป็นสิ่งที่รัฐบาลกำลังปฏิบัติอยู่ และเป็นธรรมชาติของนโยบาย หมายรวมการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดวัตถุประสงค์และการปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย และยังเกี่ยวข้องกับปัญหาของการประเมินความสำเร็จของผู้ปฏิบัติและการตีความข้อปฏิบัติ สู่การตัดสินใจเฉพาะด้านที่มีมุมมองที่หลากหลาย ดังนั้น การบรรลุวัตถุประสงค์ผ่านการตัดสินใจเฉพาะด้าน ย่อมเป็นการวัดระดับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Pressman และ Wildavsky, 1984)

พัฒนาการของการนำนโยบายไปปฏิบัติมีทัศนะที่หลากหลาย การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติในระยะแรกจำเป็นต้องเชื่อมโยงหรืออยู่ภายในกรอบพื้นฐานของทฤษฎีองค์การ และความสามารถขององค์การจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จ การเชื่อมโยงไปที่การกระทำโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคน มีผลต่อการบรรลุความสำเร็จของวัตถุประสงค์ (เน้นปฏิสัมพันธ์ของการกำหนดเป้าหมายและการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย) เน้นการศึกษาที่ครอบคลุมถึงการสังเกตปรากฏการณ์จริงที่เกิดขึ้นหรือพฤติกรรมการกระทำนั้น ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับตัวนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติในมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น โดยมองว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการลงมือปฏิบัติหรือสถานะที่ได้ปฏิบัติแล้ว ซึ่งครอบคลุมการดำเนินการในหลายๆ ส่วน ส่งผลให้การวิเคราะห์การนำนโยบายไปปฏิบัติต้องพิจารณาในบริบทที่หลากหลาย ประกอบกับต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การในการจัดการ (ชมภูนุช หุ่นนาค, 2559, น. 3)

การประเมินผลนโยบาย (Policy Evaluation) ก็เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการนโยบายสาธารณะ การประเมินนโยบายคือการศึกษาเกี่ยวกับผลที่เกิดจากการดำเนินนโยบาย (Policy Evaluation is Learning about the Consequences Of Public Policy. Dose The Government Know What It is Doing) ทั้งนี้ เพราะการประเมินผลนโยบายจะทำให้ทราบถึงระดับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสามารถทำให้ทราบได้ว่ามีปัญหาที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย ตลอดจนทรัพยากร กระบวนการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ สิ่งแวดล้อม รวมถึงบริบทต่าง ๆ และแนวทางที่เกี่ยวข้องกับนโยบายที่กำหนด ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจได้ว่าจะดำเนินนโยบายนั้นต่อไป หรือต้องทำการปรับปรุงนโยบาย หรือท้ายที่สุดอาจจำเป็นจะต้องยกเลิกนโยบาย (Dye, 2017)

บทบาทของการประเมินผลของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นยิ่งเพิ่มความสำคัญมากขึ้น ซึ่งนอกจากการเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนตามกระบวนการทางนโยบายแล้ว ยังเปรียบเสมือนกระจกสะท้อนภาพความสำเร็จหรือความล้มเหลว ของการดำเนินนโยบายในระดับต่าง ๆ ในเชิงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในมิติต่าง ๆ เพื่อนำจุดบกพร่องกลับมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ทั้งยังสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ (decision making) ของผู้กำหนดนโยบายในกรณีที่ต้องการดำเนินนโยบายในลักษณะที่ใกล้เคียงกันในอนาคตอีกด้วย (ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, น. 107) อีกนัยหนึ่ง การประเมินผลนโยบาย หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของแผนและโครงการ ซึ่งเป็นเรื่องของการวัดและการตัดสินใจเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามแผนและโครงการโดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานที่กำหนดไว้ (เสน่ห์ จุ้ยโต, 2551)

การนำนโยบายสลากดิจิทัลไปปฏิบัติในบริบทของประเทศไทย

การที่รัฐบาลกำหนดและนำนโยบายสลากดิจิทัลมาปฏิบัตินั้นสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ (พ.ศ. 2563 – 2565) ที่มีการกำหนดทิศทาง การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ วิสัยทัศน์ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580), https://www.dga.or.th /policy-standard/policy-regulation /dga-019/dga-024/dga-029/, 1 มกราคม 2566.

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลได้ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากเกินราคา เพื่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงกับประชาชน นับตั้งแต่การจำหน่ายสลากดิจิทัลผ่านแอพลิเคชันเป๋าตัง ที่สามารถเลือกตัวเลขที่ต้องการได้ในราคา 80 บาท การตรวจผลรางวัลผ่านแอพลิเคชัน รวมถึงวิธีการรับเงินรางวัลที่สะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ด้วยการนำระบบการโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีมาใช้ ซึ่งถือเป็นก้าวที่สำคัญของการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญต่อการเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ควบคู่กับความ

พร้อมในการยกระดับการแข่งขันในด้านสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ ซึ่งสามารถสรุปข้อดีและข้อเสียของการดำเนินการตามนโยบายสลากดิจิทัลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปข้อดีและข้อเสียของนโยบายสลากดิจิทัล

ลำดับที่	ข้อดี	ข้อเสีย
1	สามารถซื้อสลากฯ ได้ในราคา 80 บาท โดยในปัจจุบันมีหมายเลขสลากฯ ให้เลือกซื้อจำนวนมากถึงเกือบ 20 ล้านฉบับ	ไม่ได้มีหมายเลขให้เลือกตามที่ต้องการซื้อได้ทุกหมายเลข
2	สามารถค้นหาหมายเลขที่ต้องการซื้อได้ง่าย ตอบโจทย์การใช้ชีวิตยุคดิจิทัล	ซื้อสลากฯ เท่าไรก็ได้ไม่จำกัดจำนวน โดยสามารถซื้อสลากฯ ได้ครั้งละ 20 ฉบับ แต่ไม่จำกัดจำนวนครั้งที่ซื้อในแต่ละงวด จึงสามารถกว้านซื้อได้ หากเอาไปจำหน่ายต่ออีกทอด ระบบจะบันทึกชื่อผู้ที่ซื้อจากระบบเท่านั้น
3	ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเช่นการเดินทาง และอุปกรณ์การจำหน่าย โดยไม่ต้องชำระค่าสถานที่หรือค่าแพลตฟอร์ม	มีการกำหนดจำนวนผู้แทนจำหน่าย-จองสลากฯ ล่วงหน้า จำนวน 200,000 ราย พ.ศ. 2565 มีผู้ลงทะเบียนเป็นผู้ค้าสลากฯ กับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลราว 5.8 แสนราย
4	ลดความเสี่ยงจากการสัมผัสเงินสด และสลากฯ สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปหากัน	แอพลิเคชันเป๋าตังไม่สามารถใช้งานได้บ่อยครั้ง
5	สามารถบันทึกข้อมูลสลากฯ ที่ซื้อไว้บนแอพลิเคชันเป็นหลักฐานของเจ้าของแอพลิเคชันได้เลยโดยไม่ต้องพกพาและไม่ต้องกังวลต่อการสูญหายหรือการเรียกร้องสิทธิในตัวสลากฯ มีความเชื่อถือได้ เพราะเป็นแอพลิเคชันของรัฐบาลที่มีความปลอดภัย	ยังไม่ได้มีการวางแผนเพื่อรองรับปัญหาและผลกระทบอันจะเกิดกับตัวแทนจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลผู้สูญเสียรายได้หรืออาชีพ เช่นผู้พิการ
6	มีระบบตรวจสอบรางวัล และแอพลิเคชันแจ้งเตือนอัตโนมัติในตัวแอพลิเคชันเอง	

ข้อเสนอแนะ

ในการนำนโยบายสลากดิจิทัลไปปฏิบัติในบริบทของประเทศไทยมีความซับซ้อนหลากหลาย ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ผลประโยชน์ ศีลธรรม สังคม การเมือง ความเป็นประชาธิปไตย และเทคโนโลยี ล้วนส่งผลสะท้อนให้ฝ่ายการเมือง ฝ่ายบริหารและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องเร่งศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินกว่าราคาที่กำหนด ซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังในสังคมไทยมาช้านาน รัฐบาลจำเป็นต้องกำหนดนโยบายที่ดีที่สุดโดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นที่ตั้ง เพื่อจะได้นำนโยบายไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการที่เปลี่ยนไป โดยนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ จนนำมาสู่ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายสลากดิจิทัลไปปฏิบัติ ดังนี้

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลพิมพ์สลากฯ เพื่อจำหน่ายแก่ประชาชนเป็นจำนวน 100 ล้านฉบับต่องวด และแต่ละหมายเลขมี 100 ใบ ดังนั้น

1) รัฐบาลควรเพิ่มสัดส่วนการจำหน่ายสลากดิจิทัลให้มากขึ้น เพื่อลดผลกระทบและลดจำนวนผู้จำหน่ายสลาก ฯ แพงให้หมดไป โดยแบ่งหมายเลขสลาก ฯ ทุกฉบับออกเป็น 50/50 แบ่งจำหน่ายในแอปพลิเคชันเป๋าตัง เพื่อให้ประชาชนสามารถหาซื้อสลากดิจิทัลได้ทุกหมายเลขในราคา 80 บาท ส่วนอีกจำนวนหนึ่งก็เปิดให้ตัวแทนจำหน่ายลงทะเบียนจองเพื่อนำไปจำหน่าย อย่างนี้จะทำให้ประชาชนสามารถเลือกซื้อสลากฯ ได้ทุกหมายเลข

2) สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลควรกำหนดโควตาในการซื้อสลากดิจิทัลต่อผู้ซื้อหนึ่งคนเพื่อยับยั้งป้องกันการรวมเลขชุด และการนำเลขชุดที่รวมได้เหล่านั้นไปจำหน่ายต่อแล้วก่อให้เกิดปัญหาการโกงกันในอนาคตหากเป็นกรณีที่ถูกรางวัล

3) สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลควรกำหนดโควตาจำนวนสลากฯ ตามความต้องการของผู้แทนจำหน่าย เนื่องจากความสามารถในการจำหน่ายของผู้จำหน่ายสลาก ฯ แต่ละรายไม่เหมือนกัน แต่ไม่เกิน 500 ใบต่อราย เพื่อป้องกันผู้ค้ารายใหญ่นำไปจัดหาผลประโยชน์

4) รัฐบาลควรสร้างอาชีพใหม่ให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากนโยบาย โดยเฉพาะผู้พิการที่ลงทะเบียนเป็นตัวแทนจำหน่ายสลากฯ ควบคู่กัน พร้อมทั้งกระจายรายได้จากภาษีที่เก็บได้จากการจำหน่ายสลาก ฯ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม

5) รัฐบาลควรสร้างความร่วมมือกับกลุ่มผู้เสียผลประโยชน์ต่อการนำนโยบายมาปฏิบัติ โดยต้องตระหนักเสมอว่า ความสำเร็จของข้อเสนอนโยบายขึ้นอยู่กับการสนับสนุนของสังคมทุกภาคส่วน ดังนั้นการสร้างความสนับสนุนและการได้รับความร่วมมือกับกลุ่มอื่น ๆ โดยได้รับการยอมรับจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ซึ่งสามารถสร้างได้โดยการให้กลุ่มเหล่านั้นเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาข้อเสนอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างทัศนคติให้เขามีส่วนร่วมในการกำหนดความคิดเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันว่าข้อเสนอนโยบายจะได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติตามนโยบาย

บทสรุป

นโยบายสลากดิจิทัลเป็นนโยบายสาธารณะที่ดี แต่จากการศึกษาประสิทธิผลของการนำนโยบายสลากดิจิทัลไปปฏิบัติในบริบทของประเทศไทยพบว่านโยบายฯ ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินกว่าราคาที่กำหนดได้ครอบคลุม นโยบายฯ ที่นำมาใช้ในบริบทของประเทศไทยนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาบริบทและข้อมูลให้ครบถ้วนรอบด้าน เพราะสังคมไทยเป็นสังคมประชาธิปไตย มีความหลากหลายทั้งวิถีชีวิต อาชีพ วัฒนธรรม ความต้องการและมีปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกัน ความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายไปปฏิบัติกับการประเมินผลนโยบายเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการประเมินผลนโยบายจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นเพราะสาเหตุอันเกิดจากอะไร ซึ่งการประเมินผลนโยบายถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่แสดงให้เห็นปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปศึกษาวิเคราะห์หาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น อีกทั้งยังเป็นการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงนโยบายหรือการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ได้ผลดียิ่งขึ้น (ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, น. 104) การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมทั้งส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข (Cronbach, 1963) การประเมินผลการนำนโยบายไปปฏิบัติมีจุดมุ่งหมายเป็นไปเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพทางการบริหารจัดการ เพื่อการปรับปรุงแผนงาน เพื่อการพัฒนาแผนงาน เพื่อความกระจ่างชัดของแผนงาน เพื่อประเมินความเหมาะสมของการเปลี่ยนแปลงของสังคมในประเทศที่เกิดขึ้นกับนโยบาย เพื่อการตัดสินใจที่จะขยายโครงการ หรือยุติโครงการ หรือให้การสนับสนุนโครงการหนึ่งและยกเลิกอีกโครงการหนึ่ง และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

วิเคราะห์ภาพรวมของการนำนโยบายสลากดิจิทัลไปปฏิบัติในบริบทของประเทศไทยพบว่ายังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาที่กำหนดได้ เพราะแต่ละงวดจะมีสลากกินแบ่งรัฐบาลทั้งหมด 100 ล้านฉบับ แต่มีจำหน่ายในแอพลิเคชันเป๋าตังเพียงราว 25 % โดยมีให้เลือกซื้อได้เพียงบางหมายเลขเท่านั้น นั่นหมายความว่าสลากกินแบ่งรัฐบาลจำนวนที่เหลืออีกราว 75 % ที่จำหน่ายผ่านตัวแทนยังคงจำหน่ายเกินกว่าราคาที่กำหนด การจำหน่ายสลากดิจิทัลผ่านแอพลิเคชันเป๋าตัง จึงไม่ได้ตอบโจทย์ผู้ซื้อสลากฯ ส่วนใหญ่ ในทางกลับกันกลับทำให้ผู้แทนจำหน่ายรายย่อยได้รับผลกระทบเพราะทำให้พวกเขาจำหน่ายสลากฯ ได้น้อยลง ส่งผลต่อรายได้ อาชีพและความเป็นอยู่ โดยที่รัฐบาลยังไม่ได้มีแนวทางช่วยเหลือและพวกเขาก็ยังคงจำหน่ายสลากฯ ในราคาแพงกว่าที่รัฐบาลกำหนดอยู่เหมือนเดิม

สลากดิจิทัลคือความหวังของคนไทยที่ได้รับการพัฒนามาจากสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งสลากกินแบ่งรัฐบาลก็พัฒนามาจากหวย โดยถือเป็นการพนันชนิดหนึ่งที่อยู่คู่กับสังคมไทยมาอย่างยาวนานนับตั้งแต่ในอดีตจนกระทั่งถึงปัจจุบัน และจะเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีอยู่ในสังคมไทยต่อไปในอนาคต อีกทั้งสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลยังเป็นหน่วยงานที่นำส่งรายได้ให้รัฐมากที่สุด ดังนั้น สลากกินแบ่งรัฐบาลหรือไม่ว่าจะเรียกว่าอะไรก็ตาม จึงต้องอยู่กับสังคมไทยต่อไป และต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบ วิธีการซื้อ วิธีการจำหน่าย

วิธีการออกรางวัล รวมถึงการต่อยอดสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาล การคิดค้นพัฒนาต่อยอดให้ทันยุคทันสมัยอยู่เสมอ โดยผ่านกระบวนการระดมความคิดจากหลายฝ่าย การรับฟังความคิดเห็นที่มาจากหลายภาคส่วนด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรมที่สุด จนกระทั่งการประเมินผลนโยบาย เพื่อการรับรู้รับทราบและเร่งหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดีที่สุดอย่างยั่งยืนสืบต่อไป

บรรณานุกรม

ชมภูนุช หุ่นนาค. (2559). การนำนโยบายข้าวไปปฏิบัติในบริบทของประเทศไทย. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,* 27(3), หน้า 139-147.

ชินรัตน์ สมสืบ. (2539). การมีส่วนร่วมของประชาชนการพัฒนาชนบท. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561-2580*. เข้าถึงได้จาก: https://www.dga.or.th /policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-024/dga-029/

วรเดช จันทรศร. (2556). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. *เอกสารประกอบการเรียนวิชานโยบายสาธารณะ (Public Policy).* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สมพร เฟื่องจันทร์. (2552). *นโยบายสาธารณะ.* กรุงเทพฯ: บริษัทออน อาร์ต ครีเอชั่น จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.). (ม.ป.ป.). *รัฐบาลไทย.* เข้าถึงได้จาก: https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/56984performance/revenue-export

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. (2566). *การนำส่งรายได้แผ่นดิน.* เข้าถึงได้จาก: https://www.glo.or.th /about/performance /revenue-export

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. (ม.ป.ป.). *พระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล, พ.ศ. 2517*. เข้าถึงได้จาก: www.glo.or.th/mission/distribution/selling-punish

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2551). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ การจัดทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 3 การวางแผน*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Dye, T. R. (2017). *Understanding Public policy*. 15th ed. New York: Longman Inc.

Pressman, J. L., and Wildavsky, A. (1973). *Implementation*. Berkeley, California: University of California Press.

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี

Satisfaction of People Who Use the Services of Nonthaburi Provincial Legal Execution Office

ภัทร ศรประสิทธิ์[1] และอรนันท์ กลันทปุระ[2]

Phatra Sonprasit[1] and Oranan Gluntapura[2]

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1]

อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[2]

E-mail: phatara.son@ku.th[1], fsocong@ku.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เดินทางมาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี จำนวน 330 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และ ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (2) กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ประชาชน สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี

Abstract

The purpose of this research is to (1) To study the level of satisfaction of the people who come to use the services of the Nonthaburi Provincial Legal Execution Office. (2) To study and compare the satisfaction of the people who use the services of the Nonthaburi Provincial Legal Execution Office Classified by individual factors. The study used a sample in of 330 people who came to use the services of the Nonthaburi Provincial Legal Execution Office. Questionnaire was used as data collection tool. Statistical software was used for analyzing data. Statistics used in the analyses consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, The level of significance was set at .05. The results showed

that (1) the satisfaction level of the people who came to use the services of the Nonthaburi Legal Execution Office officer's service and the building that provided services were at a high level. The steps/procedures of providing services and technology in providing services were in the middle level. (2) The results of the hypothesis testing found that the samples with different sex, age, education level, occupation, and number of times using the service had no difference in satisfaction., which was inconsistent with the hypothesis.

Keywords: Satisfaction, people, Nonthaburi Provincial Legal Execution Office

บทนำ

สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี เป็นสำนักงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมบังคับคดี ซึ่งงานของกรมบังคับคดีนั้นมาจากหน่วยงานราชการระดับกองในสำนักปลัดกระทรวงยุติธรรม 2 กอง คือ กองบังคับคดีแพ่ง และ กองบังคับคดีล้มละลาย ซึ่งงานบังคับคดีแพ่ง และ งานบังคับคดีล้มละลายนั้นเพิ่มขึ้นมาเป็นอย่างมาก รัฐบาลจึงได้ทำการออกพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 216 ลงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2515 (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2517 โดย “ให้ยกฐานะกองบังคับคดีแพ่งและกองบังคับคดีล้มละลาย รวมกันและจัดตั้งขึ้นเป็น กรมบังคับคดี ซึ่งจะอยู่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ด้วยการให้โอนอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวกับกองบังคับคดีแพ่งและกองบังคับคดีล้มละลายทั้งหมด โดยให้โอนเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับกองบังคับคดีแพ่งและกองบังคับคดีล้มละลายไปเป็นของกรมบังคับคดี ทั้งนี้กรมบังคับคดีจึงมีอำนาจหน้าที่บังคับคดีแพ่งและคดีล้มละลาย ไปจนถึงการซื้อขายทรัพย์ทั่วประเทศหรือการซื้อขายทอดตลาดนั้นเอง และด้วยเหตุที่กล่าวมานั้น จึงทำให้ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานย่อยของกรมบังคับคดีที่ทำหน้าที่ดูแล คดีแพ่งและคดีล้มละลาย ตลอดจนการขายทอดตลาดของเขตจังหวัดนนทบุรี (กรมบังคับคดี, 2560)

ทั้งนี้ในปัจจุบัน สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี มีประชาชนเข้ามาใช้บริการโดย เป็นการใช้บริการเกี่ยวกับคดีแพ่ง คดีล้มละลาย และการซื้อขายทอดตลาดเป็นจำนวนมากในทุก ๆวัน และผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความล่าช้าในการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี โดยเกิดจากผู้ที่มาเข้ารับบริการนั้นมีจำนวนมากและเจ้าหน้าที่ ที่คอยให้บริการมีจำนวนที่น้อย ประชาชนจำนวนมากที่เข้ามารับบริการเหล่านั้น ก็ต้องการเบิกสำนวนคดีของตัวเอง ที่อยู่ในห้องเก็บสำนวนคดีเพื่อมาทำงานหรือทำธุระของตัวเอง ซึ่งสำนวนคดีนั้นมีจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่หาสำนวนคดี หาสำนวนคดีไม่ได้รวดเร็วจึงทำให้เกิดความล่าช้าขึ้น และในบางครั้งผู้ที่มาใช้บริการนั้น เขียนเลขคดีที่ต้องการเบิกสำนวนคดีผิด ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงรับเอกสารและไม่สามารถดำเนินการต่อได้ และการมายื่นคำร้องในวันที่มีการขายทอดตลาดนั้น ทำให้ผู้มายื่นคำร้องต้องรอนานกว่าปกติเพราะเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งต้องไปดูแลการขายในห้องขายทอดตลาด ทำให้เจ้าหน้าที่ ที่รอให้บริการปกติน้อยลงไปอีก และบางครั้งเจ้าหน้าที่เองหาสำนวนคดีไม่เจอ หรือทำสำนวนคดีสูญหาย ทำให้เกิดความ

ล่าช้ากับผู้มาใช้บริการและทำให้เสียเวลาในการทำงานในแต่ละวันของผู้มาติดต่อใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี

ผู้วิจัยจึงมีความคิดและเลือกที่จะศึกษา ”ความพึงพอใจ” ของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากทางสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมถึงตัวผู้วิจัยเอง ก็เป็นหนึ่งในผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงอยากที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการว่าประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และเป็นอีกหนึ่งทางที่จะทำให้สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีมีการพัฒนาและก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจ

ธนัญชนก เดสันเทียะ (2562, น.7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นครั้งคราว ที่โดยแสดงออกในเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญหรือได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ เช่น เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี จะส่งผลให้ได้รับความพึงพอใจที่ดี หากผู้รับบริการได้รับบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 อ้างถึงใน สาวิตรี สุนทร, 2557, น.13) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการนั้น เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก โดยที่ผู้ได้รับบริการนั้นจะมีความรู้สึกในทางบวกได้นั้น อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ
2. การส่งเสริมหรือการแนะนำในการบริการ
3. ผู้ให้บริการ
4. สภาพแวดล้อมในการบริการ
5. กระบวนการในการให้บริการ

แนวคิดเรื่องการให้บริการ

Gronroos (1990, p.27 อ้างถึงใน จารุวรรณ กนกทอง, 2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการรับรู้คุณภาพของการบริการนั้นประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) คือสิ่งที่ลูกค้าจะสามารถได้รับจากการบริการที่วัดได้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา

2. คุณภาพตามหน้าที่ (Function Quality) เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยาก มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพตามหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

“การบริการ” หรือในภาษาอังกฤษเรียกว่า “Service” ซึ่งมีความหมายว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)

คำว่า Service นั้นมีอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ ประกอบไปด้วย

S	=	Smiling & Sympathy	E	=	Early Response
R	=	Respectful	V	=	Voluntariness Manner
I	=	Image Enhancing	C	=	Courtesy
E	=	Enthusiasm			

คดีแพ่งและคดีล้มละลาย

คำว่า คดี ตามพจนานุกรมไทยนั้น หมายถึง เรื่อง ที่ทำให้เกิดการฟ้องร้องกันทางกฎหมาย ซึ่งต้องดำเนินการตามกระบวนวิธีพิจารณาคดีความตามที่กฎหมายกำหนด คดีมีหลายประเภท เช่น คดีแพ่ง คดีล้มละลาย คดีอาญา คดีปกครอง เป็นต้น

คดีแพ่ง

คดีแพ่ง นั้นเป็นคดีที่เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของคน 2 ฝ่าย ที่ผิดสัญญากัน หรือต้องการโต้แย้งสิทธิกัน

ประเภทของคดีแพ่ง

คดีแพ่งจะแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. คดีมีข้อพิพาท คือ เป็นคดีที่ต้องให้อีกฝ่ายชดใช้เงิน หรือจ่ายค่าเสียหายต่าง ๆ จะมีคู่ความฝ่าย “โจทก์” เป็นฝ่ายที่ยื่นคำร้อง และอีกฝ่าย คือ “จำเลย” จะเป็นฝ่ายที่ถูกฟ้อง ซึ่ง คดีมีข้อพิพาทจะทำการฟ้องได้ก็ต่อเมื่อมีการทำให้เกิดความเสียหาย โดยเราจะฟ้องเพื่อเรียกสิทธิที่มีตามกฎหมายของตัวเอง และให้ศาลตัดสินว่าจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้กันมากน้อยเพียงใด

ในการฟ้องคดีแพ่งก็จะมีการฟ้องมากมาย เช่น

1.1 ฟ้องให้จ่ายหนี้ 1.2 ฟ้องผิดสัญญาซื้อขาย

1.3 ฟ้องเรียกค่าปรับคืน 1.4 ฟ้องเรียกค่าเสียหายเลิกจ้างไม่เป็นธรรม

1.5 ฟ้องเรียกค่านายหน้า

2. คดีไม่มีข้อพิพาท คือ เป็นคดีที่ไม่มีคู่ความ และเป็นคดีที่จะต้องร้องขอให้ตัวผู้ร้องมีสิทธิอย่างใดอย่างหนึ่งจากศาล แต่ถ้ามีผู้ใดยื่นขอคัดค้านภายในวันนัดไต่สวน ก็จะกลายเป็นคดีมีข้อพิพาทได้เหมือนกัน เช่น

2.1 ขอเป็นผู้จัดการมรดก

2.2 ขอเป็นผู้ปกครองผู้เยาว์

2.3 ขอทำนิติกรรมแทนผู้เยาว์

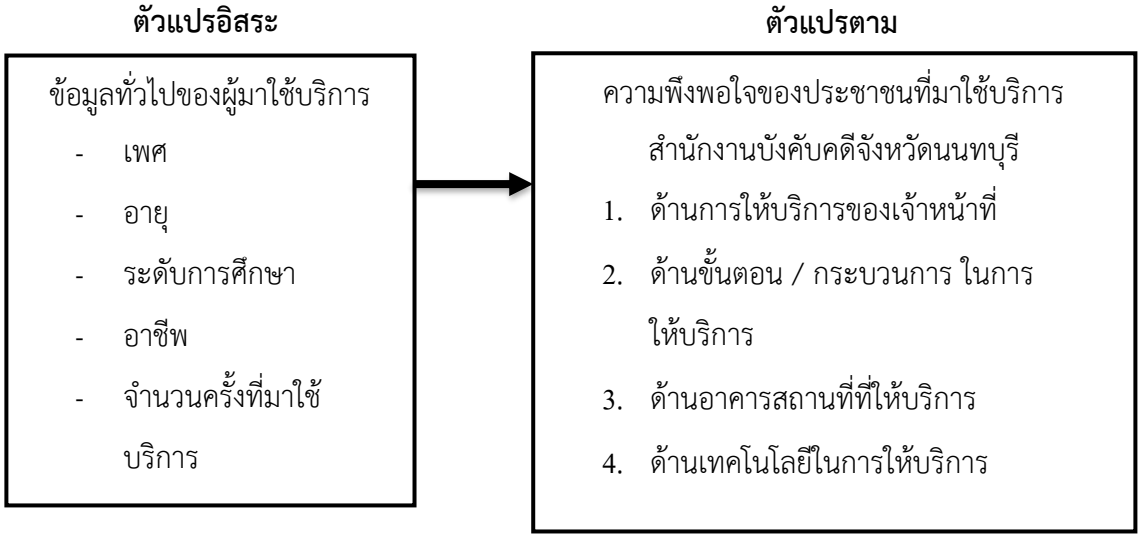
2.4 ขอให้ศาลสั่งให้เป็นบุคคลไร้ความสามารถ เสมือนไร้ความสามารถ หรือสาบสูญ

2.5 ขอสิทธิการเลี้ยงดูบุตร

คดีล้มละลาย

คดีล้มละลาย เป็นคดีตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลายที่มิใช่คดีอาญาและให้รวมถึงคดีแพ่งที่เกี่ยวพันกันกับคดีดังกล่าวด้วย (มาตรา 3) กฎหมายล้มละลายบัญญัติขึ้นมาเพื่อกำหนดถึงการชำระสะสางหนี้สินของบุคคลที่มีหนี้สินล้นพ้นตัว เพื่อประโยชน์แก่บรรดาเจ้าหนี้ทั้งหลาย ซึ่งต่างกับการฟ้องบังคับชำระหนี้ในคดีแพ่งสามัญอันมีวัตถุประสงค์เพื่อบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์แต่ผู้เดียว (สุนันทา เอกไพศาลกุล, 2550)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจำนวนประชากรมีขนาดใหญ่ จึงไม่สามารถทราบถึงจำนวนประชากรที่มาใช้บริการได้อย่างแน่นอน ซึ่งผู้วิจัยจึงเลือกการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ไม่ทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran

ดังนั้น ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการแทนค่าสูตรของ W.G. Cochran จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 330 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คือแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ทำแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี ใน 4 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้สะดวกต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการปริ้นแบบสอบถามลงในกระดาษเพื่อเก็บแบบสอบถามสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกตอบแบบสอบถามออนไลน์

2. ผู้วิจัยทำการขออนุญาตแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีในการขอให้ช่วยทำแบบสอบถาม โดยให้ผู้ที่มาใช้บริการ สแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อเข้าไปตอบคำถามในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเตรียมไว้ หรือให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายถูกต้องเพื่อตอบแบบสอบถามลงในกระดาษด้วยความเป็นจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ และแบบปริ้นลงกระดาษ โดยแจกจำนวน 330 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้ 1.สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการอธิบายการรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน และอธิบายความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี 2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ ค่า T-Test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	**ความหมาย**
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ระดับน้อยที่สุด

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

ผลการศึกษา

ในการศึกษาและทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจากการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ การเก็บแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน โดยจะนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ส่วนเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 และกลุ่มที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบน้อยที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

3. การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงที่สุด ซึ่งมีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 และระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนต่ำที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

4. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ บริษัทเอกชน เป็นอาชีพที่เลือกตอบสูงที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ส่วนอาชีพที่น้อยที่สุดคือ เกษตรกร มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มาใช้บริการ 4 – 6 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 และ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ 9 ครั้งขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีโดยการหาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวม และรายด้าน โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการภาพรวม

ความพึงพอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.96	0.55	มาก
2. ด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ	3.40	0.55	ปานกลาง
3. ด้านอาคารสถานที่ ที่ให้บริการ	3.53	0.66	มาก
4. ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ	3.30	0.51	ปานกลาง
โดยรวม	**3.53**	**0.40**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ข้างต้น สามารถอธิบาย ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการได้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.96)

2. ด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.40)

3. ด้านอาคารสถานที่ ที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.53)

4. ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.30)

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ทำการตั้งสมมิฐานในการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี โดยมีรายละเอียดการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. เพศ ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบ ว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อายุ ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบ ว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบ ว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. อาชีพ ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบ ว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบ ว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี ดำเนินการโดยการสร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ผู้ทำวิจัยสร้างขึ้น มาแจก โดยแจกให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.3 ซึ่งอยู่ในกลุ่มช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.4 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 58 ส่วนใหญ่จะมีอาชีพทำงานกับบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.8 โดยมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 4 – 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 38 ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.96) ด้านขั้นตอน / กระบวนการในการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.40) ด้านอาคารสถานที่ ที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53) และด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.30)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนที่เดินทางเข้ามาใช้บริการในทุก ๆ วัน นั้นดีอยู่แล้ว

ในด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ พบว่า สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีนั้นมีข้อปรับปรุง คือ เรื่องของความรวดเร็วในการค้นหาสำนวนคดี ซึ่งเหตุผลหลักที่ทำให้เกิดความล่าช้า คือ สำนวนคดีนั้นมีจำนวนที่ไม่น้อย และผู้ที่หาสำนวนอาจมีแค่ หนึ่งหรือสอง คนเท่านั้น ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าทางสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี ควรจะเพิ่มห้องเก็บสำนวนคดี เป็นสองหรือสาม ห้องและทำการแบ่งสำนวนคดีให้กระจายออกและทำการเรียงลำดับเลขคดีให้เรียบร้อย อีกทั้ง ควรจะเพิ่มเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลและค้นหาสำนวนคดีให้มีจำนวนคนเพียงพอสำหรับการค้นหาสำนวนคดี เพื่อเป็นการลดความล่าช้าจากการค้นหาสำนวนคดีได้ เป็นต้น

ในด้านอาคารสถานที่ ที่ให้บริการ พบว่า ทางสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีมีประเด็นที่ควรแก้ไขเพิ่มเติมอยู่ 2 ประเด็น คือ 1. สถานที่จอดรถ โดยสถานที่จอดรถของสำนักงานนั้นมีพื้นที่ ที่ไม่ใหญ่มากนัก ทางสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีควรจัดทำป้ายบอกจุดจอดรถเพิ่มเติม เช่น ผู้ที่เดินทางมาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีสามารถจอดรถ ณ บริเวณสถานที่ใกล้เคียง หรือที่อื่น ๆ ใน สนามบินน้ำ มาร์เก็ต พาร์ค ได้เลย เป็นต้น 2. การตกแต่งสถานที่ให้บริการ เนื่องด้วยสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีเป็นสถานที่ราชการ และถูกสร้างขึ้นมานานแล้ว ความพึงพอใจในเรื่องการตกแต่งสถานที่จึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของประชาชนผู้มาใช้บริการ ว่าสถานที่นี่มีความสวยงามหรือไม่ อย่างไรก็ดี ทางสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีก็อาจจะสามารถตกแต่งสถานที่ตามวันเทศกาลต่าง ๆ เพื่อให้สถานที่มีความสวยงาม น่าใช้บริการยิ่งขึ้น

ในด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ พบว่า ในด้านสุดท้าย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังนี้ 1. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรีควรจะหาพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อเข้ามาดูแล และ ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้ง่ายและทำการปรับปรุงระบบให้มีเสถียรภาพในการใช้งานมากยิ่งขึ้น 2. ควรมีการคัดกรองข้อมูลก่อนที่จะมีการอัพเดทข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและชัดเจนอยู่เสมอ 3.ควรเพิ่มเติมสาระความรู้ที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจ ต่อการใช้งานของผู้ที่ใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักงาน เพื่อให้มีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักงาน 4. ควรมีการคัดกรองและตรวจสอบข่าวสารให้ถูกต้องและเป็นความจริง ไม่บิดเบือน ทุก ๆ ครั้ง ก่อนที่จะมีการเผยแพร่ข่าวสารนั้น ๆ เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการเว็บไซต์ของทางสำนักงาน 5. ปัญหาเรื่องการ ถ่ายทอดสดการขายทอดตลาด นั้นในบางครั้งอาจจะไม่ลื่นไหลเท่าที่ควร เป็นเพราะหลากหลายปัจจัย สำนักงานควรมี การทดสอบก่อนที่จะทำการถ่ายทอดสดจริงทุกครั้ง 6. สามารถปรับปรุงในเรื่อง ระบบการยื่นคำร้องอิเล็กทรอนิกส์นั้นให้มีขั้นตอนที่ง่ายและสะดวกแก่ผู้ใช้งานยิ่งขึ้น ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประชาชนที่มาใช้บริการ ว่าจะเลือกใช้บริการนั้นหรือไม่

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี เท่านั้น โดยในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่ทำวิจัยสามารถศึกษาเรื่อง ความผูกพันในองค์กรของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี หรือ เขต และจังหวัดอื่น ๆ

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่ทำวิจัยควรขยายขอบเขตเครื่องมือให้กว้างขึ้น เช่น การใช้การสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการบริการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมบังคับคดี. (2560). *ประวัติกรมบังคับคดี.* เข้าถึงได้จาก: https://www.led.go.th/history/history.asp

จารุวรรณ กนกทอง. (2559). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ.* ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธนัญชนก เดสันเทียะ. (2562). *ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สาวิตรี สุนทร. (2557) . *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุนันทา เอกไพศาลกุล. (2550). *มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมจดหมายสแปม.* วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

The Relationship between Core Competency and Work Performance of Government Offices under the Office of the National Economic and Social Development Council

ภัทรธีรา ใช้สง่า[1] และอรนันท์ กลันทปุระ[2]

Phattheera Chaisanga[1] and Oranan Gluntapura[2]

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1]
และอาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[2]
E-mail: Phattheera.cha@ku.th[1], fsocong@ku.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัย/ลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จำนวน 221 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างที่ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักข้าราชการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการทำงานเป็นทีม และน้อยที่สุดคือด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน รองลงมา คือ ด้านเวลา และน้อยที่สุดคือด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามลำดับ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล

Abstract

This research aims were (1) to study Compare personal factors affect performance of Government Offices under the Office of the National Economic and Social Development Council. (2) to study Core Competency of Government Offices under the Office of the National Economic and Social Development Council and (3) to study The Relationship between Core Competency and Work Performance of Government Offices under the Office of the National Economic and Social Development Council. Samples of this study were 221 of Government Offices under the Office of the National Economic and Social Development Council. Questionnaire was used as data collection tool. Statistical software was used for analyzing data. Statistics used in the analyses consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation. The level of significance was set at .05 . The research result found that (1) The samples with Different personal characteristics affected work Performance had no difference. (2) Level opinion of Core Competency of Government Offices under the Office of the National Economic and Social Development Council was the highest level. Considering it was found that on an average the most was Teamwork and the least was the accumulated experience and expertise in the profession. Level opinion of work performance was high level. Considering it was found that on an average the most the Quality of all parties second was the Quantity and Time and the least was Cost. (3) The relationship between Core Competency and work performance found that have positive correlation and level by the correlation between a medium level.

Keywords: Core competency, work performance, human resource management

บทนำ

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกที่ช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินงานตามภารกิจให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น บุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และสั่งสมความเชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน สำนักงาน ก.พ. ได้ส่งเสริมและผลักดันให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือนที่มุ่งเน้นพัฒนาข้าราชการโดยยึดหลักสมรรถนะและพัฒนาขีดความสามารถเพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพื้นฐานข้าราชการทุกระดับต้องมีสมรรถนะหลัก หรือคุณลักษณะร่วมของข้าราชการทั้งระบบ ซึ่งประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553, น.6)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นองค์กรหลักในการจัดทำยุทธศาสตร์ และกำหนดแผนระดับต่าง ๆ และยังเป็นองค์กรสำคัญในการผลักดันพร้อมกำหนดกรอบทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดังนั้น บุคลากรในสังกัดจึงจำเป็นต้องมีองค์ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีความครอบคลุมในทุกมิติ ซึ่งผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัด สามารถนำไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และกำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรวมไปถึงการบริหารอัตรากำลังของคนให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีคุณภาพนำไปสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัย/ลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากทักษะ ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างสรรค์และผลิตผลงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่นในองค์กร

ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะหลักในภาคราชการพลเรือน ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) ได้เสนอแนวความคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ประการ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา และ 4) ค่าใช้จ่าย

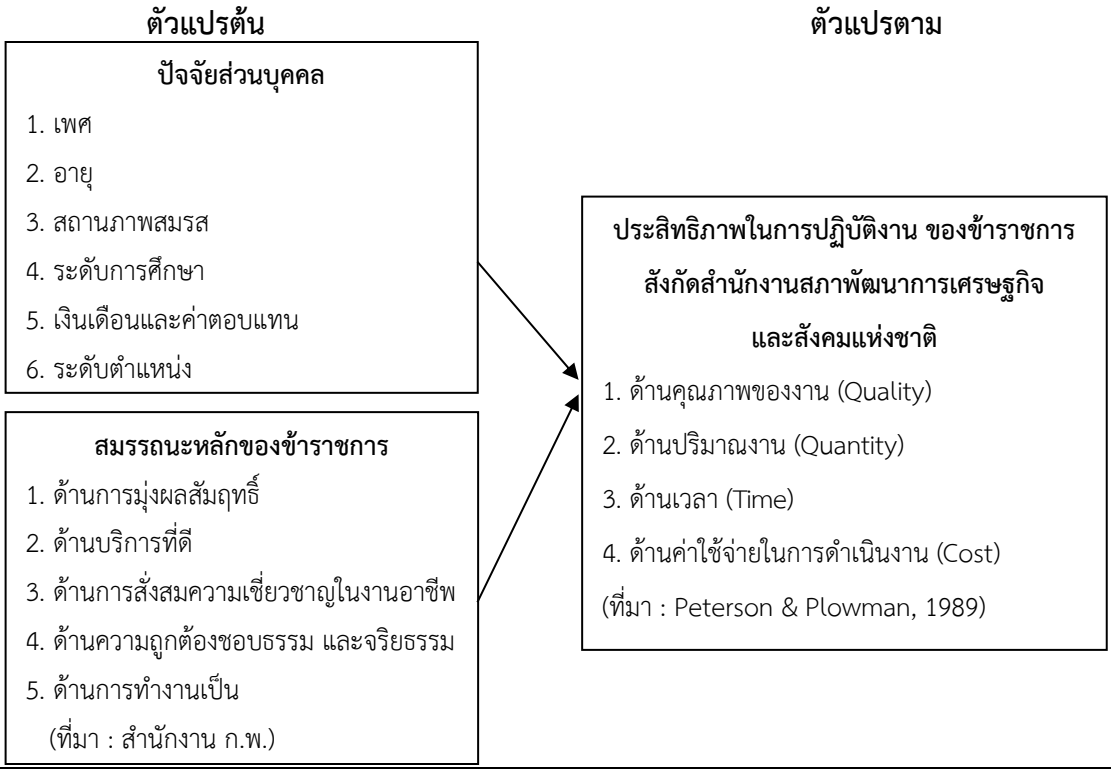
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไชยดี ยะยือริ (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากและพบว่าสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ณัฏฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ณัฏฐ์ มิตรเปรียญ (2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน

กรอบแนวคิด



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด

3. สมรรถนะหลักของข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย/ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ข้าราชการ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จำนวน 492 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 221 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sample) โดยสุ่มจากประชากรที่แตกต่างกันตามสังกัด จำนวน 24 กลุ่ม/กอง/สำนัก และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่มีการทดแทน (Without Replacement) เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดขอบเขตในการศึกษา และเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 การศึกษาเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือนและค่าตอบแทน ระดับตำแหน่ง และอายุงาน 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการ ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก และ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าสถิติ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม (Dependent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One-Way ANOVA) และมีการใช้แบบวัดในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert's Scale) ซึ่งการวัดระดับสมรรถนะหลัก และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีสมรรถนะหลัก/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีสมรรถนะหลัก/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีสมรรถนะหลัก/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีสมรรถนะหลัก/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีสมรรถนะหลัก/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับน้อยที่สุด

และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson's Product-moment Correlation Coefficient) โดยมีการแปลความหมายความสัมพันธ์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2553)

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.71 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.31 - 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.01 - 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์เลย

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดที่ระดับ .05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.30 และเมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

(n = 221)

ระดับสมรรถนะหลัก 5 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.15	0.49	มาก
2. ด้านบริการที่ดี	4.32	0.55	มากที่สุด
3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.08	0.60	มาก
4. ด้านความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.44	0.53	มากที่สุด
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.50	0.52	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.30**	**0.54**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 อธิบายได้ว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการสังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.54) โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.53) ด้านบริการที่ดี ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.55) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.49) และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราขการ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.18 และเมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

(n = 221)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.23	0.47	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.22	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเวลา	4.19	0.61	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.09	0.71	มาก
ภาพรวม	**4.18**	**0.57**	**มาก**

จากตารางที่ 2 อธิบายได้ว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = 0.57) โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.49) ด้านเวลา ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.61) และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน (ชาย $\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.51 , หญิง $\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.47) โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .687 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .744 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .277 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .064 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เงินเดือนและค่าตอบแทน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .271 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .334 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .861 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของข้าราชการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

จากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของข้าราชการกับประสิทธิภาพการในปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

(n = 221)

สมรรถนะหลัก	สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (r)				ระดับความสัมพันธ์ในภาพรวม	Sig. (2-tailed)
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน		
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.571	.657	.515	.454	ปานกลาง	.000*
2. ด้านบริการที่ดี	.646	.650	.519	.516	ปานกลาง	.000*
3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	.629	.696	.620	.490	ปานกลาง	.000*
4. ด้านความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	.686	.529	.614	.696	ปานกลาง	.000*
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	.595	.569	.608	.557	ปานกลาง	.000*

จากตารางที่ 3 อธิบายได้ว่า ผลการศึกษาเป็นไปตามสมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ สมรรถนะหลัก ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และอีกด้านที่เท่ากัน คือ สมรรถนะหลัก ด้านความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งทั้ง 2 มีค่า r = .696 รองลงมา คือ สมรรถนะหลัก ด้านความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน มีค่า r = .686 รองลงมา คือ สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน มีค่า r = .657 และที่น้อยที่สุด คือ สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่า r = .454

5. อภิปรายผล

สมรรถนะหลัก ของข้าราชการมีการกำหนดโดย สำนักงาน ก.พ. เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์กลางในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานมุ่งถึงผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทั้งนี้เป็นเพราะหน้าที่ความรับผิดชอบในสายงานหลักเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน รวมไปถึงมีหน้าที่กำหนดกรอบทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังนั้น เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้าราชการต้องมีการทดลองหรือนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ อีกทั้งข้าราชการต้องมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ด้านบริการที่ดี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ดี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ การให้บริการดังกล่าว คือ การให้บริการแก่ภาครัฐ เจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อประสานงาน ประสานขอข้อมูลองค์กรเอกชน หรืออาจหมายถึงการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ ดังนั้น ข้าราชการต้องสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ แก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ให้แก่ผู้มาติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ยอมรับและรับฟังคำติชม พร้อมที่จะพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นในครั้งต่อไป

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชี่ยวชาญในงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการปฏิบัติของข้าราชการจะถูกฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ และมีการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองทำ มีการพัฒนาทักษะ เพิ่มพูนประสบการณ์ความรู้ให้กับตนเองเพื่อให้ได้รับองค์ความรู้ที่หลากหลาย ครอบคลุมในทุกมิติ ของภารกิจสำนักงานฯ เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับตนเอง และสั่งสมประสบการณ์เพื่อเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) นอกจากนี้ ยังสามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มีมาถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไปได้

ด้านความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นไปโดยความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้าราชการต้องมีคุณธรรม จริยธรรม ไม่ทุจริต ช่วยแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือนร้อน ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยทางข้าราชการ

ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทั้งนี้เป็นเพราะ การที่ข้าราชการจะดำเนินการสิ่งใดหรือปฏิบัติงานใดก็ตาม จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือหลายฝ่าย เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้ง สำนักงานน เป็นหน่วยงานประสานความร่วมมือในการขับเคลื่อนแผนงานในมิติต่าง ๆ จำเป็นต้องอาศัยบุคคลหลายคน ในการปฏิบัติงานและคิดวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลหรือแนวคิดที่มีความหลากหลายเพื่องานที่ออกมาบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทดสอบสมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการ ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการไม่มีส่วนสำคัญในการวัดถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าแบบใดดีกว่ากัน ด้านเพศ แม้ว่าสำนักงานฯ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แต่ในมุมมองการทำงานทุกคนมีความเสมอภาคและเปิดโอกาสให้ข้าราชการทุกคนได้แสดงความคิดเห็น แสดงผลงานและเข้ามามีบทบาทส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียม ด้านสถานภาพการสมรสเช่นกัน แม้ว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจะมีสถานะโสดมากที่สุดก็ตาม ข้าราชการที่มีการสมรสแล้วหรือหย่าร้างแยกกันอยู่ก็มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่ต่างกันเลย นอกจากนี้ ด้านอายุตัว อายุงาน รวมถึงการมีระดับตำแหน่งที่สูงก็จะสอดคล้องไปกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่สูงตามไปด้วย ไม่ว่าข้าราชการผู้นั้นจะมีสถานะหรือคุณสมบัติส่วนบุคคลแบบใดก็สามารถที่จะเรียนรู้ และพัฒนาทักษะ ความสามารถ ที่เอื้ออำนวยและเป็นประโยชน์ต่องาน ต่อหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

การทดสอบสมติฐาน สมรรถนะหลักของข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ อยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สมรรถนะหลักของข้าราชการ ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด เป็นปัจจัยตัววัดที่ข้าราชการทุกคนพึงมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรและเป็นเครื่องมือของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและอัตรากำลัง อีกทั้งยังเป็นการหล่อหลอมค่านิยม พฤติกรรมพึงประสงค์ร่วมกันซึ่งสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์เปรียบเสมือนเข็มทิศหรือวิสัยทัศน์ที่องค์กรวางไว้และในอนาคตต้องการเห็นองค์กรของตนเองเป็นเช่นไร และมีการขับเคลื่อนด้วยวิธีการใดเพื่อให้เป็นไปตามที่คาดหวัง เป็นการมุ่งไปที่ผลสัมฤทธิ์ของทั้งองค์กรในทิศทางเดียวกัน เมื่อข้าราชการมีเป้าหมายร่วมกันแล้ว การที่จะได้มาซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาต้องอาศัยความชำนาญในการปฏิบัติงาน ความโปร่งใสก็เป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากมีองค์ความรู้ที่ดี มีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน

มีคุณธรรมแล้วนั้น เรื่องที่ส่งเสริมให้องค์กรและบุคคลในองค์กรให้มีภาพลักษณ์ที่ดี ก็คือการมีการบริการที่ดีทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ รวมไปถึงการทำงานเป็นทีมก็เป็นส่วนสำคัญทำให้งานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จเร็วขึ้น อีกทั้งเป็นการประสานงานกันระหว่างบุคคล แบ่งปันประสบการณ์การทำงานที่หลากหลายเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลสรุปข้างต้น การที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพได้ ต้องมีคำนึงถึงองค์ประกอบหลายด้านด้วยกัน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งทั้งหมดจะต้องมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมและต้องมีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กร ทรัพยากรขององค์กร การจัดการอัตรากำลังที่เหมาะสมกับงาน ถ้ามีการบริหารจัดการที่ดีข้าราชการก็จะได้รับการพัฒนาทักษะและสมรรถนะให้ตรงตามที่ตนเองและองค์กรคาดหวัง ทั้งนี้ ก็เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาของผู้วิจัย มีความสอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ ณัฏฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม (2562) พบว่าสมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ผลการศึกษาของไชยดี ยะยือริ (2562) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ ในระดับค่อนข้างสูง และผลการศึกษาของณัฏฐ์ มิตรเปรียญ (2560) พบว่าปัจจัยสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) จากผลการวิจัย แม้จะเห็นว่าภาพรวมของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันส่งผลถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานงานที่ไม่ต่างกัน แต่เมื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกแล้วนั้น ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะอยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงยังต้องการใช้เวลาในการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานของตนเพื่อที่จะได้สามารถนำความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ดังนั้น จึงต้องใช้เวลาในการเพิ่มพูนประสบการณ์ โดยองค์กรต้องมีหลักสูตรในการพัฒนาข้าราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยจัดอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการและระดับศักยภาพของข้าราชการผู้นั้น เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ดียิ่งขึ้น

2) ด้านองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อศึกษารายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าในด้านปริมาณงาน ควรมีการบริหารจัดการงานในปริมาณงานที่เหมาะสม และมีสมดุลกับอัตรากำลังคนที่มีอยู่ และเนื่องด้วยปริมาณงานจำนวนมากหากมีข้อจำกัดด้านเวลาร่วมด้วยก็จะส่งผลให้งานที่ออกมาขาดประสิทธิภาพไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง ข้าราชการจึงต้องใช้เวลาวันหยุดส่วนตัวในการดำเนินงานนั้น ๆ ให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด แต่อย่างไรก็ตาม สุดท้ายแล้วข้าราชการต้องมีการจัดสรรเวลา และบริหารจัดการเวลาที่ดี และให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงานด้วย

3) การปรับปรุงด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ จะต้องมีการบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยอาจมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ลดความซ้ำซ้อนของการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้มีความรัดกุมมากขึ้น โดยอาจเพิ่มมาตรการให้รางวัลจูงใจแก่บุคคลที่ร่วมกันประหยัดทรัพยากร เพื่อร่วมสร้างจิตสำนึกและเป็นแบบอย่างที่ดี

4) การปรับปรุงด้านคุณภาพของของงานหรือคุณภาพด้านการปฏิบัติงาน ของข้าราชการนั้น อาจจะต้องมีการอบรมพัฒนาเพื่อหาแนวทางและวิธีการ การให้บริการแก่ผู้ที่มาติดประสานงานได้รับการบริการได้ตรงความโดยการ ทำให้ผู้รับบริการหรือผู้ที่มาติดต่อเกิดความพึงพอใจ และเชื่อถือในคุณภาพงานของบุคลากรและองค์กร

5) การที่ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ไม่ใช่การอาศัยปัจจัยภายในองค์กรเพียงอย่างเดียว ต้องคำนึงถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะเข้ามากระทบหรือส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการหยุดชะงักหรือเป็นอุปสรรคใหญ่ทำให้งานชิ้นนั้นไม่สำเร็จได้โดยง่าย ดังนั้น องค์กรจะต้องคอยประเมินสถานการณ์และคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต มีการจัดทำแผนเพื่อเตรียมความพร้อมเมื่อพบเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือวิกฤตเฉียบพัน เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรยังคงสามารถดำเนินต่อไปได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมด้วย โดยอาจจะแบ่งการเก็บข้อมูลจากตัวแทนข้าราชการในระดับต่าง ๆ หรือกอง/สำนักต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกมาวิเคราะห์ต่อยอดได้และจะทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้นำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรต่อไป

2) นอกจากสมรรถนะหลักแล้ว ควรมีการศึกษาสมรรถนะเฉพาะด้านที่มีความเกี่ยวข้องในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติเพิ่มเติม เพื่อจะได้มีความละเอียดในการเก็บข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งได้ดียิ่งขึ้น

3) นอกจากการแบ่งการเก็บข้อมูลการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและสัดส่วน ในลักษณะสุ่มจากกอง/สำนักแล้วนั้น ควรมีการสุ่มจากระดับของข้าราชการร่วมด้วย เพื่อที่ข้อมูลจะได้ไม่กระจุกอยู่ที่ข้าราชการระดับใดระดับหนึ่ง และอาจจะทำให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นที่มีความหลากหลายมากขึ้นและอาจส่งผลทำให้ผลจากการทดสอบสมมติฐานเปลี่ยนไปจากเดิมก็ได้ อันจะส่งผลให้ได้ข้อมูลมีนำวิเคราะห์ที่จัดทำแผนเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ทักษะ ที่ต่างกันออกไป

4) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ความคิดเห็นของข้าราชการในด้านต่าง ๆ มีโอกาสเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงด้วย ดังนั้นควรมีการทำการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถหาแนวทางพัฒนาข้าราชการได้อย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป

บรรณานุกรม

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 12. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ไชยดี ยะยือริ. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.

ณัฏฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

ณัฏฐ์ มิตรเปรียญ. (2560). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *เกี่ยวกับสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.nesdc.go.th

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก.* นนทบุรี: ประทุมช่างจำกัด.

Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, llinois: Richard D. Irwin.

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

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี

The Efficiency of Thai Women Empowerment Funds in Samkhok District Pathumthani Province

ณัฐพัชร์ ลัทธิธนธรรม[1] และภิรดา ชัยรัตน์[2]

Natthapat Latthithanatham[1] and Pirada Chairatana[2]

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1]

อาจารย์ประจาสาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[2]

E-mail: natthapat.la@ku.th[1], fsocpdc@ku.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จำนวน 99 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย (1) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รายได้ และประสบการณ์ทำงานในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

Abstract

The purpose of this research was (1) to survey the opinions of Women's Role Development Fund Steering Working Group on the management efficiency of Thai Women Empowerment Funds in Sam Khok District Pathum Thani Province and (2) to compare opinions

about efficiency of Sam Khok District Pathum Thani Province classified by personal factors. Samples of this study were 99 of Women's Role Development Fund of Sam Khok District. Questionnaire was used as data collection tool. Statistics used in the analyses consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, t – test and One – way ANOVA. The level of significance was set at 0.05. The results of the research (1) The efficiency of Thai Women Empowerment Funds in Sam khok District Pathum Thani Province had high level. (2) The comparison opinions about efficiency of Sam Khok District Pathum Thani Province classified by personal factors found that samples with different age and education levels had different level of opinions at the statistical significance level. However, samples with different career, monthly income and working experience of Women's Role Development Fund had not different level of opinions on the management efficiency of Sam Khok District Pathum Thani Province.

Keywords: Management efficiency, women's role development fund steering working group, thai women empowerment funds

บทนำ

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลในปี 2555 สำหรับเป็นแหล่งเงินทุนสำหรับกู้แบบดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ย และมีการหมุนเวียนในชุมชน เพื่อการพัฒนาอาชีพสร้างงาน สร้างรายได้ เพื่อการพัฒนา และสร้างสวัสดิการให้แก่สตรี รวมถึงช่วยในการพัฒนาสมรรถนะความสามารถของสตรีและเครือข่ายสตรี ทั้งนี้ การดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี มีเป้าหมายที่จะสร้างความร่วมมือกับองค์กรสตรีตั้งแต่ระดับภูมิภาคไปจนถึงระดับประเทศ เพื่อให้สตรีได้มีส่วนในการดำเนินงานของรัฐมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้สตรีทุกคนได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรสตรีต่าง ๆ พร้อมทั้งช่วยในการดำเนินงานตามแนวทางของกองทุนฯ ส่งผลให้สตรีได้รับการส่งเสริมสนับสนุนในทางที่ดี (วิจิตร ศรีบ้านโพน, 2560, น. 1) โดยกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมีเป้าหมายในการช่วยเหลือสตรีในทุก ๆ ด้าน ช่วยให้สตรีสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเท่าเทียม เพราะในสมัยก่อนสตรีจะถูกมองว่าไม่สมควรเป็นผู้นำจนส่งผลให้ไม่ได้รับโอกาสเท่าที่ควร (วราวุฒิ องค์การ และชาญชัย จิวจินดา, 2563, น. 25)

จากที่ผ่านมาการดำเนินงานและนโยบายของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ได้ดำเนินการโดยมุ่งเน้นให้สตรีได้รับโอกาสในการสร้างงาน สร้างอาชีพ เพิ่มรายได้ให้ทั้งสตรีและคนในครัวเรือน ด้วยการเสนอโครงการขอกู้เงินที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ รวมทั้งยังทำให้สตรีได้เรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการจนส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเอง จนนำไปสู่การพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน แต่ในทางกลับกันก็มีหลาย ๆ บุคคลที่มีข้อโต้แย้ง ในเชิงวิชาการเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ทั้งในด้านการบริหารโดยรัฐบาลหรือนโยบายที่ได้รับ เนื่องจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีได้ถูกจัดตั้งมาได้ไม่นาน รูปแบบและระบบที่ถูกวางโครงสร้างไว้สามารถพัฒนาต่อยอด

เพื่อการช่วยเหลือสนับสนุนสตรีได้จริงหรือไม่ และถึงแม้ว่าได้มีการบรรจุแผนและแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาสตรีไว้มากมาย แต่ก็ยังมีการลงมือทำที่ไม่ชัดเจนนัก (ขวัญรัก เกสรบัว และณัฏยาณี บุญทองคำ, 2563, น. 214) ผลของการดำเนินงานของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่มีประสิทธิภาพจะสะท้อนให้เห็นจากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และระยะเวลาการทำงานของคณะทำงานที่มีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้งานที่ได้ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ (สิรินภา ทาระนัด, 2561, น. 3)

การบริหารงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่ผ่านมาพบปัญหาในเรื่องของจำนวนสมาชิกในกองทุนที่มีจำนวนน้อย เพราะขาดการประชาสัมพันธ์งานให้เข้าถึงทั้งชุมชน ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้มองเห็นถึงคุณค่าและผลตอบแทนที่จะได้รับ และอีกประเด็นสำคัญ คือคณะทำงานที่ไม่ได้มีความเข้าใจแนวทาง ในการดำเนินงานและไม่สนใจที่จะประชาสัมพันธ์งานให้เข้าถึงทุกคนในชุมชน ทำให้การบริหารงบประมาณขาดความต่อเนื่องและผลลัพธ์ที่ควรจะเป็นตามวัตถุประสงค์ อีกทั้งกองทุนพัฒนาบทบาทของสตรียังมุ่งหวัง แต่เพียงรองบประมาณสนับสนุนจากรัฐและมองว่าการพัฒนาสตรีเป็นหน้าที่ของรัฐเท่านั้น จึงทำให้คณะทำงานไม่ได้รู้สึกถึงการเป็นเจ้าของกองทุนฯ เพราะว่าสตรีไม่ได้มีส่วนร่วมในเรื่องของการบริหารงบประมาณ และในการดำเนินงานที่ผ่านมายังไม่ได้มีการพัฒนาระบบเอกสาร แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ส่งผลให้มุมมองของสตรีที่มีต่อกองทุนนั้น รู้สึกว่าไม่ได้เข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือสตรีอย่างแท้จริง (ดวงดี ศรีดี, 2564, น. 4)

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีสังคมของชุมชนเป็นแบบกึ่งเมืองกึ่งชนบท ทำให้ประสบปัญหาในการประชาสัมพันธ์งานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไม่ทั่วถึง การรับสมัครสมาชิกเป็นไปด้วยความยากลำบาก การดำเนินกิจกรรมกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจะมีสมาชิกส่วนน้อยที่เข้าร่วมกิจกรรม และเป็นผู้สูงอายุเป็นส่วนมากที่เป็นคณะทำงานหรือคณะกรรมการในระดับต่าง ๆ นอกจากนี้คณะทำงานในแต่ละระดับยังขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ แนวทางและวัตถุประสงค์ของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ส่งผลให้การนำงบประมาณจากรัฐไปใช้ในการดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อสมาชิกส่วนมากและไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีโอกาสติดตามการดำเนินงานของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก และได้รับทราบปัญหาตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทางผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความคิดเห็นของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการวิจัย ที่ได้รับไปปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย รวมถึงวิธีปฏิบัติ ในดำเนินงานของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในเขตพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ธวัชชัย สหพงษ์ และจารุกิตต์ สายสิงห์ (2559) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออก โดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคลความคิดเห็นไม่เหมือนทัศนคติตรงที่ไม่จำเป็นต้องแสดงความรู้สึก อารมณ์ หรือการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นคำพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมาและถ้าไม่มีคนเห็นด้วยก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ ดังนั้น บุคคลที่มีทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ถ้าไม่แสดงความคิดเห็นออกมา ก็จะไม่มีบุคคลใดทราบเลยว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

ศุภรานันท์ กาญจนกุล (2560) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกตและวัดได้ แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ธวัชชัย สหพงษ์ และจารุกิตต์ สายสิงห์ (2559) ยังระบุว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ไว้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1) ระดับการศึกษาการศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น เพราะคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุมีผล

2) ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการยอมรับต่อสิ่งต่าง ๆ

3) สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่นและต่อสังคมหรือกลุ่มเป็นส่วนรวม

4) ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการบริหารงาน

สิรินภา ทาระนัด (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการบริหารงานนั้นมองจากแง่มุมของการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายามกำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

สุวรรณี หงส์วิจิตร และคณะ (2564) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงาน หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาตนเองและวิธีการทำงานให้ดีที่สุดเสมอ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้วยการใช้

ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีคุณภาพเชื่อถือได้ ได้มาตรฐานตามที่ตั้งไว้ และทันต่อเวลาปริมาณงานที่ได้รับจาก การปฏิบัติหน้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีความครบถ้วน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการบริหารงาน

Mouloua (2018) ได้สรุปและอธิบายว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการบริหารงาน สามารถจำแนกได้ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน กล่าวคือ ผู้ประกอบการหรือผู้บริการได้รับผลตอบแทน และรู้สึกพึงพอใจได้รับผลผลิตหรือผลตอบแทนตามห้วงเวลาที่กำหนดหรือไวกว่าและตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ

2. ปริมาณงาน กล่าวคือ จำนวนผลการผลิตที่ได้รับจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลผลิตที่ได้มีจำนวนตามที่ได้ระบุผลไว้ในแผนงานหรือตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและมีบริหารเวลา มีการวางแผนก่อนดำเนินงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

3. เวลา กล่าวคือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจของงานจะต้องมีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และมีความเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาแนวทางในการดำเนินงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความพอดีกับงาน และวิธีการปฏิบัติงานไม่มากเกินไป โดยมีราคาที่จะต้องจ่ายน้อยที่สุดและให้ได้ผลตอบแทนมากที่สุด

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบของบุคคลนั้นที่เกิดขึ้นจากความคาดหวัง สามารถเปลี่ยนแปลงได้

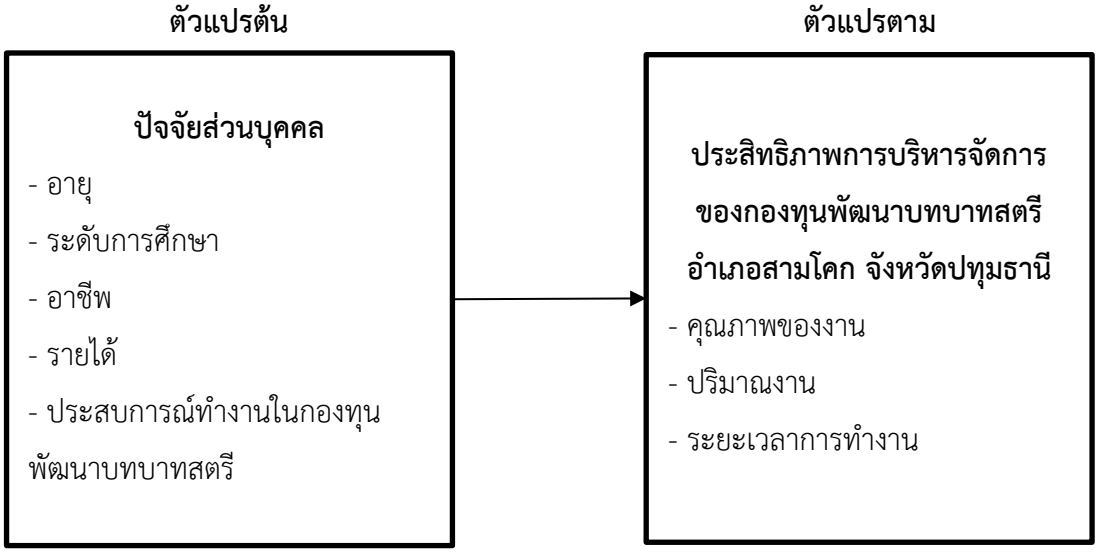
3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญธร บุญอภัย และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษา เรื่องสตรีในการพัฒนาสังคม จากผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพบทบาทความเป็นผู้นำของสตรีในการพัฒนาสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อม 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทความเป็นผู้นำของสตรีในการพัฒนาสังคม และ 3) แนวโน้มบทบาทความเป็นผู้นำของสตรีในการพัฒนาสังคม “ตามกรอบ 5 ส”

วราวุฒิ องค์การ และชาญชัย จิวจินดา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลสำเร็จของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรณีศึกษา อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จากผลการศึกษาพบว่า สามารถประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน เพราะมีการส่งเสริม สนับสนุนเพิ่มศักยภาพในด้านต่าง ๆ ของสตรี ซึ่งการส่งเสริมให้สตรีมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น มีอาชีพ หล่อเลี้ยงครอบครัว ย่อมทำให้สตรีได้พัฒนาตัวเองไปด้วย จึงถือได้ว่าการดำเนินงานของกองทุนประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกองทุน ทั้งนี้ การดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ได้พบปัญหาจากกฎระเบียบ แนวทาง ขั้นตอนในการดำเนินงาน ซึ่งมีความเคร่งครัดจนเกินไป ส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ ในแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายมีความล่าช้า ไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่เนื่องจากติดกฎระเบียบ อีกทั้งเรื่องการเมืองและการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารยังส่งผลกระทบต่อนโยบายที่กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีได้รับอีกด้วย

กรอบแนวคิด

จากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยได้บูรณาการจากมาแนวคิดและทฤษฎีของ ศุภรานันท์ กาญจนกุล (2560) และ แนวคิดและทฤษฎีของ Mouloua (2018) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยได้กำหนดระเบียบ วิธีวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จำนวน 99 คน

2. วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ศึกษาจาก เอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร กรอบแนวคิด และสมมติฐาน ตลอดจนนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้

2.2 นำแบบสอบถามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเห็นชอบแล้วไปทำการทดสอบ (Try - out)

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปแจกให้แก่คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานีทั้งหมด จำนวน 99 คน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ทำงานในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วย

3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และระยะเวลาการทำงาน โดยกำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในพื้นที่ อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) F-test (One – Way Analysis of Variance) และการแปลผลค่าคะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 2 แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึง การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย

2.61 – 3.40 หมายถึง การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

4.21 – 5.00 หมายถึง การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.3 และมีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมามีระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 37.4 และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.1

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมามีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และมีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.3

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมามีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีรายได้มากกว่า 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.3

ประสบการณ์ทำงานในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา มีประสบการณ์

ทำงานในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.2 และมีประสบการณ์ทำงานในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.2

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ตารางที่ 1 ภาพรวมค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี

(n = 99)

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.21	0.46	มาก
2. ด้านปริมาณของงาน	3.98	0.57	มาก
3. ด้านระยะเวลาการทำงาน	4.06	0.55	มาก
รวม	**4.08**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.21 รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านปริมาณของงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ตารางที่ 2 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในพื้นที่อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

(n = 99)

รายการ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. คุณภาพของงาน	1. ควรมีการประชุมคณะทำงานเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	6	6.1
	2. มีการพัฒนาแนวทางที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ	6	6.1
	3. ควรมีการวัดความรับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ภารกิจประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียงสร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน	6	6.1
	รวม	**18**	**18.3**

รายการ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
2. ปริมาณงาน	1. เมื่อปฏิบัติงานไม่บรรลุตามเป้าหมายจะกลับมาพิจารณาสิ่งที่ผิดพลาดและทำการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในพื้นที่อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	8	8.1
	รวม	**8**	**8.1**
3. ระยะเวลาการทำงาน	1. ควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้รวมถึงสามารถทำงานส่งได้ทันตามกำหนดและสามารถทำงานได้อย่างดีไม่มีข้อผิดพลาด	9	9.1
	2. ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจึงโฟกัสไปที่การทำงานให้เร็วขึ้น มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น และผลลัพธ์ทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วงานที่แตกต่างกันก็มีข้อจำกัดต่างกัน โดยเฉพาะเรื่องเวลา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพียงพอที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้	6	6.1
	รวม	**15**	**15.2**

จากตารางที่ 2 ข้อเสนอแนะของคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานีเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการประชุมคณะทำงานเกี่ยวกับการดำเนินงานที่สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 6.1 มีการพัฒนาแนวทางที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ คิดเป็นร้อยละ 6.1 และควรมีการวัดความรับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ภารกิจประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียงสร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 6.1

ด้านปริมาณงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะว่า เมื่อปฏิบัติงานไม่บรรลุตามเป้าหมายจะกลับมาพิจารณาสิ่งที่ผิดพลาดและทำการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

ด้านระยะเวลาการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้รวมถึงสามารถทำงานส่งได้ทันตามกำหนดและสามารถทำงานได้อย่างดีไม่มีข้อผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 9.1 และควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจึงมุ่งเน้นไปที่การทำงานให้เร็วขึ้น มีความเชี่ยวชาญมากขึ้นและผลลัพธ์ทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว

งานที่แตกต่างกันก็มีข้อจำกัดต่างกัน โดยเฉพาะเรื่องเวลา ระยะเวลา ในการปฏิบัติงานเพียงพอที่จะทำงานให้แล้วเสร็จได้ คิดเป็นร้อยละ 6.1

4. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคกแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคกแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .042 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอสามโคก ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .245 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคกไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .271 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสบการณ์ทำงานในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคกไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .599 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. อภิปรายผล

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับ มีค่าเฉลี่ย 4.21 อาจเป็นเพราะกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบตามแนวทางที่กำหนด รวมถึงมีการกำหนดแผนการดำเนินงานให้คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีสามารถทำงานได้ง่าย แต่คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ไม่ได้เป็นผู้ดูแลกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีด้วยตนเอง และไม่ได้รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของกองทุน ทำให้ไม่รู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงและคุณค่าให้แก่หน่วยงานได้

ด้านปริมาณของงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับ มีค่าเฉลี่ย 3.98 อาจเป็นเพราะกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคก มีการจัดการการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบตามระเบียบ มอบหมายภาระงานให้อย่างเป็นขั้นตอน และคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีสามารถจัดสรรแบ่งเวลาของตัวเองได้เป็นอย่างดี

แต่คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ได้รับเบี้ยจัดประชุมเพียง 4 ครั้ง ในปีงบประมาณ ทำให้ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ ซึ่งมีเป็นจำนวนมากและยากต่อการปฏิบัติ เช่น การติดตามลูกหนี้ค้างชำระของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับ มีค่าเฉลี่ย 4.06 อาจเป็นเพราะมีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมีระบบการบริหารจัดการภายในที่ดีทำให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น หากเกิดข้อขัดข้องในการทำงาน ผู้เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันที และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ย แต่กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี มีการกำหนดแนวทางตามระเบียบกฎหมายหลายฉบับ ทำให้ขั้นตอนที่กำหนดไว้มีความยุ่งยากซับซ้อนและล่าช้า และคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เป็นประชาชนทั่วไปจึงไม่เข้าใจหลักการทำงานที่ต้องอ้างอิงระเบียบและกฎหมายของทางราชการ

การทดสอบสมมติฐาน คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคกแตกต่างกัน ผลปรากฏว่า คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่มีอายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอสามโคกแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สิรินภา ทาระนัด (2561) ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของปัจจัยด้านอาชีพ รายได้ และประสบการณ์ทำงานในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วราวุฒิ องค์การ และชาญชัย จิวจินดา (2563) ศึกษาเกี่ยวกับผลสำเร็จของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรณีศึกษาอำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอาชีพไม่มีผลต่อผลสำเร็จของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรณีศึกษาอำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร แต่สามารถประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานได้ เพราะ มีการพัฒนาศักยภาพของสตรี โดยการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ ส่งผลให้สตรีมีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1) ด้านคุณภาพของงาน ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางของงานที่มอบหมายเป็นงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภารกิจประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียงในการสร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน เพื่อทำให้องค์กรสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมีการปรับเปลี่ยนนโยบายตามสภาพสังคม บริบทของชุมชนที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้งานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างชื่อเสียงคุณค่าแก่หน่วยงาน

1.2) ด้านปริมาณงาน ควรมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบแก่คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เพื่อเป็นแรงจูงใจทำให้สามารถปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุตามเป้าหมาย

1.3) ด้านระยะเวลาการทำงาน ควรมีการกำหนดห้วงระยะเวลาของงานให้เหมาะสมตามลักษณะงานที่ได้มอบหมาย โดยคำนึงถึงบริบทของพื้นที่ที่จะปฏิบัติงานและลักษณะของสังคมเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.1) ควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกับคณะกรรมการอื่น ๆ ในพื้นที่ โดยไม่เจาะจงเฉพาะสตรี เพื่อให้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีสามารถเข้าถึงประชาชนในชุมชนได้อย่างทั่วถึง และสามารถร่วมกันปฏิบัติงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเพื่อสร้างชื่อเสียงและคุณค่าให้แก่หน่วยงาน

1.2) ควรมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร รวมถึงเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคให้มีความเข้าใจระเบียบของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอย่างถูกต้อง และมีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับคณะทำงานขับเคลื่อนให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ส่วนภูมิภาค และคณะทำงานขับเคลื่อนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติได้ทันตามห้วงเวลาการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

2.1) ควรมีการศึกษาควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงผสม โดยเพิ่มเติมแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อทำให้ทราบถึงความคิดเห็นได้อย่างเจาะจงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ เพื่อทำให้ทราบถึงความคิดเห็นได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ธวัชชัย สหพงษ์ และจารุกิตต์ สายสิงห์. (2559). *ความคิดเห็นของชุมชนรอบมหาวิทยาลัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ธัญญธร บุญอภัย, พักตร์วิภา โพธิ์ศรี และสมหมาย แจ่มกระจ่าง. (2563). สตรีในการพัฒนาสังคม. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, 15(2), หน้า 291-301.

วราวุฒิ องค์การ และชาญชัย จิวจินดา. (2563). ผลสำเร็จของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรณีศึกษา อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*, 8(2), หน้า 23-32.

วิจิตร ศรีบ้านโพน. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงของคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ศุภรานันท์ กาญจนกุล. (2560). *พฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครต่อการรับชม Live Video Streaming*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สุวรรณี หงส์วิจิตร, โสรยา สุภาผล และเพ็ญพิชชา โพธากุล. (2564). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี*. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, พระนครศรีอยุธยา.

Mouloua. (2018). *Trend analysis of unmanned aerial vehicles (UAVs) research published in the HFES proceedings*. In Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting, 62(1), pp. 1067-1071.

ความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาคต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์

The Opinion of Provincial Officials in Community Development Department on the Project of Administration Storage Basic Minimum Need (BMN) by Electronic Devices

ระวิวรรณ ศรีคำมา[1] และภิรดา ชัยรัตน์[2]

Rawiwan Srikamma[1] and Pirada Chairatana[2]

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1]

อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[2]

E-mail: Rawiwan.srik@ku.th[1], fsocpdc@ku.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการ ฯ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน ฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ ฯ กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน ฯ และ (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อโครงการ ฯ กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน ฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค จำนวน 380 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค เห็นด้วยกับโครงการ ฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการ ฯ แตกต่างกัน (3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ ฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน ฯ และ (4) ความคาดหวังที่มีต่อโครงการ ฯ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตามกันปานกลางกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ ฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคิดเห็น ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) กรมการพัฒนาชุมชน

Abstract

The purposes of this study aims (1) to study the level of the opinion of provincial officials in community development department on the project of administration storage basic minimum need (BMN) by electronic devices. (2) to compare the opinion of provincial officials in community development department on the project of administration storage basic

minimum need (BMN) by electronic devices by personal factor. (3) to examine the association between cognition about project of administration storage basic minimum need (BMN) by electronic devices and opinion of provincial officials in community development department on the project of administration storage basic minimum need (BMN) by electronic devices and (4) to examine the association between expectation towards project of administration storage basic minimum need (BMN) by electronic devices and opinion of provincial officials in community development department on the project of administration storage basic minimum need (BMN) by electronic devices. Samples of this study were 380 of provincial officials in community development department. Questionnaire was used as data collection tool. Statistics used in the analyses consisted of percentage, mean, standard deviation, t - test, One – way ANOVA, (LSD) and Pearson's Product Moment Correlation. The level of significance was set at 0.05. The results of this study found that (1) the provincial officials in community development department agree with the project of administration storage basic minimum need (BMN) by electronic devices had high level. (2) The samples with different gender, age, education levels, divisions and duration of work had different level of opinions at the statistical significance level. (3) the cognition about project of administration storage basic minimum need (BMN) by electronic devices had not relation with the opinion of provincial officials in community development department on the project of administration storage basic minimum need (BMN) by electronic devices and (4) the expectation towards project of administration storage basic minimum need (BMN) by electronic devices was same moderate directly related to level of satisfaction.

Keywords: Opinion, Basic Minimum Need (BMN), community development department

บทนำ

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานพัฒนาชนบท โดยข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) คือ ข้อมูลในระดับครัวเรือนที่จะสะท้อนให้เห็นสภาพความจำเป็นพื้นฐานของคนในครัวเรือนในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต โดยการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ที่ผ่านมาในอดีต จะจัดเก็บโดยใช้เล่มแบบสอบถาม แจกให้อาสาสมัครจัดเก็บ ฯ ลงพื้นที่เพื่อไปสำรวจข้อมูล และรวบรวมข้อมูลที่ได้มา บันทึกลงในโปรแกรมจัดเก็บบันทึกและประมวลผลข้อมูล ฯ แต่เมื่อปี พ.ศ. 2563 กรมการพัฒนาชุมชนได้จัดทำโครงการการบริหารการ

จัดเก็บข้อมูล ความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โดยกรม ฯ ได้มอบหมายให้ข้าราชการในสังกัดส่วนภูมิภาค เป็นผู้นำโครงการฯ ลงไปปฏิบัติในพื้นที่

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค เนื่องจากเมื่อโครงการถูกนำไปปฏิบัติจริงในพื้นที่แล้วพบว่า ในขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการ ที่มีความแตกต่างไปจากเดิม ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้นำโครงการลงไปปฏิบัติ ประสบกับปัญหาในการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องของการปรับตัวเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล ฯ ที่ต้องจัดเก็บผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ จึงส่งผลให้ข้อมูล ฯ ที่ได้ มีความน่าเชื่อถือน้อยกระทบกับหลายขั้นตอนในโครงการ ฯ โดยเฉพาะในด้านการจัดเก็บข้อมูล ฯ และด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล ฯ ดังนั้นหากทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ว่าในด้านใดที่ควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินโครงการ ฯ มีประสิทธิภาพ เพื่อให้กรมการพัฒนาชุมชน นำข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจมาแล้วนั้น ไปพัฒนาโครงการ ฯ ให้มีความเหมาะสม และเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ขจรศักดิ์ เอี้ยวสุวรรณ (2562) กล่าวว่า ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน เนื่องจาก แต่ละคนถูกอบรมเลี้ยงดูมาต่างกัน และยังรวมไปถึงการศึกษา หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้พบเจอในช่วงชีวิต ซึ่งนั่นทำให้ เมื่อบุคคลแสดงออกทางความคิดเห็น จะหมายถึงการแสดงออกของอารมณ์ออกมาร่วมด้วย ขึ้นอยู่กับว่า ความคิดเห็นนั้นเป็นเชิงบวกหรือลบ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

Oskamp (2005, pp. 19-86) อธิบายเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ไว้ดังนี้

1) พันธุกรรม และร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) คือ ลักษณะทางพันธุกรรมของแต่ละบุคคลส่งผลต่ออารมณ์ และร่างกายที่ไม่เหมือนกัน เช่น ผู้สูงอายุมักจะมีแนวคิดอนุรักษ์นิยม

2) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) การที่บุคคลเกิดความรู้สึกและความคิด จากประสบการณ์โดยตรงของตนเอง มักจะส่งผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคลนั้น

3) อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) ถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อบุคคลหนึ่งเมื่อวัยเด็ก เนื่องจากการอบรม เลี้ยงดู ของพ่อแม่ ที่มีการลงโทษเมื่อทำผิด และให้รางวัลเมื่อประพฤติตัวดี

4) เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมาก เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก็มักจะมีความคิดเห็นที่คล้อยตามกัน

5) สื่อมวลชน (Mass Media) การที่บุคคลเสพสื่อจากช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลมีความรู้สึก ความคิดเห็น เป็นไปตามข้อมูลที่สื่อนำเสนอ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

อัจฉราพร ปะทิ (2559) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจ คือ กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ ที่มีการจำแนกหมวดหมู่ในรายละเอียดของแต่ละเรื่องได้อย่างชัดเจน และสามารถนำ รายละเอียดของข้อมูลเหล่านั้นมาอธิบายและเรียงลำดับขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง

การวัดความรู้ความเข้าใจ

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2544) ได้อธิบายถึงการวัดความรู้ ว่ามีหลายวิธี แต่มีวิธีที่เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย คือ การใช้แบบทดสอบ ซึ่งแบบทดสอบถือเป็นเครื่องมือประเภทข้อเขียน โดยแบ่งเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1) แบบอัตนัย หรือความเรียง โดยจะให้ตอบคำถามด้วยวิธีการเขียนอธิบาย บรรยายโดยใช้ภาษาของตนเอง แสดงความรู้ ความเข้าใจ หรือความคิดเห็นอย่างอิสระ

2) แบบปรนัย แบ่งออกเป็น 4 แบบ

2.1) แบบเติมคำ คือการให้ผู้ตอบคิดหาคำตอบที่ถูกต้อง แล้วนำมาเขียนเติมลงไปในประโยคที่เว้นว่างไว้ให้ 1 แห่ง หรือมากกว่านั้น เพื่อให้ประโยคนั้นมีความถูกต้อง สมบูรณ์

2.2) แบบ ถูก – ผิด เป็นลักษณะให้ผู้ตอบ พิจารณาข้อความที่เป็นปัญหานั้น ว่าถูกหรือผิดตามหลักวิชา ซึ่งสามารถวัดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และความจำได้ดี

2.3) แบบจับคู่ จะประกอบไปด้วยส่วนคำถาม และส่วนคำตอบ โดยผู้ตอบจะต้องจับคู่ระหว่างคำถาม และคำตอบที่กำหนดให้ตรงกัน

2.4) แบบเลือกตอบ จะสามารถใช้วัดพฤติกรรมได้หลากหลายด้าน ตั้งแต่ความรู้ ความเข้าใจ ความจำ ไปจนถึงการประมาณค่า ซึ่งจะมีลักษณะเป็น 2 ส่วน คือส่วนคำถาม และส่วนตัวเลือก

3. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

นภสร อินสมตัว (2559) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นผลมาจาก ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตของแต่ละคน ส่งผลทำให้เกิดความรู้สึก ความเชื่อ ที่อยากให้บุคคลอื่น หรือกลุ่มคน ทำในสิ่งที่อยากให้เป็น เมื่อได้ตามที่หวัง จะพอใจและรู้สึกดี

ทฤษฎีความคาดหวัง

พรพรรณ เหมะพันธ์ (2564) ได้อธิบายเกี่ยวกับ ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom ไว้ในเอกสารประกอบการสอนวิชาทฤษฎีองค์การ ว่าเป็นการมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่า เป็นเรื่องของเป้าหมายและความคาดหวังในการบรรลุเป้าหมาย โดยอธิบายว่าแรงจูงใจคือผลของความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ประการ ซึ่งสามารถเป็นรูปแบบได้ ดังนี้

Motivation = E (Expectancy) x I (Instrumentality) x V (Valence)

องค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1) E : Expectancy ความคาดหวัง คือ การรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับจากความพยายามในการทุ่มเทปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีตั้งแต่ 0 ถึง 1

2) I : Instrumentality ความเป็นเครื่องมือ คือ ระดับความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานว่าเมื่อทุ่มเททำงานไปเช่นนั้นแล้ว จะได้รับผลตอบแทนอย่างที่ต้องการ

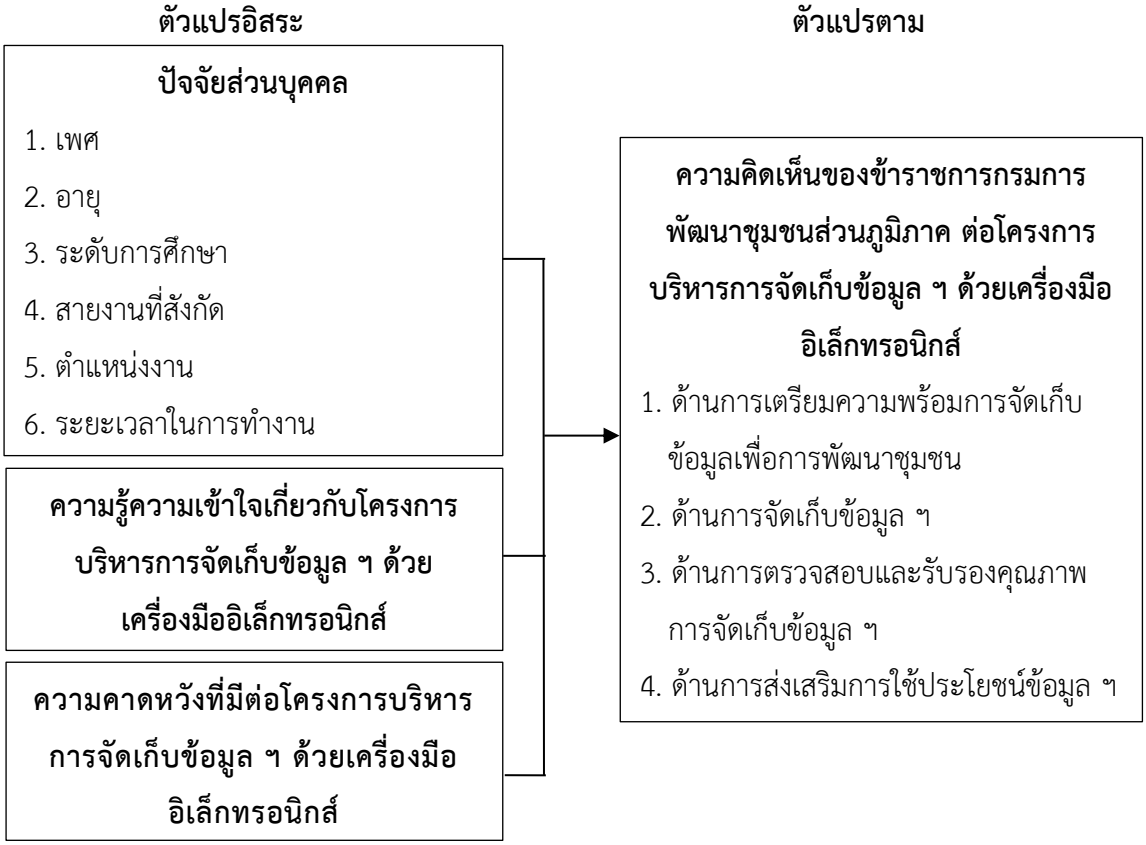
3) V : Valence คุณค่าของผลตอบแทน (หรือ ความพึงพอใจ) คือ ระดับหรือคุณค่าของผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉราพร ปะทิ (2559) ได้ทำการ ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนต่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ความรู้ ความเข้าใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน พบว่าด้านกฎหมาย ประชาชนจะมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ความคิดเห็นของประชาชนคือต้องการให้ช่วยเหลือด้านการเสริมสร้างทักษะ และพัฒนาอาชีพ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้สามารถหารายได้ด้วยตนเอง นิราวรรณ ธรรมเสนีย์ และ บุญสม เกษะประดิษฐ์ (2561) ศึกษา สถานภาพการใช้ประโยชน์จากข้อมูล จปฐ. ในเขตเทศบาลตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การนำฐานข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) มาใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยผ่านการประชุมและบรรจุไว้ในแผนพัฒนาของแต่ละหน่วยงานเพื่อจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม ไม่สามารถดำเนินการเองได้ อีกทั้งยังพบปัญหา ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ผู้จัดเก็บและผู้ให้ข้อมูลขาดความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญต่อการส่งเสริม สนับสนุน ความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้จัดเก็บ และการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้

กรอบแนวคิด

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



สมมติฐาน

1. ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

2. ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาคต่อโครงการ ฯ

3. ความคาดหวัง ที่มีต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการ ฯ

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค จำนวน 6,232 คน และคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Yamane) จำนวนทั้งสิ้น 380 คน จากนั้นหาขนาดตัวอย่าง

ที่ใช้ตามหน่วยงานที่สังกัด แบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sample) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่ได้คำนวณไว้แล้ว

2. วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดและแบบสอบถาม

2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานที่สังกัด ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน 2) ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาคต่อโครงการฯ เป็นแบบให้เลือกตอบ ถูก และผิด 3) ความคาดหวังของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาคที่มีต่อโครงการฯ เป็นแบบวิธีลิเคิร์ทสเกล (Likert -Scale) 5 ระดับ และ 4) ความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการฯ เป็นแบบวิธีลิเคิร์ทสเกล (Likert -Scale) 5 ระดับ

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบ t – test ใช้สำหรับเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระตามปัจจัยส่วนบุคคล (2 กลุ่ม) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้สำหรับเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระ (2 กลุ่มขึ้นไป) โดยคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น และแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1.00 – 2.33 หมายถึง มีความคาดหวังระดับน้อย/เห็นด้วยกับโครงการ ฯ ในระดับน้อย

2.34 – 3.66 หมายถึง มีความคาดหวังระดับน้อย/เห็นด้วยกับโครงการ ฯ ในระดับปานกลาง

3.67 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังระดับน้อย/เห็นด้วยกับโครงการ ฯ ในระดับมาก

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) โดยแปลความสัมพันธ์ (r) ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2553, น. 314)

r = 0.91 – 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก r = 0.71 – 0.90 มีความสัมพันธ์กันสูง

r = 0.31 – 0.70 มีความสัมพันธ์กันปานกลาง r = 0.01 – 0.30 มีความสัมพันธ์กันต่ำ

r = 0.00 ไม่มีความสัมพันธ์เลย

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อโครงการฯ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายด้าน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อโครงการฯ ทั้ง 4 ด้าน ของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค

(n=380)

โครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
1. ด้านการเตรียมความพร้อมการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน	3.98	0.68	มาก
2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.)	4.20	0.60	มาก
3. ด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพ การจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.)	4.36	0.54	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.)	3.96	0.81	มาก
รวม	**4.14**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 1 อธิบายได้ว่า ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการ ฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ ด้านการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ ฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการ ฯ แตกต่างกัน (ชาย $\overline{X}$ =4.32, หญิง $\overline{X}$ = 4.03) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการ ฯ แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการ ฯ แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สายงานที่สังกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี สายงานที่สังกัด ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการ ฯ แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการ ฯ ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ระยะเวลาในการทำงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการ ฯ แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจและความคาดหวัง เกี่ยวกับโครงการ ฯ กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการ ฯ

จากผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจ และความคาดหวัง เกี่ยวกับโครงการ ฯ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการ ฯ ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจและความคาดหวัง เกี่ยวกับโครงการ ฯ กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการ ฯ

(n = 380)

ตัวแปร	ความคิดเห็น	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	Sig.
ความรู้ความเข้าใจ	0.088	0.085
ความคาดหวัง	0.402	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 อธิบายได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน ฯ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน ฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตามกัน และมีความสัมพันธ์กันปานกลาง (0.402)

4. อภิปรายผล

ด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน อาจเป็นเพราะขั้นตอนด้านการตรวจสอบจะเป็นในบริบทของ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะทำงานบริหารการจัดเก็บข้อมูล จปฐ. ทั้งระดับอำเภอ และจังหวัด ร่วมกันตรวจสอบและจัดทำคำรับรองคุณภาพข้อมูล จปฐ. ก่อนนำข้อมูล ฯ ไปใช้ประโยชน์ โดยในส่วนนี้จะเป็นการประสานงานกันระหว่างผู้นำชมชน องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ฯ และ ข้าราชการ ฯ ที่จะต้องมาร่วมประชุมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลร่วมกัน ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงสามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี เพราะผู้นำชุมชนและองค์กรส่วนใหญ่ ให้ความร่วมมือในการ

ตรวจสอบข้อมูล เพื่อประโยชน์แก่ตัวชุมชนเอง ที่จะได้ทราบถึงความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานในแต่ละปี ของชาวบ้านในชุมชน ดังนั้นทั้งผู้นำและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูล ฯ ไปใช้ จึงให้ความสำคัญในขั้นตอนนี้อย่างมาก จึงทำให้การดำเนินโครงการ ฯ ในด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพ ฯ สามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี

ด้านการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะในขั้นตอนด้านการจัดเก็บ ฯ ส่วนใหญ่จะเป็นการประสานงานและขอความร่วมมือกับ ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้นำท้องที่และผู้นำชุมชนในการบริหารการจัดเก็บ ฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กรม ฯ กำหนด โดยจะดำเนินการจัดเก็บจากครัวเรือนที่อาศัยอยู่จริงในชุมชน ในขั้นตอนนี้สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอจะได้รับจำนวนครัวเรือน ที่เป็นเป้าหมายในการจัดเก็บจากทางจังหวัด โดยเป้าจะยึดจากการดำเนินงานในปีก่อนหน้า ดังนั้นในด้านการจัดเก็บ ฯ จึงต้องดำเนินการให้สามารถจัดเก็บได้ตรงตามจำนวนครัวเรือนเป้าหมายดังกล่าว โดยอยู่ในความรับผิดชอบของข้าราชการ ฯ ซึ่งครัวเรือนเป้าหมาย ในการจัดเก็บก็จะเป็นครัวเรือนเดิมที่เคยจัดเก็บแล้วจากครั้งก่อน ซึ่งครัวเรือนเหล่านั้นก็จะเป็นคนในชุมชนเดิม จึงทำให้การจัดเก็บข้อมูล ฯ ของอาสาสมัครจัดเก็บ ฯ สามารถทำได้ง่ายขึ้น และข้าราชการ ฯ ที่ประสานงานตำบล ก็จะสามารถบริหารการจัดเก็บข้อมูล ฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมายตามที่โครงการ ฯ กำหนดได้ค่อนข้างดี

ด้านการเตรียมความพร้อมการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ข้าราชการ ฯ สามารถเตรียมความพร้อมในการจัดเก็บข้อมูล ฯ ได้ค่อนข้างดี โดยขั้นตอนในการดำเนินงานจะเป็นในส่วนของการจัดทำทะเบียนพื้นที่และจำนวนครัวเรือนเป้าหมายในการจัดเก็บ การจัดทำแผนปฏิบัติการฯ ให้มีความสอดคล้องกับแผนที่กรม ฯ กำหนด การทบทวนคำสั่งคณะจัดเก็บทุกระดับ การจัดหาและแต่งตั้งอาสาสมัครจัดเก็บ และรวมไปถึงการขอความสนับสนุนและความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในขั้นตอนนี้ข้าราชการ ฯ จะทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติเป็นอย่างดี เนื่องจากโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูล ฯ จะดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยในส่วนขั้นตอนการเตรียมความพร้อมจะเป็นขั้นตอนแรกที่ข้าราชการ ฯ สามารถเตรียมความพร้อมก่อนล่วงหน้าได้ รวมไปถึงอาสาสมัครจัดเก็บ ฯ มักจะเป็นบุคคลเดิมของปีที่แล้ว ดังนั้นในด้านการเตรียมความพร้อมการดำเนินโครงการฯ ข้าราชการ ฯ ส่วนใหญ่จะทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานและจะมีการเตรียมความพร้อมก่อนล่วงหน้าอยู่เสมอ

ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน อาจเป็นเพราะ การนำข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ที่ได้ผ่านการตรวจสอบและรับรองแล้วคุณภาพแล้ว ไปใช้ประโยชน์และบูรณาการให้สอดคล้องในแต่ละหน่วยงานยังค่อนข้างน้อย ไม่ว่าจะเป็น หน่วยงานระดับอำเภอ หน่วยงานระดับจังหวัด และรวมถึงหน่วยงานภาคเอกชน ทั้งที่จริงแล้ว ข้อมูล จปฐ. เป็นข้อมูลที่จะทำให้ทราบถึงความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานแต่ละด้านได้อย่างครอบคลุมในทุกมิติของแต่ละครัวเรือนภายในชุมชนนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยข้อมูลเหล่านี้ สามารถนำไปพัฒนา ต่อยอดการแก้ไขปัญหาความเป็นอยู่ได้อย่างตรงจุด แต่อาจเป็นเพราะ ในแต่ละหน่วยงานต่างก็มีบทบาทหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบตามนโยบายหลักของแต่ละหน่วยงานอยู่แล้ว จึงทำให้การนำข้อมูล จปฐ. ไปบูรณาการให้สอดคล้องกับหน่วยงานของตนเองเป็นไปได้ยาก รวมถึง ข้อมูล จปฐ. อาจยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายเท่าที่ควร

ส่งผลให้ในแต่ละหน่วยงานมีการส่งเสริม และการนำข้อมูล จปฐ. ไปใช้ประโยชน์เพื่อบูรณาการให้สอดคล้องต่อการดำเนินงานค่อนข้างน้อย

ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการ ฯ อาจเป็นเพราะ โครงการ ฯ ได้เริ่มดำเนินการมาสักระยะหนึ่งแล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียด ข้อมูลค่อนข้างมาก แต่ในการดำเนินโครงการนั้น ความรู้ความเข้าใจอาจเป็นเพียงตัวแปรหนึ่ง เพราะในการปฏิบัติงาน ข้าราชการจำเป็นต้องอาศัยหลายทักษะ เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การติดต่อประสานงานกับผู้นำชุมชน และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินโครงการ ที่ข้าราชการจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทชุมชนในแต่ละด้าน เนื่องจากแต่ละชุมชนมีบริบทต่างกัน ความสามารถในการจัดเก็บจึงต่างกันด้วย ดังนั้นข้าราชการ ฯ จะมีเพียงความรู้ความเข้าใจตามรายละเอียดโครงการอย่างเดียวนั้นไม่ได้ เพราะเมื่อถึงหน้างานจริง ข้าราชการจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้เป็นไปตามบริบทนั้น ๆ

ความคาดหวัง ที่มีต่อโครงการบริหารการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการ ฯ อาจเป็นเพราะ ข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ย่อมมีความคาดหวังที่ต้องการอยากให้การดำเนินโครงการ ฯ บรรลุผลสำเร็จ เป็นไปตามขั้นตอนและวิธีดำเนินการ ที่กรมการพัฒนาชุมชนได้กำหนดเอาไว้ให้มากที่สุด เพราะโครงการดังกล่าว ถือเป็นโครงการที่อยู่ในความรับผิดชอบหลักของกรม ฯ ดังนั้นผลการดำเนินการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกรม ฯ ด้วยเช่นกัน จึงส่งผลให้ความคาดหวังที่มีต่อโครงการ ฯ และความคิดเห็นของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนส่วนภูมิภาค ต่อโครงการ ฯ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตามกัน และมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

จากผลการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ดลพรรณ จันทร์ประเสริฐ (2562) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ ความรู้ มีผลกับความคิดเห็นของบุคคลนั้นเพราะจะทำให้ การตีความหมาย ความเข้าใจ ต่อความคิดเห็นที่จะสื่อออกมาไม่เหมือนกัน ความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่าง มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทษร ใจชื่น (2557) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจ เป็นผลมาจากที่เรามีความรู้เป็นพื้นฐานนำไปสู่ความเข้าใจ การตีความ การแปลความหมายของรายละเอียดเกี่ยวกับความรู้ที่ศึกษาเมื่อรับข้อมูลเหล่านั้นมาก็จะจดจำข้อมูล รายละเอียดในแต่ละเรื่องได้ และสามารถตัดสินใจได้ว่าควรลงมือปฏิบัติอย่างไรต่อไป ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมขณะนั้นด้วย และความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง มีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom โดย พรพรรณ เหมะพันธ์ (2564) อธิบายว่า เป็นการมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมาย และความคาดหวังในการบรรลุเป้าหมาย โดยถ้าบุคคลเชื่อว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูง ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้พยายามทำงานหนักเพียงใด แต่ก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้ ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) กรมการพัฒนาชุมชน ควรมีการประสานขอความร่วมมือ และเน้นย้ำถึงความสำคัญของข้อมูล (จปฐ.) ให้แก่หน่วยงานในระดับ อปท. ทราบ เพื่อให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมการจัดเก็บ ฯ โดยการเรียกประชุมคณะทำงานบริหารการจัดเก็บข้อมูล ฯ ระดับ อปท. และอธิบายถึงความเชื่อมโยงของข้อมูล ฯ ที่เกี่ยวข้องในระดับ อปท. และแบ่งเขตพื้นที่ความรับผิดชอบให้แก่คณะทำงาน ฯ

2) กรมการพัฒนาชุมชน ควรคำนึงถึงในเรื่องการจัดหาและแต่งตั้งอาสาสมัครจัดเก็บ ฯ ที่มีความเหมาะสม และสามารถเป็นไปได้ในการจัดเก็บ ฯ โดยให้สอดคล้องตามแต่ละบริบทพื้นที่ ทั้งชนบทและชุมชนเมือง เพื่อให้ด้านการเตรียมความพร้อมการจัดเก็บ ฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการพิจารณาค่าตอบแทนให้แก่อาสาสมัคร ฯ ตามความยาก ง่ายในการจัดเก็บข้อมูล ฯ

3) กรมการพัฒนาชุมชน ควรให้ความสำคัญ ในเรื่องของการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การใช้ประโยชน์จากข้อมูล จปฐ. ให้แก่หน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงภาคประชาชนให้ทราบถึง ประโยชน์และความสำคัญของข้อมูล ฯ เพื่อให้ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ข้อมูล ฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องของความสำคัญและประโยชน์ของข้อมูล จปฐ.

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งต่อไป ควรทดสอบตัวแปรความคาดหวัง ต่อโดยอาจจะใช้กลุ่มตัวอย่างเดิมแต่ให้วัดผลระหว่างความคาดหวังกับความสำเร็จของโครงการ ฯ โดยศึกษาเกี่ยวกับด้านความสำเร็จของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังมาก ว่าส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ ฯ มากน้อยเพียงใด รวมถึงควรศึกษาหาตัวแปรอิสระเพิ่มเติม

2) การวิจัยครั้งต่อไป อาจเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามความคิดเห็นของอาสาสมัครจัดเก็บ ฯ ที่เป็นผู้จัดเก็บข้อมูล (จปฐ.) โดยเน้นไปในเรื่องของรายละเอียดโครงการ ฯ ตัวชี้วัดในแต่ละด้านเพื่อให้ทราบถึงความเหมาะสม และความจำเป็นของข้อตัวชี้วัดที่นำลงไปจัดเก็บ ฯ เพื่อปรับปรุงรายละเอียดข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ขจรศักดิ์ เอี้ยวสุวรรณ. (2562). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงไฟฟ้าราชบุรีตำบลบ้านไร่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดลพรรณ จันทร์ประเสริฐ. (2562). *ความคิดเห็นต่อระบบจัดการงบประมาณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Budgeting) ของนักวิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นภสร อินสมตัว. (2559). *ความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยา เขตกำแพงแสน เมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นันทษร ใจชื่น. (2557). *การยกฐานะองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขึ้นเป็นเทศบาลตำบล: ศึกษาความคิดเห็นของประชาชน คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นิราวรรณ ธรรมเสนีย์ และ บุญสม เกษะประดิษฐ์. (2561). สถานภาพและการใช้ประโยชน์ฐานข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) กรณีศึกษา เทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสาตร์และสังคมศาสตร์),* 8(2), หน้า 57-70.

พรพรรณ เหมะพันธ์. (ตุลาคม 2564). *การจูงใจผู้ปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (อัดสำเนา).

เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2544). *การประเมินโครงการ: แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัจฉราพร ปะทิ. (2559). *ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนต่อการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: กรณีศึกษาประชาชนในตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Oskamp, S. (2005). *Attitudes and Opinion*. 3rd ed. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

การทำงานที่บ้าน: นโยบายการบริหารงานแบบชีวิตวิถีใหม่ สร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน หรือความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน?

Work from Home: New Normal Administration Policy to Establish a Quality of Work Life or The Risking of Burnout?

รุจิภาส ประชาทัย[1] นันทพันธ์ วิเศษแก้ว[2] และวิภา อร่ามรุ่งโรจน์ชัย[3]

Rujipas Prachathai[1] Nuntapun Wiseadkaew[2] and Vipa Aramrungrojchai[3]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

E-mail: nuntapun.w@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนประเด็นเรื่องการกำหนดนโยบายให้บุคลากรภายในองค์การทำงานที่บ้าน เพื่อนำเสนอประเด็นที่องค์การต้องทำการปรับตัวในด้านการดำเนินนโยบายการบริหารงาน เนื่องจากแม้การทำงานที่บ้านจะสร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคล เพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตามการดำเนินนโยบายทำงานที่บ้านยังมีข้อจำกัดที่สามารถทำให้บุคลากรเกิดความเครียดจากการทำงานและนำไปสู่ภาวะการหมดไฟในการทำงานของบุคลากรได้ ในบทความวิชาการนี้จะใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและการหมดไฟในการทำงานเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงขอเสนอประเด็นหลักที่ได้จากการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ดังนี้ ประเด็นที่ 1 การทำงานที่บ้านอาจทำให้บุคลากรไม่สามารถ “ปิดสวิตช์” การทำงานของตนเองได้เต็มที่ สร้างความไม่ชัดเจนในขอบเขตชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคล ประเด็นที่ 2 นโยบายการทำงานที่บ้านสร้างระบบการควบคุมที่เข้มงวดมากขึ้น เกิดความเครียดจากการทำงานมากขึ้น และประเด็นที่ 3 เมื่อความเครียดจากการทำงานมากขึ้น ก็เสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน รวมถึงการออกจากงานในที่สุด พร้อมกับข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้บริหารที่ดำเนินนโยบายการทำงานที่บ้าน ควรมองเห็นความสำคัญของการดูแลบุคลากร เพื่อป้องกันมิให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานและสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญขององค์การ ด้วยการให้การสนับสนุนสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจการตัดสินใจและสร้างระบบการควบคุมที่ไม่เข้มงวดจนมากเกินไปเพื่อสร้างสมดุลในคุณภาพชีวิตการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสำคัญ

คำสำคัญ: การทำงานที่บ้าน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาวะการหมดไฟในการทำงาน

Abstract

The purpose of this article is to review the issue of work from home policy for personnel of the organization. To present the issues that the organization needs to adjust in

terms of management policy implementation because even working from home creates a work-life balance and increase personnel performance. However, the work from home policy is still limited and can cause job stress and lead to burnout. In this article, a conceptual framework on quality of work life and burnout is used to answer the objectives. Therefore, we would like to propose the main issues obtained from reviewing documents as follows. Issue 1: Working from home may prevent personnel from "turning off the working switch" entirely. Which can create ambiguity in the borderline of work life and personal life. Issue 2: Work from home policy create a stricter and tighter control system. And issues 3: When the job stress increases, there is a risk of burnout, including eventually resignation. The suggestion to the situation is that the executive should appreciate the important of taking care of personnel to prevent burnout and loss of important resources of the organization. This includes delegating decision-making authority and establishing a control system that is not too strict in order to balance the quality of work life and performance of personnel.

Keyword: Work from home, quality of work life, burnout

บทนำ

การบริหารองค์การถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดที่จะนำพาองค์การประสบความสำเร็จได้ดังเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ โดยที่ทำหน้าที่บริหารงานขององค์การ จะมีบทบาทสำคัญในการคิดวางแผนกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ขององค์การ รวมถึงการดำเนินนโยบายการบริหารงานภายในองค์การในหลายมุมมอง อาทิ กลยุทธ์ด้านการตลาด กลยุทธ์ด้านการดำเนินงาน กลยุทธ์การเงิน และกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรขององค์การ ซึ่งในทุกองค์การทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งที่สำคัญที่สุด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของบุคลากรทุกภาคส่วนในองค์การสามารถส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การในภาพรวมได้ (Sikora et al., 2016, p. 23-24) ดังนั้นผู้บริหารขององค์การจึงจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ให้เกิดประโยชน์สูงที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

ปัจจุบันโลกธุรกิจนั้นมีความผันผวนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ในระดับโลกที่องค์การทางธุรกิจทุกองค์การไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ย่อมเป็นอื่นใดไม่ได้นอกจากการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ที่สร้างผลกระทบให้กับการบริหารงานของแต่ละองค์การอย่างใหญ่หลวง จำเป็นจะต้องมีการปรับตัวของธุรกิจในการดำเนินงานของตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค ด้วยการกำหนดนโยบายการทำงานที่บ้าน (Work from home) ซึ่งถือเป็น New Normal ของหลาย ๆ องค์การในปัจจุบัน

ในแง่มุมหนึ่งการทำงานที่บ้าน อาจจะเป็นทางเลือกที่ถูกใจบุคลากรขององค์การหลาย ๆ คน เนื่องจากสามารถลดระยะเวลาในแต่ละวันที่ต้องเสียไปจากการเดินทางจากบ้านไปยังที่ทำงาน

(Chumkesornkulkit, 2015, p. 127) และสามารถแบ่งสมดุลเวลาของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของตนเองได้อย่างอิสระ แต่การทำงานที่บ้านก็ยังมีอีกแง่มุมหนึ่งที่ผู้ดำเนินนโยบายในการบริหารงาน จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก นั่นคือการทำงานที่บ้านสามารถก่อให้เกิดความไม่ชัดเจนในขอบเขตระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน (Grant et al., 2019, p. 18-19) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดการเสียสมดุลของคุณภาพชีวิตการทำงานและนำไปสู่การหมดไฟในการทำงานให้กับองค์การได้ในที่สุด ดังนั้นผู้บริหารขององค์การจึงควรตระหนักและพิจารณาถึงการดำเนินนโยบายให้บุคลากรทำงานที่บ้านอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันไม่ให้บุคลากรอันมีคุณค่าขององค์การ เดินทางเข้าสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน และสูญเสียบุคลากรเหล่านั้นไปจากองค์การ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นโยบายการทำงานที่บ้านที่สามารถสร้างให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรได้
2. เพื่อทราบถึงสาเหตุของการใช้นโยบายการทำงานที่บ้านที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและภาวะการหมดไฟในการทำงาน
3. เพื่อได้มาซึ่งแนวทางและข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารงานโดยนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

การทำงานที่บ้าน (Work from home)

เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัส Covid-19 เกิดขึ้นอย่างรุนแรงในประเทศไทย โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2563 นายกรัฐมนตรีของประเทศไทยจึงได้ออกข้อกำหนดตามมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อในวงกว้าง ซึ่งมีเนื้อหาสาระสำคัญคือการห้ามเข้ารวมตัวกันในสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงการปิดสถานที่มิให้มีประชาชนเข้าไปรวมกลุ่มกัน ในการบริหารงานองค์การทางธุรกิจ นโยบายดังกล่าวถือว่าเป็นปัจจัยภายนอกที่องค์การไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จึงต้องทำการปรับตัวในการดำเนินงานขององค์การ ด้วยการกำหนดนโยบายการทำงานที่บ้าน (Work from home) ให้บุคลากรขององค์การปฏิบัติงานตามนโยบายดังกล่าวทดแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบปกติ เพื่อสร้างระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ให้ปลอดภัยจากการแพร่เชื้อ Covid-19 ให้มากที่สุด ซึ่งนับเป็นครั้งแรกในประเทศไทยที่ประชาชนชาวไทยได้ยินคำว่า “Work from Home” กันในวงกว้าง ซึ่งองค์การหลาย ๆ องค์การก็ต่างขานรับนโยบายของรัฐบาลไทยด้วยการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานของตนเอง เพื่อรับมือกับวิกฤตโรคติดต่อดังกล่าวพร้อม ๆ กัน

หากกล่าวถึงการทำงานที่บ้าน หรือ Work from Home ในแวดวงการบริหารงานของชาวตะวันตกมีการกล่าวถึงรูปแบบการปฏิบัติงานนอกสถานที่แบบนี้มาแล้วหลายทศวรรษ โดยแนวคิดการปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ถูกเผย แพร่เป็นครั้งแรกโดย Nilles (1988, p. 302-303) ซึ่งต่อมามีการเรียกเป็นคำศัพท์ว่า

การปฏิบัติงานทางไกล Teleworking หรือ Telecommuting (Messenger & Gschwind, 2016, p. 197) และอาจมีการเปลี่ยนชื่อเรียกแนวทางปฏิบัติงานดังกล่าวไปตามยุคสมัย อาทิ Remote work, Flexible workplaces, Telework, E-working และอื่น ๆ

ซึ่งการปฏิบัติงานทางไกลทั้งหมดที่กล่าวมานั้น มีแนวคิดหลักคือ การที่องค์การมีนโยบายให้บุคลากรมีความยืดหยุ่นด้านสถานที่ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองได้อย่างอิสระ ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ฯลฯ และมีสื่อกลางในการช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพคือเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ (Grant et al., 2019, p. 17) การปฏิบัติงานทางไกลนั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องทำงานตามหน้าที่ของตนเองทั้งหมดที่รับผิดชอบนอกสถานที่ปฏิบัติงานปกติ หากบุคลากรนำงานบางส่วนในหน้าที่รับผิดชอบของตนแบ่งไปทำงานนอกสถานที่ โดยใช้สื่อกลางทางอิเลกทรอนิกส์เป็นตัวช่วยในการประสานงานติดต่อกับบุคลากรคนอื่น ๆ ที่อยู่ทั้งภายในสถานที่และนอกสถานที่ขององค์การ ก็สามารถนับได้ว่าเป็นการปฏิบัติงานทางไกลทั้งสิ้น (Gajendran & Harrison, 2007)

ในระหว่างที่เกิดสถานการณ์ Covid-19 มีงานวิจัยที่ศึกษาในประเทศอเมริกาเกี่ยวกับการทำงานที่บ้านพบว่า งานขององค์การต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 37 สามารถทำงานที่บ้านให้สำเร็จลุล่วงได้โดยบุคลากรไม่จำเป็นที่จะต้องเดินทางเข้าไปในองค์การ (Dingel & Neiman, 2020, p. 3-4) ซึ่งงานเหล่านี้ครอบคลุมในหลาย ๆ ภาคธุรกิจ เช่น ภาคการเงินการธนาคาร ภาคการบริหารธุรกิจ ภาคการให้บริการทางวิทยาศาสตร์ แต่กระนั้นก็ยังมีภาคธุรกิจบางอย่างที่ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ ยกตัวอย่างเช่น ภาคสาธารณะสุข ภาคการเกษตร และภาคอุตสาหกรรมการผลิต เป็นต้น

การทำงานที่บ้านนั้นมีส่วนที่สร้างประโยชน์ให้กับบุคลากรได้เป็นอย่างมาก เพราะนอกเหนือจากบุคลากรจะสามารถลดเวลาและทรัพยากรที่ต้องเสียไปจากการเดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานแล้ว บุคลากรยังจะสามารถจัด สรรเวลาในชีวิตของตนให้เหมาะสมทั้งด้านชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หลีกหนีจากการต้องพบเจอการเมืองในองค์การ สร้างแรงจูงใจส่วนบุคคลในการทำงานของตนเองให้สำเร็จตามเป้าหมาย ก่อให้เกิดผลิตภาพของงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพิ่มสูงขึ้น รวมไปถึงการลดอัตราการขาดงานและอัตราการลาออกของพนักงานในองค์การได้เป็นอย่างดี (Mello, 2007)

แต่อย่างไรก็ดีการทำงานที่บ้านก็ยังมีอีกแง่มุมหนึ่งที่ยังไม่ค่อยมีการกล่าวถึงมากนัก นั่นคือแง่มุมที่เป็นผลลบต่อผลการดำเนินงานขององค์การซ่อนอยู่ นั่นคือการทำงานที่บ้านสร้างให้เกิดความไม่ชัดเจนของขอบเขตระหว่างชีวิตการปฏิบัติงานและชีวิตส่วนบุคคล (Eddleston and Mulki, 2017, p. 247-249) นอกจากนั้นการทำงานที่บ้านยังสร้างให้เกิดระยะห่างระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ รวมถึงการที่บุคลากรจะถูกรบกวนด้วยสภาพแวดล้อมทางครอบครัวขณะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอยู่ที่บ้าน ทำให้ไม่สามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถที่ตนเองมีให้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Baruch, 2000, p. 42-44) นอกจากนั้นการเกิดความไม่ชัดเจนของขอบเขตระหว่างชีวิตการปฏิบัติงานและชีวิตส่วนบุคคล ยังสามารถเกิดขึ้นได้จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางระหว่างการทำงานที่บ้าน เพราะเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเพิ่มความสะดวกสบายให้กับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ให้เพิ่มสูงขึ้น การสั่งงาน การมอบหมายงาน

ล้วนแล้วแต่สามารถกระทำได้ตลอดเวลาโดยผ่านทางสื่อกลางในหลายช่องทาง อีกทั้งยังสามารถกระทำได้ทั้งนอกและในเวลาปฏิบัติงานปกติ ดังนั้นหากไม่มีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพียงพอ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของผู้นำในระดับต่าง ๆ อาจนำไปสู่การสร้างงานที่มากเกินภาระของผู้ปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม

ในทัศนะของผู้เขียนเห็นว่าการทำงานที่บ้าน โดยการพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางของการมอบ หมายงานเช่นนี้ มีความแตกต่างจากการมอบหมายงานแบบเจอหน้าระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติ เนื่องจากผู้มอบหมายงานไม่ได้เห็นปริมาณงานของผู้ปฏิบัติงานในระยะเวลาปัจจุบันว่ามีปริมาณงานมากน้อยเพียงใด อีกทั้งหากผู้มอบหมายงานมองแต่เพียงปริมาณผลลัพธ์ของงานเป็นที่ตั้ง ก็สามารถที่มอบหมายงานผ่านสื่อกลางโดยไม่จำเป็นต้องอยู่ภายในเวลาปฏิบัติงานปกติได้ การดำเนินนโยบายการบริหารงานในรูปแบบที่กล่าวมานั้น เป็นการเพิ่มภาระงานที่มากขึ้นให้กับผู้ปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าจะทำงานโดยอยู่ที่บ้านของตนเอง แต่ก็ได้รับภาระงานที่เพิ่มสูงขึ้นยิ่งกว่าการเข้าไปปฏิบัติงานในสถานที่ขององค์การตามปกติ อันจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานอันเนื่อง มาจากไม่สามารถแยกระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เกิดการเสียสมดุลในชีวิตการทำงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ถดถอยลงได้ในที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)

ในปัจจุบันการดำเนินงานขององค์การทางธุรกิจต่าง ๆ มีการปรับตัวในนโยบายการบริหารบุคลากรอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ Covid-19 อย่างรุนแรงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ทำให้หลายองค์การ ปรับใช้นโยบายการทำงานนอกสถานที่หรือที่สามารถเรียกแบบภาพรวมได้อีกอย่างว่า การปฏิบัติงานแบบยืดหยุ่น “Agile working” (Grant et al., 2019) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลแห่งประเทศไทยในการช่วยกันยับยั้งการแพร่ระบาดของ Covid-19 ซึ่งในประเทศไทยเองมักจะเรียกกันติดปากว่าเป็นการทำงานแบบ “Work from home” ทั้งองค์การ ผู้บริหารทุกระดับชั้น รวมถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ ต่างก็จำเป็นที่จะต้องปรับตัวในการนำเทคโนโลยีการสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ เข้ามาใช้งานเป็นสื่อกลางหลักในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของตนเอง (Grant et al., 2013, p. 542-544) สร้างเป็นรูปแบบการปฏิบัติงานหลักในหน้าที่ของตนเองในสถานที่ที่เรียกว่าบ้านของหลาย ๆ คน

การปรับแนวทางการปฏิบัติงานให้กับองค์การของบุคลากรในหลาย ๆ องค์การธุรกิจ ได้ก่อให้เกิดผลดีขึ้นกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหลากหลายด้านไม่ว่าจะเป็นการลดระยะเวลาที่เสียไปจากการเดินทางไปปฏิบัติงานในสถานที่ ทำให้บุคลากรสามารถใช้เวลาที่มีมากขึ้นและลดความเหนื่อยล้าจากการเดินทางในการปฏิบัติงานให้กับองค์การได้อย่างเต็มความสามารถ นำไปสู่ผลิตภาพในผลการปฏิบัติงานของตนเองและองค์การที่สูงมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการเพิ่มสูงขึ้นของความผูกพันต่องานในหน้าที่ของตนเอง อันเนื่องมาจากการสามารถจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตของตนเองให้สมดุลกับกิจกรรมด้านการปฏิบัติงานได้ยืดหยุ่น

มากยิ่งขึ้น (Delanoeije & Verbruggen, 2020) หรือการที่บุคลากรสามารถแบ่งเวลาในการทำงานของตนเองมาใส่ใจเรื่องการดูแลสุขภาพของตนทำให้แรงงานมีสุขภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การลดอัตราการเจ็บป่วยและขาดงาน รวมไปถึงอัตราการลาออกจากงานที่ลดลงของบุคลากรในองค์การหลาย ๆ แห่ง (Robertson et al., 2003, p. 34-35)

ด้วยแนวทางการทำงานที่บ้านดังที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่ารูปแบบการทำงานที่บ้านนั้นทำให้บุคลากรขององค์การสามารถจัดสมดุลชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคลของเขาให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำรงชีวิตของแต่ละคนได้ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญทางด้านจิตวิทยาที่จะสร้างให้บุคลากรขององค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) และนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของบุคลากรรวมถึงการสร้างสรรผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การได้อย่างเต็มที่ (Grant et al., 2013)

ดังนั้นในการบริหารงานองค์การในยุค New normal ที่แม้สถานการณ์ Covid-19 จะทุเลาลงแล้วในทุกประเทศทั่วโลก แต่แนวทางหรือรูปแบบการทำงานที่บ้านกลับมีแนวโน้มที่จะยังคงใช้อยู่อย่างต่อเนื่องในหลากหลายองค์การ ผู้บริหารขององค์การแต่ละแห่งจึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงความสำคัญของการทำงานที่บ้านที่จะมีต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญต่อบุคลากรขององค์การในแง่มุมของการสร้างผลการปฏิบัติงานที่พัฒนาอยู่อย่างต่อเนื่อง

เมื่อนำเอาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรมาพิจารณาให้ลึกลงไปอีก จะเห็นว่าการทำงานที่บ้านนั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอย่างมาก Grant (2019, p. 29-32) ได้เสนอแนวคิดจากงานวิจัยไว้ว่า หากบุคลากรที่ทำงานที่บ้านเห็นว่า การทำงานที่บ้านของเขาสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Productivity) โดยมีการให้การสนับสนุนและความไว้เนื้อเชื่อใจจากองค์การ (Supportive and trustful organization) รวมงานขององค์การไม่ไปรบกวนเวลาในชีวิตส่วนบุคคลของบุคลากร (Work-life Interference) บุคลากรเหล่านั้นจะมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีขึ้นในการร่วมงานกับองค์การ และสามารถส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้นได้

และในมุมกลับกัน หากองค์การมีนโยบายในการให้บุคลากรทำงานที่บ้าน แต่ขาดการสนับสนุนสิ่งจำเป็นในการทำงานที่บ้าน ขาดการให้ความเชื่อใจบุคลากร และงานที่มอบหมายนั้นรบกวนชีวิตส่วนบุคคลของบุคลากรมากเกินไปแล้ว ผลที่ตามมาคือการที่บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่เสื่อมถอยลง ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลงได้ นอกจากนั้นยิ่งบุคลากรรับรู้ว่าการทำงานที่บ้านของเขามีความยืดหยุ่น (Flexibility) และความมีอิสระในงาน (Autonomy) ที่มากขึ้นเพียงใด ก็จะยิ่งส่งผลดีต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคลากรมากขึ้นเช่นเดียวกัน

จากงานวิจัยข้างต้นนั้น ผู้เขียนเห็นว่าการที่บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีขึ้นจากการทำงานที่บ้าน ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้กับองค์การอย่างมีความสุข ซึ่งในมุมมองทางจิตวิทยาความสุขของมนุษย์ย่อมสามารถสร้างให้มนุษย์เกิดแรงจูงในที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเต็มประสิทธิภาพ

รวมถึงการเกิดความผูกพันธ์กับสิ่งที่ตนเองกำลังกระทำอยู่ ทำให้ในที่สุดแล้วผลการปฏิบัติงานและผลงานโดยรวมขององค์การ ก็สามารถที่จะเพิ่มขึ้นได้จากบุคลากรที่มีความสุขเหล่านั้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากมนุษย์ไม่มีความสุข ไม่มีความผูกพันกับสิ่งที่ตนเองกำลังกระทำอยู่ ย่อมทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดการทุ่มเทแรงกาย ความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่มีอยู่ในตนเองในการกระทำสิ่งนั้นอย่างเต็มที่ และเมื่อมนุษย์จำเป็นที่จะต้องดำเนินชีวิตอยู่อย่างไม่มีความสุขด้วยสถานการณ์บังคับ หากถึงเวลาหนึ่งมนุษย์ก็อาจจะตัดสินใจเลิกอยู่กับสิ่งนั้นที่ตนเองไม่มีความสุข และหันไปหากิจกรรมอื่น ที่สามารถตอบสนองความสุขของตนเองได้ในที่สุด หากเปรียบเทียบกับการที่มนุษย์เป็นบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์การ ความสุขในการทำงานย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งทางจิตวิทยาที่บุคลากรนำมาพิจารณาควบคู่กับผลประโยชน์ในทางอื่น ที่ตนเองได้จากการปฏิบัติงานร่วมกับองค์การ หรือที่เรียกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั่นเอง

นอกจากนั้นอีกสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่บ้านและเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการบริหารงานขององค์การทุกองค์การคือ การบริหารงานและควบคุมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้มอบหมายงาน ตั้งเป้าหมายในงาน รวมถึงควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ที่อยู่ใต้สายการบังคับบัญชาให้เป็นไปในทิศทางที่องค์การมุ่งหวัง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงมีบทบาทเข้ามาเกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรแต่ละคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยบทบาทที่สำคัญของผู้บังคับบัญชาคือการปรับตัวจากการควบคุมการปฏิบัติงานในสถานที่ เป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมในการสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานที่บ้านผ่านทางช่องทางการสื่อสารจากสื่อกลางต่าง ๆ ที่สามารถจัดหาได้ (Grant et al., 2013) ซึ่งการสร้างสิ่งแวดล้อมสนับสนุนนี้เองยังเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มักจะเกิดขึ้นกับการบริหารงานด้วยนโยบายการทำงานที่บ้านของหลายองค์การ กล่าวคือ ในองค์การบางแห่งที่ผู้บังคับบัญชาก็ทำงานที่บ้านเช่นเดียวกันกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเหล่านั้นมักจะสร้างความคาดหวังในงานที่สูงขึ้นกว่าการทำงานในสถานที่ รวมถึงสร้างระบบการควบคุมบุคลากรของตนที่เข้มงวดมากยิ่งขึ้นกว่าปกติ (Chumkesornkulkit, 2021) ยกตัวอย่างเช่น การที่องค์การสร้างระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวัน กลายเป็นการเพิ่มภาระงานที่อยู่นอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

อีกปัญหาหนึ่งที่เป็นปัญหาสำคัญต่อการทำงานที่บ้านคือการสนับสนุนการทำงานเสมือน ในบางองค์การจะพบว่าบุคลากรมีปัญหาในการทำงานที่บ้านเนื่องจากการขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งสนับสนุนในการทำงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานของตนเอง รวมไปถึงในองค์การทางธุรกิจที่มีความลับทางด้านข้อมูลทางธุรกิจสูง การที่บุคลากรจะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ขององค์การจากที่บ้าน มีความซับซ้อนและยุ่งยากมากยิ่งขึ้น ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงได้ (Chumkesornkulkit, 2021)

จะเห็นได้ว่าปัญหาทางที่มาจากการควบคุมของผู้บังคับบัญชาและการขาดสิ่งสนับสนุนการทำงานที่บ้านดังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถส่งผลทางลบต่อสุขภาวะของบุคลากรรวมถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้เช่นเดียวกับปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่ผู้บริหารงานขององค์การ รวมถึงผู้บังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ

ควรพึงตระหนักและนำมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาการออกนโยบาย การดำเนินงานขององค์การ เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงที่สุด

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

ในชีวิตการทำงานของบุคคลซึ่งคาดหวังการได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่องค์การเสนอให้ ในทางกลับกันองค์การเองก็ย่อมมีการคาดหวังผลการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน โดยการทุ่มเททั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมกับผู้ร่วมงานจากบุคลากรของตนเองเช่นกัน ซึ่งความคาดหวังขององค์การเหล่านี้สร้างให้เกิดปริมาณการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ในระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมถึงความเหนื่อยล้าทางจิตใจให้เกิดขึ้นกับตัวบุคลากร ซึ่งผลกระทบจากการทำงานในเชิงลบดังที่กล่าวมา สามารถสร้างให้เกิดความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นแก่บุคลากรขององค์การ สามารถนำไปสู่การเกิดปัญหาทางอารมณ์และผลิตผลจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรได้ในที่สุด

เมื่อความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง จะทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยล้าเกิดขึ้นภายในตัว Maslach และ Jackson (1986) ได้เสนอว่าบุคคลจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นลำดับขั้น 3 ขั้น คือ 1) ความเหนื่อยล้าทางด้านอารมณ์ (Emotional exhaustion) 2) การเพิกเฉยต่องาน (Depersonalization or Cynicism) และ 3) การลดลงของความรู้สึกว่าตนมีความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน (Reduced personal accomplishment) การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องานที่ลดลง และมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ไม่พึงประสงค์ต่อองค์การ

ซึ่งการเกิดขึ้นของภาวะการหมดไฟดังกล่าวมาแล้ว มักจะเกิดมาจากความเครียดจากงานที่สะสมและเกิดต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหนึ่ง หากความเครียดที่เกิดจากงานดังกล่าวมีมากจนเกินไป และไม่ได้ถูกจัดการหรือแก้ไขให้ลดลง จะทำให้บุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และมีลักษณะการเกิดแบบเป็นขั้นตอน Maslach และ Jackson (1986) ได้อธิบายถึงกระบวนการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ดังนี้

ในระยะแรกเริ่ม บุคคลจะเกิดความรู้สึกเหยื่อยล้าทางด้านอารมณ์ก่อนเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นผลจากจิตวิทยา และมีที่มาจากความเครียดจากการทำงานด้านต่าง ๆ (Role Stressors) เมื่อเกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เหนื่อยล้าเกิดขึ้นแล้ว ไม่สามารถจัดการให้ความเหนื่อยล้าทางด้านอารมณ์ลดลงได้ จะนำไปสู่ภาวะที่ 2 คือ การเพิกเฉยต่องาน หรือ Cynicism เป็นภาวะที่บุคคลไม่เห็นคุณค่าของตนเองที่จะปฏิบัติงานต่อไปอีก ภาวะนี้ยังเป็นภาวะที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล แต่จะส่งผลต่อเนื่องไปยังภาวะสุดท้ายคือ การลดลงของความรู้สึกว่าตนมีความ สามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมกับแสดงออกถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ลดต่ำลงกว่าปกติ หรือในภาษาพูดของคนทำงานเรียกว่า “การทำงานแบบขอไปที” ทำให้องค์การหรือหน่วยงานได้รับผลกระทบในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมตามมา

จากงานศึกษาวิจัยในอดีตที่ผ่านมาค้นพบว่า ความเครียดในงานหากมีปริมาณที่เหมาะสมก็จะสามารถเปลี่ยนเป็นแรงผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ แต่ในทางกลับกันหากความเครียดในงานมีมากจนเกินไป จะนำพาให้เกิดผลในด้านลบต่อทั้งด้านร่างกายและจิตใจของบุคลากร และนำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานหรือ Burnout ได้ (Shepherd et al,. 2010, p. 74-76) ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงาน

ของบุคลากร แม้จะเป็นภาวะที่เกิดขึ้นกับตัวบุคลากรเอง แต่สามารถส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อองค์การ ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการขององค์การเอง ก็ควรที่จะให้ความสำคัญในการดูแลผลกระทบทางด้านจิตใจของบุคลากรภายในองค์การ เพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การในภาพรวมอย่างเป็นสำคัญ

เมื่อกล่าวถึงภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากร จะมีแหล่งที่มาสำคัญของภาวะดังกล่าวจาก 2 แหล่ง กล่าวคือ (Maslach et al., 2012) (1) การรับรู้ถึงปริมาณงานที่ถูกมอบหมายที่มากจนเกินไป (Perception of unsustainable workload) และ (2) ความไม่สัมพันธ์กันระหว่างทักษะหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงานกับความต้องการขององค์การ (A Mismatch Between Employee Skills/Resources And Organizational Demands) ซึ่งมีงานวิจัยหลาย ๆ งานสนับสนุนแนวความคิดนี้ ยกตัวอย่างเช่น เปรมกมล อินไชยา และพิชญา พรรคทองสุข (2564, น. 220-224) จากการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรความเครียดจากการทำงาน และการหมดไฟจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน พบว่ากลุ่มที่มีอัตราภาวะหมดไฟในการทำงานสูงที่สุดคือกลุ่มพยาบาล ซึ่งมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมากที่สุด รวมถึงในด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ เป็นสาเหตุอันดับต้น ๆ ที่สร้างให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง

หากมองย้อนไปพิจารณาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เราจะสามารถเห็นได้ว่า ทั้งปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และการขาดทรัพยากรในการปฏิบัติงานจำเป็นต่อการทำงาน ทั้ง 2 องค์ประกอบนี้เป็นส่วนที่ได้ถูกกล่าวถึงไปแล้วในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่บ้านของบุคลากรทั้งสิ้น ที่กล่าวมาทั้งหมด จึงเป็นที่มาของความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บ้าน (Work from home) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) และภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ในแง่มุมที่ว่าการดำเนินนโยบายให้บุคลากรทำงานที่บ้านย่อมสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการจัดสรรและการแบ่งขอบเขตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคลของบุคลากร ซึ่งมักจะมีการทับซ้อนกันอยู่เมื่อบุคลากรจำเป็นต้องทำงานจากที่บ้านของตน นอกจากนั้นในการทำงานที่บ้านบุคลากรมักได้รับการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสื่อกลางเหล่านี้แม้จะสร้างความสะดวกสบายให้กับการดำเนินงานขององค์การ แต่ในทางกลับกันกลับสร้างปัญหาบางประการให้กับบุคลากร นั่นคือบุคลากรไม่สามารถ “ปิดสวิตช์” (Switch-off) การทำงานของตนเองได้อย่างเต็มร้อย (Grant et al., 2013, p. 539) เป็นที่มาของการที่ขอบเขตของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคล เกิดเส้นแบ่งที่ไม่ชัดเจน ว่าเวลาใดควรรับมอบหมายงาน เวลาใดควรปฏิบัติงาน และเวลาใดที่สามารถหยุดการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้

ในอีกมุมมองหนึ่งการทำงานที่บ้านจะสร้างให้บุคคลที่ไม่มีครอบครัว หรือพักอาศัยอยู่ตัวคนเดียวเกิดภาวะการแยกตัว (Isolation) ใช้เวลาทั้งวันปฏิบัติงานภายในสถานที่ของตนเองอย่างโดดเดี่ยว ขาดการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งเพื่อนร่วมงานและสมาชิกครอบครัว ภาวะดังกล่าวนี้จะสร้างให้เกิดความรู้สึกทางจิตวิทยาคือ ความรู้สึกโดดเดี่ยวเดียวดาย และย่อมสามารถนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้เช่นเดียวกับผู้ที่อาศัยอยู่ภายในสถานที่เดียวกันกับครอบครัว (Schrempft et al., 2019)

นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชายังมักจะมีการควบคุมบุคลากรที่ทำงานที่บ้านมากขึ้นกว่าเดิม ด้วยการสร้างระบบการรายงานสถานะว่าบุคลากรปฏิบัติงานอยู่ที่บ้านจริง พร้อมให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานรายวันหรือรายสัปดาห์ ตั้งเป้าหมายทางด้านระยะเวลาที่เข้มงวดมากยิ่งขึ้น กลายเป็นการสร้างภาระงานส่วนเพิ่มให้มากขึ้นแก่บุคลากรมากกว่าการปฏิบัติงานในสถานที่ปกติ

เมื่อประกอบรวมเข้าด้วยกันทั้งหมดการทำงานที่บ้านโดยมีข้อจำกัดที่มากขึ้นและเกิดความไม่ชัดเจนของขอบเขตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคล จึงก่อให้เกิดความเครียดและสามารถนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานรวมถึงการลาออกจากงานได้ในที่สุด สังเกตได้ว่าถึงจุดนี้ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินนโยบายในการให้บุคลากรทำงานจากที่บ้าน มีการเปลี่ยนแปลงไปจากตอนต้นของบทความและเอนเอียงไปในทิศทางที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ซ้ำยังจะสร้างผลในทางลบต่อทั้งบุคลากรและองค์การเองด้วยในอนาคต

สรุป

เมื่อองค์การเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคดิจิทัล เกิดเป็นรูปแบบการทำงานแบบ New Normal ที่เริ่มหันไปใช้นโยบายการทำงานที่บ้าน หรือ Work from home มากยิ่งขึ้น สิ่งที่ผู้บริหารในหลายองค์การเป็นกังวลกับการปรับใช้นโยบายการทำงานดังกล่าว มักหนีไม่พ้นเรื่องความกลัวที่บุคลากรขององค์การจะไม่ทุ่มเทแรงกาย ความรู้ ทักษะของตนเองให้กับการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งงานอย่างเต็มที่กับความสะดวกสบายในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางในการประสานงาน มอบหมายงาน และควบคุมผลการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการสร้างขอบเขตที่ไม่ชัดเจนขึ้นระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคลของบุคลากรที่ทำงานที่บ้านให้เกิดขึ้น ทั้งด้วยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม

ดังนั้นในการดำเนินนโยบายการทำงานที่บ้าน ผู้บริหารขององค์การควรที่จะพิจารณาและให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคลากรของตนเอง ระลึกอยู่เสมอในการดำเนินการบริหาร งานขององค์การ ว่าบุคลากรทุกคนไม่เพียงต้องการแค่ผลตอบแทนทางด้านการเงินจากการปฏิบัติงานให้กับองค์การ แต่เขาเหล่านั้นยังมีความต้องการทางอารมณ์ หรือความสุขจากการทำงานร่วมกับองค์การ ความต้องการการใช้เวลาในชีวิตส่วนบุคคล ชีวิตครอบครัว และการดูแลสุขภาพร่างกายของตนเอง อันจะสร้างให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน เกิดความสมดุลระหว่างการทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงาน กับการให้เวลาในการใช้ชีวิตของบุคคลในด้านอื่น ๆ อย่างเพียงพอ ซึ่งความสมดุลนี้ไม่เพียงแต่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกับองค์การเท่านั้น แต่ยังสามารถสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ นำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินนโยบายการทำงานที่บ้านขององค์การกล่าวคือ ประเด็นที่ 1 ผู้บริหารงานองค์การจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึง

ลักษณะงานและจุดประสงค์ของงานที่บุคลากรแต่ละบุคคลได้รับมอบหมายอย่างแท้จริง เพื่อที่จะสร้างแนวทางในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามหน้าที่เหล่านั้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาอุปกรณ์ ทรัพยากร ตลอดจนการเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ทรัพยากรที่ตนเองมีและเข้าถึงได้อย่างสะดวก ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองได้อย่างครบถ้วนและเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 2 ด้านคุณภาพของการทำงานจากที่บ้าน ผู้บริหารที่ดำเนินนโยบายการติดตามผลการปฏิบัติงานและการควบคุมบุคลากร ควรให้ความสนใจในด้านผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของบุคลากร มากกว่าการมุ่งเน้นการควบคุมพฤติกรรมและกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรระหว่างวัน เนื่องจากการสร้างระบบการควบคุมที่มีความเข้มงวดสูงขึ้น ไม่เพียงแต่จะเป็นการสร้างภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นในการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำในแต่ละช่วงเวลาตามที่องค์การกำหนดเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างให้เกิดความเครียดความกดดันทางจิตใจ ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็น การสร้างระบบการควบคุมการทำงานที่บ้าน จึงควรจะมีพื้นฐานจากความไว้ใจ ที่องค์การและผู้บังคับบัญชามีต่อบุคลากรของตนเองเป็นสำคัญ และสามารถสร้างให้เกิดความตระหนักรู้ในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงตอบโจทย์เป้าหมายของหน่วยงานและองค์การได้ในภาพรวม

ประเด็นที่ 3 บุคลากรบางคนที่ทำงานที่บ้านในอีกแง่มุมหนึ่งแล้ว อาจไม่ได้อยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวของตนเอง ทำให้เกิดความโดดเดี่ยวในการปฏิบัติงาน ซึ่งความโดดเดี่ยวนี้ก็นับเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาประเภทหนึ่งที่สามารถทำให้บุคคลเกิดความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นได้ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดของผู้ที่พักอาศัยอยู่คนเดียว ผู้บริหารอาจสามารถใช้การผสมผสานนโยบายการทำงานจากที่บ้านรวมกับการปฏิบัติงานในสถานที่ หรือที่เรียกว่า “Hybrid work place” เปิดโอกาสให้บุคลากรบางรายที่อาจต้องการเข้ามาปฏิบัติงานในสถานที่เพื่อหลีกเลี่ยงการโดดเดี่ยวอยู่คนเดียวภายในที่พักอาศัย รวมถึงบุคลากรผู้ที่จำเป็นจะต้องปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลที่มีชั้นความลับต่าง ๆ ขององค์การให้เดินทางเข้ามาปฏิบัติงานในสถานที่เป็นครั้งคราว ก็จะสามารถช่วยลดความเครียดจากการทำงานที่จะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานลงได้

ประเด็นสุดท้าย การดำเนินนโยบายให้บุคลากรทำงานที่บ้าน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ มีพื้นฐานการควบคุมที่อยู่บนความไว้วางใจต่อบุคลากร ยังมีส่วนช่วยให้สามารถการลดความตึงเครียดจากการทำงาน อันสามารถเกิดขึ้นได้กับบุคลากรทุกคนขององค์การ การควบคุมให้ความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสม จะเป็นส่วนผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรแต่ละคน ให้สามารถสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นให้กับองค์การ รวมถึงในระยะยาวความเครียดจากการทำงานที่อยู่ในระดับต่ำยังสามารถลดความเสี่ยงของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากร ทำให้องค์การสามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์การให้คงอยู่กับองค์การไว้ได้อย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

เปรมกมล อินไชยา และ พิชญา พรรคทองสุข. (2564). บรรยากาศองค์กร ความเครียดจากงาน และการหมดไฟจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน. *พุทธชินราชเวชสาร,* 38(2), หน้า 217–226.

Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment,* 15(1), pp. 34–49.

Chumkesornkulkit, P. (2021). Effect of Work from Home, Work Based Social Support, Virtual Work Support, and Work-life Balance on Employees' Well-being. *Sripatum Review of Humanities and Social Sciences,* 21(2), pp. 126–139.

Delanoeije, J., and M. Verbruggen. (2020). Between-Person and Within-Person Effects of Telework: A Quasi-Field Experiment. *European Journal of Work and Organizational Psychology,* 29(6), pp. 795–808.

Dingel, J. I., and B. Neiman. (2020). How Many Jobs Can Be Done at Home?. *Journal of Public Economics,* 189(104235), pp. 1-8.

Eddleston, K. A., and J. Mulki. (2017). Toward Understanding Remote Workers' Management of Work–Family Boundaries: The Complexity of Workplace Embeddedness. *Group & Organization Management*, 42(3), pp. 346–387.

Fastje, F., Mesmer-Magnus, J., Guidice, R. and Andrews, M.C. (2022). Employee burnout: the dark side of performance-driven work climates. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, Vol. ahead-of-print No, ahead-of-print.

Gajendran, R. S., and D. A. Harrison. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. *The Journal of Applied Psychology, 92(*6), pp. 1524–1541.

Grant, C.A., Wallace, L.M. and Spurgeon, P.C. (2013). An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. *Employee Relations,* 35(5), pp. 527-546.

Grant, C.A., Wallace, L.M., Spurgeon, P.C., Tramontano, C. and Charalampous, M. (2019). Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working. *Employee Relations,* 41(1), pp.16-33.

Maslach, C. and Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd ed.). Palo Alto.

Maslach, C., Leiter, M.P. and Jackson, S.E. (2012). Making a significant difference with burnout interventions: researcher and practitioner collaboration. *Journal of Organizational Behavior,* 33(2), pp. 296-300.

Mello, J. A. (2007). Managing Telework Programs Effectively. *Employee Responsibilities and Rights Journal,* 19(4), pp. 247–261.

Messenger, J. C., and L. Gschwind. (2016). Three Generations of Telework: New ICTs and the (r)Evolution from Home Office to Virtual Office. New Technology, *Work and Employment,* 31(3), pp.195–208.

Nilles, J. M. (1988). Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography. *Transportation Research Part A: General,* 22(4), pp. 301–317.

Robertson, M. M., W. S. Maynard, and J. R. McDevitt. (2003). Telecommuting: Managing the Safety of Workers in Home Office Environments. *Professional Safety,* 48(4), pp. 30–36.

Schrempft, S., Jackowska, M., Hamer, M., & Steptoe, A. (2019). Associations between social isolation, loneliness, and objective physical activity in older men and women. *BMC Public Health,* 19(1).

Shepherd, C.D., Marchisio, G., Morrish, S.C., Deacon, J.H. and Miles, M.P. (2010). Entrepreneurial burnout: exploring antecedents, dimensions and outcomes. *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship,* 12(1), pp. 71-79.

Sikora, D.M., Thompson, K.W., Russell, Z.A. and Ferris, G.R. (2016) Reimagining overqualified human resources to promote organizational effectiveness and competitive advantage. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance,* 3(1), pp. 23-42.

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานใน 3 รูปแบบ (WFH, WFO, HO): กระบวนการสร้างมโนทัศน์

The Influence of Transformational Leadership on Work-Related Stress and Burnout of 3 Workplaces (WFH, WFO, HO): A Conceptual Framework

รุจิภาส ประชาทัย[1] อัจฉรา ลิ้มวงษ์ทอง[2] และวิราภรณ์ แก้วขาว[3]

Rujipas Prachathai[1] Atchara Lipwongthong[2] and Virabhorn Kaewkhao[3]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ[1-3]

E-mail: virabhorn.k@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อระบุรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน (2) เพื่อระบุอิทธิพลของรูปแบบการทำงานในแต่ละสถานที่ที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานและภาวะการหมดไฟในการทำงาน และ (3) เพื่อพรรณนารูปแบบภาวะผู้นำและรูปแบบในการทำงานและนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการบริหารจัดการ เป็นกระบวนการสร้างมโนทัศน์ในการดำเนินการวิจัยโดยมีกรอบแนวคิดที่ใช้คือแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ความเครียดจากการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่ปฏิบัติงานด้วยรูปแบบต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling) ผลการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมได้มาซึ่งคำถามการวิจัยประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน (2) ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และ (3) รูปแบบการทำงาน มีอิทธิพลและเป็นตัวแปรปรับ (Moderator) ระหว่างความสัมพันธ์ของภาวะผู้การเปลี่ยนแปลงและความเครียดจากการทำงาน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การทำงานที่บ้าน การทำงานในสถานที่ การทำงานแบบผสม ภาวะหมดไฟในการทำงาน

Abstract

The purpose of this study were (1) to identify transformational leadership styles that affect job stress and burnout (2) to identify the influence of workplace on job stress and burnout and (3) to describe transformational leadership and work place which can lead to policy suggestion in organization management. Transformational leadership, workplace, job stress and burnout concepts were adopted as a conceptual framework. This is a quantitative

research by collecting data from personnel who work in organizations that work with the various patterns. Structural equation modeling (SEM) used as a tool for data analysis. The finding from literature review lead to the research questions which are (1) Transformational leadership influences job stress (2) job stress influences burnout, and (3) workplace moderate the relationship between transformational leadership and job stress.

Keyword: Leadership, transformational leadership, work from home, work from office, hybrid office, burnout

บทนำ

โลกธุรกิจในปัจจุบันมีสภาวการณ์แข่งขันที่ทวีคูณความรุนแรงยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดของมนุษยชาติ ในด้านการพัฒนาความรู้ทั้งทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งองค์การทางธุรกิจต่าง ๆ ได้นำเอาเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ ๆ ผนวกรวมเข้ากับการดำเนินธุรกิจของตนเอง เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ ดึงดูดลูกค้าของตนเองให้เพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งการพัฒนาระบบการบริหารและการดำเนินกิจการภายในขององค์การให้เกิดประสิทธิภาและประสิทธิผลสูงที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

ด้วยเหตุนี้ในการบริหารงานขององค์การทางธุรกิจจึงจำเป็นที่จะต้องมีนโยบายในการบริหารที่สามารถประยุกต์และนำเอาเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่าง ๆ มาผสมผสานเข้าไว้ในระบบงานดำเนินงานขององค์การ รวม ถึงผลักดันให้องค์การเกิดการสร้างนวัตกรรมและผลผลิตในรูปแบบใหม่ ที่เข้ากับยุคสมัยดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งการดำเนินนโยบายในการบริหารงานดังกล่าว ถือเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของผู้นำภายในองค์การ ที่จะต้องสร้างการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์การเกิดความมุ่งมันและแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง พร้อมที่จะทำงานให้เข้ากับเป้าหมายขององค์การที่สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ทุกเวลา (Mangkunegara & Miftahuddin, 2016, p. 191-192) ด้วยเหตุภาวะผู้นำของผู้บริหารเหล่านี้เป็นภาวะผู้นำที่มีการศึกษากันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ซึ่งเป็นภาวะผู้นำที่พยายามสร้างให้เกิดการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์การ มุ่งเน้นการสร้างผลงานที่หลุดออกจากกรอบแนวคิดเดิม ๆ ที่เคยปฏิบัติมาในอดีต ผลักดันให้บุคลากรขององค์การสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น รวมถึงหวังผลให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการดำเนินงานให้เกิดขึ้นแก่องค์การ (Ahmad et al., 2022, pp. 845-847)

นอกจากความเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ในปัจจุบันโลกในยุคปัจจุบันยังได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ไม่คาดฝันที่อาจเกิดขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา ดังเช่นเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงอย่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า Covid-19 ที่เกิดการระบาดขึ้นในช่วงปลายปี พ.ศ. 2561 และเกิดการลุกลามไปทั่วโลกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 นั้นได้สร้างผลกระทบอย่างใหญ่หลวงในทางเศรษฐกิจและธุรกิจ ในพื้นที่ทุกหนแห่งทั่วโลก

(Sharma et al., 2022, p. 235-236) และในด้านการบริหารงานภายในองค์การทำให้เกิดการปรับตัวของทุกองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือการดำเนินนโยบายการทำงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 ไม่ให้เกิดการกระจายตัวในวงกว้าง

สำหรับประเทศไทยเองก็มีการปรับตัวในด้านนโยบายการบริหารงาน โดยให้บุคลากรขององค์การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองโดยทำงานจากที่บ้านเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองนโยบายการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ที่ประกาศบังคับใช้โดยรัฐบาลแห่งประเทศไทย ซึ่งในระยะแรกดูเหมือนว่าการดำเนินนโยบายทำงานที่บ้าน จะเป็นนโยบายที่สร้างให้เกิดคุณภาพชีวิตของบุคลากรที่เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปปฏิบัติงานในสถานที่ที่องค์การกำหนด แต่เมื่อนโยบายนี้ได้ดำเนินไปชั่วระยะเวลาหนึ่ง กลับเริ่มมีบุคลากรขององค์การบางกลุ่มได้รับผลกระทบจากการทำงานที่บ้านในทางลบ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไป การถูกจับตามองและควบคุมที่เข้มงวดมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา หรือการขาดทรัพยากรต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่บ้านของตนเอง สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดเป็นความเครียดในการปฏิบัติงาน (Work-related stress/Job stress) และสามารถนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ได้ในที่สุด

นอกจากนั้นบางองค์การไม่ได้ใช้นโยบายการทำงานที่บ้านแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังแบ่งบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ทำงานที่บ้าน และกลุ่มที่ทำงานในสถานที่ (Work from office) ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานของทั้งสองกลุ่มที่มีต่อความเครียดจากการทำงานย่อมแตกต่างกันไป อีกทั้งเมื่อสถานการณ์ Covid-19 เริ่มคลี่คลายลง ในหลายองค์การก็ปรับใช้รูปแบบการทำงานทั้ง 2 แบบรวมกัน กลายเป็นการทำงานแบบผสม (Hybrid office) ซึ่งสามารถคาดการณ์ได้ว่า ในรูปแบบการทำงานทั้ง 3 รูปแบบ ย่อมมีความแตกต่างกันในแง่มุมของความเครียดจากการทำงาน และการนำองค์การหรือบุคลากรทั้ง 3 กลุ่มด้วยรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะส่งผลให้เกิดความเครียดและพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ทำให้ผู้บริหารซึ่งทำหน้าที่ในการกำหนดและดำเนินนโยบายองค์การ ในการให้บุคลากรทำงานจากที่บ้าน ต้องกลับมาทบทวนถึงแนวทางการดำเนินงานบริหารของตนเอง รวมถึงการใช้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่ของตนเองในและนอกสถานที่ที่องค์การกำหนด มุ่งหวังให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น และสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจขององค์การที่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อคือ (1) เพื่อระบุรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน (2) เพื่อระบุอิทธิพลของรูปแบบการทำงานในแต่ละสถานที่ที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานและภาวะการหมดไฟในการทำงาน และ (3) เพื่อพรรณนา

รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและรูปแบบในการทำงานในแต่ละสถานที่เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการบริหารจัดการภายในองค์การ

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการเกิดภาวะการหมดไฟ ของนโยบายการทำงานในแต่ละสถานที่ (การทำงานที่บ้าน การทำงานในสถานที่ และการทำงานแบบผสม) ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) 2) การทำงานทางไกล (Telework) 3) ความเครียดจากการทำงาน (Work-related stress) และ 4) ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบภาวะผู้นำประเภทหนึ่งที่มีการศึกษา การวิจัย ในเชิงวิชาการเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นรูปแบบภาวะผู้นำที่มีความสอดคล้องกับการบริหารองค์การต่าง ๆ ในยุคสมัยปัจจุบัน ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงขององค์การดำเนินไปอย่างรวดเร็ว จากผลกระทบทั้งภายในและภายนอกองค์การ ทำให้องค์การรวมถึงบุคลากรในทุกหน่วยงานและตำแหน่งหน้าที่ขององค์การ ต้องมีการปรับตัวในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน วิธีคิดเบื้องหลังการทำงาน และจุดประสงค์การทำงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้ทุกเวลา (Parveen & Adeinat, 2019, p. 862) โดยคุณลักษณะสำคัญของผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือการที่ผู้นำสามารถสร้างให้บุคลากรของตนเองเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลต่อบุคลากรทำให้บุคลากรเหล่านั้น สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือความคาดหวังขององค์การให้เกิดขึ้นได้ (Ibraheem et al., 2011, pp. 36-39)

เมื่อกล่าวถึงองค์ประกอบของการที่ผู้นำจะมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น Bass (1990) ได้นำเสนอองค์ประกอบ 4 ประการของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ที่เรียกว่า “Four I’s” ได้แก่

1) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) คือการที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงหยิบยกเอาปัญหาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขึ้นมาสร้างให้บุคลากรในองค์การตระหนักถึงปัญหาเหล่านั้น และร่วมกันใช้ปัญญาในการหาทางแก้ไขปัญหา

2) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) คือการที่ผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่บุคลากรแบบรายคน สร้างการพัฒนาตนเองให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคน ทำให้บุคลากรทุกคนรู้สึกถึงความมีค่าและความสำคัญของตนเอง

3) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) คือการที่ผู้นำสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ตาม โดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างแรงแรงจูงใจภายในบุคคล (Intrinsic Motivation) ด้วยการตั้งเป้าหมายและมอบหมายงานที่มีความท้าทาย กระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่เปี่ยมไปด้วยความกระตือรือร้นและการพื้นฐานการคิดในแง่บวก

4) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence: II) จากการที่ผู้นำจะสามารถจูงใจและกระตุ้นให้บุคลากรในองค์การ มีการพัฒนาตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องได้นั้น วิธีการที่ดีที่สุดคือการทำตนเองให้เป็นแบบอย่าง (Role Model) ต่อบุคลากรทุกคนในองค์การ ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและพยายามถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของเขาให้กับผู้ตาม

จากทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจะเห็นว่า ในปัจจุบันการดำเนินการบริหารงานในองค์การธุรกิจ ที่อยู่ท่ามกลางกระแสความผันผวนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของโลก จึงมีความเหมาะสมต่อการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงาน เพราะจะสามารถผลักดันให้บุคลากรขององค์การ สร้างการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างสรรค์ผลงานรูปแบบใหม่ รวมถึงนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์การ และปรับตัวไปพร้อมกันทั้งบุคลากรและองค์การธุรกิจเพื่ออยู่รอดได้ในการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ (Lubis et al., 2022, pp. 770-775)

ทฤษฎีความเครียดจากการทำงาน (Work-related stress/Job stress)

ในการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่ง บุคคลนั้นย่อมจำเป็นที่จะต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว นอกเหนือจะสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานเกิดขึ้นแล้ว ยังก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านจิตใจ (Psychological effect) ต่อบุคคลไปพร้อมกันซึ่งหากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนี้ เกิดความไม่สมดุลกัน จะทำให้บุคคลได้รับผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการทำงาน (Furnham, 2005; Ross & Altmaier, 1994) ซึ่ง Ross และ Altmaier (1994) ได้เสนอว่า พฤติกรรมปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลที่แสดงออกเมื่อเกิดความเครียดจะประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ 1) อาการทางร่างกาย (Physical symptoms) อาทิ เหงื่อออกมาผิดปกติ 2) อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) อาทิ การกดดันตนเอง และ 3) อาการทางพฤติกรรม (Behavior symptoms) อาทิ การทำงานแบบหามรุ่งหามค่ำ

Karasek (1979, pp. 300-305) ได้อธิบายถึงความเครียดจากการทำงาน ในชื่อ The Job Demands – Control Model ซึ่งเขาอธิบายว่าความเครียดจากการทำงานนั้นเกิดจากความไม่สมดุลกันของ 1) ข้อเรียกร้องจากงาน (Job demands) ซึ่งคือปริมาณงานและคุณภาพของงานที่ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติให้เสร็จสิ้นในเวลาที่กำหนด และ 2) ระดับของการถูกควบคุม หรือระดับการตัดสินใจของบุคลากร (Jobs Decision Latitude) ซึ่งคือความสามารถที่บุคลากรสามารถควบคุม ตัดสินใจในงานตลอดจนเสร็จสิ้นทั้งกระบวนการ Karasek กล่าวว่า ปัจจัยทั้งสองจะมีผลต่อความเครียดจากการทำงาน สรุปได้คือ (1) ความเครียดในงานสูงจะเกิดขึ้นเมื่อมีข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับสูง และมีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ (2) ความเครียดในงานต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อมีข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับต่ำ และความสามารถในการควบคุมงานสูง (3) การทำงานเชิงรุกจะเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับสูง และมีความสามารถในการควบ คุมงานสูง (4) การทำงานเชิงรับเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับต่ำ และมีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นว่า ความเครียดจากการทำงาน จะมีสาเหตุต้นตอมาจากความคาดหวังขององค์การหรือผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่บุคลากรขององค์การจะแสดงให้เห็นในอนาคต ดังนั้นเราจึงปฏิเสธไม่ได้เลยว่ารูปแบบการทำหน้าที่บริหารงานของผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาภายในองค์การ ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นสาเหตุโดยตรงส่วนหนึ่งของการเกิดความเครียดจากการทำงานได้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความเครียดในงาน

ในช่วงเวลาไม่นานมานี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบภาวะผู้นำประเภทหนึ่งที่มีการศึกษาและวิจัยในเชิงวิชาการเป็นอย่างมาก ทำให้มีข้อค้นพบและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่หลากหลาย (Ibraheem et al., 2011, pp. 37-39) ซึ่งจุดเด่นของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือการที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมุ่งเน้นการผลักดันและสร้างการพัฒนาตนเองให้กับบุคลากรของตน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจในตนเองในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากงานด้วยวิธีการที่ประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ

แต่กระนั้นในการดำเนินการบริหารโดยผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีสิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้เลยในการดูแลบุคลากรขององค์การ นั่นคือการกระตุ้นให้บุคลากรผลักดันตนเองอยู่เสมอ จะสร้างให้เกิดความเครียดในงานที่มากกว่าการปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบอื่น ด้วยเหตุนี้เองการที่จะผลักดันให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นไปได้เรื่อย ๆ จึงจำเป็นต้องมีการดูแลเอาใจใส่จากตัวผู้นำอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะผู้นำจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบการจัดการกับความเครียดจากการทำงานและแรงกดดันจากการทำงานของบุคลากรของตนเอง ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากจนเกินไป อันเสี่ยงต่อการเกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น (Bass, 1999)

การศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างให้เกิดความเครียดจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นได้ อาทิ Parveen & Adeinat (2019, pp. 871-875) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความเครียดจากการทำงาน ในธนาคารของรัฐ ภาย ในประเทศซาอุดิอาระเบีย ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสร้างให้เกิดความเครียดจากการทำงานที่มากขึ้นของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง นั่นเป็นเพราะว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะใช้กระบวนการผลักดันบุคลากรของตนให้พัฒนาตนเองอยู่อย่างต่อเนื่อง ด้วยการตั้งเป้าหมายและมอบหมายงานที่มีความท้าทายสูงมากขึ้นให้กับบุคลากร ซึ่งในงานธนาคารนั้น การตั้งมอบหมายงานที่ท้าทายเพิ่มมากขึ้น จะต้องใช้ทักษะและความรู้ด้านการเงินการธนาคารในระดับที่สูงมากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่ใช่ความรู้หรือทักษะที่บุคลากรทุกคนมีพร้อมอยู่ในตนเอง และทักษะเหล่านั้นเป็นทักษะที่ยากต่อการเรียนรู้ และการนำมาปฏิบัติให้เชี่ยวชาญในด้านการเงิน ย่อมต้องการเวลาในการฝึกฝนนานกว่ากรอบระยะเวลาที่ผู้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายไว้

เช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยของ Mattar (2020, p. 637-643) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานของบุคลากร เมื่อได้รู้ว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเขาอาจจะถูกแทนที่ด้วยผู้นำคนอื่น ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยน แปลงส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อบุคลากรรับรู้ว่า

ผู้นำของเขาอาจมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเนื่องมาจากการออกจากงาน หรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากบุคลากร เมื่อปฏิบัติงานภายในผู้นำการเปลี่ยนแปลงแล้ว ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะพยายามสร้างแรงสนับสนุนและจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ซึ่งแรงเหล่านี้ไม่เป็นเพียงแค่การสนับสนุนในงานเท่านั้น แต่ยังเป็นเสมือน “กาว” ที่เชื่อมความสัมพันธ์ทางอารมณ์ระหว่างผู้นำและบุคลากรเข้าไว้ด้วยกันอย่างเหนียวแน่น ดังนั้นเมื่อมีแนวโน้มที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงตัวของผู้นำ บุคลากรภายใต้การนำของผู้นำคนก่อนจึงเกิดความ “กลัว” ว่าผู้นำคนใหม่ของเขาจะเป็นอย่างไร จะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้มากน้อยแค่ไหน ซึ่งความกลัวเหล่านี้เองที่เป็นสาเหตุหลักนำไปสู่ความเครียดจากการทำงานอย่างสุดขั้ว

จากความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความเครียดจากการทำงานที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองโดยมีบริบทเป็นการปฏิบัติงานภายในองค์การของประเทศไทย เพื่อเข้าใจผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการนำผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการบริหารงานขององค์การในยุคดิจิทัล โดยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีพื้นฐานการศึกษาอยู่บนกรอบแนวคิด องค์ประกอบ 4 ประการของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหรือ “Four I’s” ของ Bass (IS, IC, IM และ II) ส่วนการศึกษาด้านความเครียดจากการทำงานมีพื้นฐานการศึกษาอยู่บนกรอบแนวคิด The job demands – control model

ความเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) เป็นภาวะทางจิตรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลเกิดความ เครียดจากการทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเมื่อความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง จะทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยล้าเกิดขึ้นภายในตัว และสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้ (Maslach & Jackson, 1986) ภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากร จะมีแหล่งที่มาสำคัญของภาวะดังกล่าวจาก 2 แหล่ง กล่าวคือ (Maslach et al., 2012, p. 297-299) (1) การรับรู้ถึงปริมาณงานที่ถูกมอบหมายที่มากจนเกินไป (Perception of unsustainable workload) และ (2) ความไม่สัมพันธ์กันระหว่างทักษะหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงานกับความต้องการขององค์การ (A Mismatch Between Employee Skills/Resources and Organizational Demands) ซึ่งมีงานวิจัยหลาย ๆ งานสนับสนุนแนวความคิดนี้ ยกตัวอย่างเช่น เปรมกมล อินไชยา และ พิชญา พรรคทองสุข (2564, น. 221-224) จากการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กร ความเครียดจากการทำงาน และการหมดไฟจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า กลุ่มที่มีอัตราภาวะหมดไฟในการทำงานสูงที่สุดคือกลุ่มพยาบาล ซึ่งมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมากที่สุด รวมถึงในด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ เป็นสาเหตุอันดับต้น ๆ ที่สร้างให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง

โดยการที่บุคคลหนึ่งจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน Maslach และ Jackson (1986) ได้เสนอว่าบุคคลจะเกิดภาวะทางอารมณ์ 3 ด้าน คือ 1) ความเหนื่อยล้าทางด้านอารมณ์ (Emotional exhaustion) 2) การเพิกเฉยต่องาน (Depersonalization or cynicism) และ 3) การลดลงของความรู้สึกว่าตนมีความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน (Reduced personal accomplishment) ซึ่งการเกิดภาวะ

ทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องานที่ลดลง รวมถึงมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ไม่พึงประสงค์ต่อองค์การ

การเกิดขึ้นของภาวะการหมดไฟดังกล่าวมาแล้ว มักจะเกิดมาจากความเครียดจากงานที่สะสมและเกิดต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหนึ่ง หากความเครียดที่เกิดจากงานดังกล่าวมีมากจนเกินไป และไม่ได้ถูกจัดการหรือแก้ไขให้ลดลง จะทำให้บุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และมีลักษณะการเกิดแบบเป็นขั้นตอน Maslach และ Jackson (1982) ได้อธิบายถึงกระบวนการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ดังนี้

ในระยะแรกเริ่ม บุคคลจะเกิดความรู้สึกเหยื่อยล้าทางด้านอารมณ์ก่อนเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นผลจากจิตวิทยา และมีที่มาจากความเครียดจากการทำงานด้านต่าง ๆ (Role Stressors) เมื่อเกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เหนื่อยล้าเกิดขึ้นแล้ว ไม่สามารถจัดการให้ความเหนื่อยล้าทางด้านอารมณ์ลดลงได้ จะนำไปสู่ภาวะที่ 2 คือ การเพิกเฉยต่องาน หรือ Cynicism เป็นภาวะที่บุคคลไม่เห็นคุณค่าของตนเองที่จะปฏิบัติงานต่อไปอีก ภาวะนี้ยังเป็นภาวะที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล แต่จะส่งผลต่อเนื่องไปยังภาวะสุดท้ายคือ การลดลงของความรู้สึกว่าตนมีความ สามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมกับแสดงออกถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ลดต่ำลงกว่าปกติ หรือในภาษาพูดของคนทำงานเรียกว่า “การทำงานแบบขอไปที” ทำให้องค์การหรือหน่วยงานได้รับผลกระทบในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมตามมา นอกจากนั้น Maslach ยังได้เสนอแบบวัดความเหนื่อยล้าในการทำงานหรือ Maslach burnout inventory (MBI) ซึ่งสามารถวัดค่าภาวะหมดไฟในการทำงานดังที่กล่าวมาข้างต้นได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของความเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานที่กล่าวมา จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง โดยมีบริบทเป็นการปฏิบัติงานภาย ในองค์การของประเทศไทย เพื่อเข้าใจความสัมพันธ์ของการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยการประยุกต์ใช้แบบวัดความเหนื่อยล้าในการทำงานหรือ Maslach burnout inventory (MBI) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

และเมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความเครียดจากการทำงานรวมกับความสัมพันธ์ของความเครียดจากการทำงานที่มีต่อภาวะการหมดไฟในการทำงานของบุคลากร บทความนี้จึงนำไปสู่คำถามการวิจัยคือ

คำถามการวิจัยที่ 1: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงาน

คำถามการวิจัยที่ 2: ความเครียดจากการทำงานมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

รูปแบบการทำงาน (WFH, WFO และ Hybrid Office)

การทำงานที่บ้าน หรือ Work from home (WFH) อาจเป็นคำที่ประเทศไทยคุ้นเคยเมื่อเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 แต่ในเชิงวิชาการแนวความคิดการทำงานที่บ้าน ได้มีการถูกศึกษากันอย่างแพร่หลายมาเป็นระยะเวลานาน โดย Nilles (1988, pp. 301-302) ได้กล่าวถึงการทำงานที่ไม่ได้อยู่ในสถานที่ที่องค์การกำหนดหรือจัดหาให้ (Work from Office: WFO) ว่าเป็นการทำงานแบบการปฏิบัติงานทางไกล (Teleworking) ซึ่งต่อมาได้มีการเรียกรูปแบบการทำงานลักษณะดังกล่าวในอีกหลาย

ชื่อ เปลี่ยนไปตามยุคสมัย อาทิ Telecommuting, Remote working, Flexible workplace, E-working และอื่น ๆ (Messenger & Gschwind, 2016, p. 196-197)

แนวคิดหลักของการทำงานที่บ้าน (WFH) นั่นก็คือการบริหารนโยบายการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร โดยมีความยืดหยุ่นให้บุคลากรแต่ละคน ได้สามารถเลือกสถานที่ที่ตนเองจะทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างอิสระ และมีสื่อกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่เหมาะสมตามแต่ประเภทงาน (Grant et al., 2019, pp. 21-22)

ซึ่งในช่วงสองปีที่ผ่านมาตั้งแต่เกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 องค์การต่าง ๆ จึงจำเป็นจะต้องสร้างมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ได้เปลี่ยนนโยบายในการบริหารงานมาปรับใช้การทำงานที่บ้านเป็นหลัก ในงานหรือตำแหน่งหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานโดยไม่ต้องเข้ามายังสถานที่ที่องค์การกำหนดได้ Dingel และ Neiman (2020, pp.5-8) ได้ศึกษาการทำงานในประเทศอเมริกาพบว่า งานขององค์การต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 37 สามารถทำงานที่บ้านให้สำเร็จลุล่วงได้โดยบุคลากรไม่จำเป็นที่จะต้องเดินทางเข้าไปในองค์การ ซึ่งงานเหล่านี้ครอบคลุมในหลาย ๆ ภาคธุรกิจ เช่น ภาคการเงินการธนาคาร ภาคการบริหารธุรกิจ ภาคการให้บริการทางวิทยาศาสตร์ แต่กระนั้นก็ยังมีภาคธุรกิจบางอย่างที่ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ ยกตัวอย่างเช่น ภาคสาธารณะสุข ภาคการเกษตร และภาคอุตสาหกรรมการผลิต เป็นต้น

เนื่องจากงานบางประเภทภายในองค์การยังมีงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้เต็มร้อย หรืองานที่ต้องอาศัยข้อมูลซึ่งมีชั้นความลับขององค์การอยู่ องค์การจึงสร้างระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น ทำให้การดึงข้อมูลที่เป็นความลับมาใช้ในการปฏิบัติงานเมื่อบุคลากรทำงานที่บ้าน ทำได้ยากและมีขั้นตอนที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Chumkesornkulkit, 2021, p. 127-128) ทำให้การทำงานที่บ้านในตำแหน่งที่ต้องการใช้ทรัพยากรเหล่านี้เกิดอุปสรรคมากกว่าตำแหน่งงานอื่น จึงเป็นที่มาของการที่องค์การหลายแห่งได้ดำเนินนโยบายการปฏิบัติงานของบุคลากรแบบผสม (Hybrid office: HO) ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกได้อย่างอิสระว่าจะเข้ามาทำงานในสถานที่ หรือทำงานจากที่บ้านในเวลาใด หรือบางองค์การก็ใช้การจัดเวรในการเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ เพื่อช่วยให้ไม่เกิดจำนวนบุคคลที่มากเกินไปในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ อันจะทำให้การรักษาระยะห่างทางสังคมนั้นทำได้ยากยิ่งขึ้น

รูปแบบการทำงานและความเครียดจากการทำงาน

การทำงานที่บ้านนั้นมีส่วนที่สร้างประโยชน์ให้กับบุคลากรได้เป็นอย่างมาก เพราะนอกเหนือจากบุคลากรจะสามารถลดเวลาและทรัพยากรที่ต้องเสียไปจากการเดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานแล้ว บุคลากรยังจะสามารถจัด สรรเวลาในชีวิตของตนให้เหมาะสมทั้งด้านชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หลีกหนีจากการต้องพบเจอการเมืองในองค์การ สร้างแรงจูงใจส่วนบุคคลในการทำงานของตนเองให้สำเร็จตามเป้าหมาย ก่อให้เกิดผลิตภาพของงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพิ่มสูงขึ้น รวมไปถึงการลดอัตราการขาดงานและอัตราการลาออกของพนักงานในองค์การได้เป็นอย่างดี (Mello, 2007, p. 252-255)

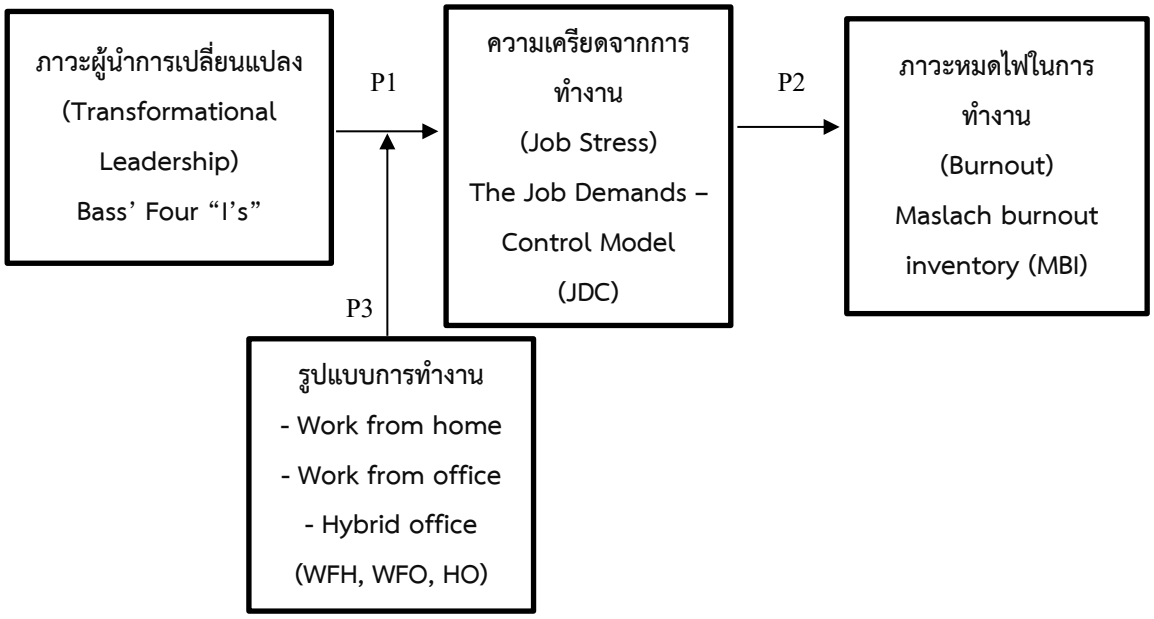
ในทางกลับกันการทำงานที่บ้านสร้างให้เกิดความไม่ชัดเจนของขอบเขตระหว่างชีวิตการปฏิบัติงานและชีวิตส่วนบุคคล นอกจากนั้นการทำงานที่บ้านยังสร้างให้เกิดระยะห่างระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ รวมถึงการที่บุคลากรจะถูกรบกวนด้วยสภาพแวดล้อมทางครอบครัวขณะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอยู่ที่บ้าน ทำให้ไม่สามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถที่ตนเองมีให้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Baruch, 2000, pp. 41-46) นอกจากนั้นการเกิดความไม่ชัดเจนของขอบเขตระหว่างชีวิตการปฏิบัติงานและชีวิตส่วนบุคคล ยังสามารถเกิดขึ้นได้จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางระหว่างการทำงานที่บ้าน เพราะเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเพิ่มความสะดวกสบายให้กับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ให้เพิ่มสูงขึ้น การสั่งงาน การมอบหมายงาน ล้วนแล้วแต่สามารถกระทำได้ตลอดเวลาโดยผ่านทางสื่อกลางในหลายช่องทาง อีกทั้งยังสามารถกระทำได้ทั้งนอกและในเวลาปฏิบัติงานปกติ ดังนั้นหากไม่มีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพียงพอ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของผู้นำในระดับต่าง ๆ อาจนำไปสู่การสร้างงานที่มากเกินภาระของผู้ปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม

ดังนั้นจะเห็นว่ารูปแบบการทำงานไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้าน (WFH), การทำงานในสถานที่ (WFO) หรือการทำงานรูปแบบผสม (HO) จะสามารถสร้างให้เกิดความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ลักษณะงาน และความสมัครใจในการเลือกสถานที่การทำงานของบุคลากร จึงนำไปสู่ข้อเสนอการวิจัยได้ว่า

คำถามการวิจัยที่ 3: รูปแบบการทำงาน (WFH, WFO, HO) มีอิทธิพลเป็นตัวแปรปรับระหว่างความสัมพันธ์ของภาวะผู้การเปลี่ยนแปลงและความเครียดจากการทำงาน

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้พัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความเครียดจากการทำงาน สถานที่ทำงาน และภาวะการหมดไฟในการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัยจะดำเนินโดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งมีนโยบายในการปฏิบัติงานในสถานที่ที่แตกต่างกัน แบ่งเป็นการปฏิบัติงานในสถานที่ การปฏิบัติงานที่บ้าน และการปฏิบัติงานแบบผสม ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยมีแนวคิดพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดข้างต้น จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) เพื่อทดสอบสมมติฐานตามคำถามการวิจัยที่กำหนด

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างมโนทัศน์ในการศึกษาวิจัยในอนาคต ได้มาซึ่งแบบจำลองอิทธิพลระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้ (1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน (2) ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และ (3) รูปแบบการทำงาน มีอิทธิพลและเป็นตัวแปรปรับ (Moderator) ระหว่างความสัมพันธ์ของภาวะผู้การเปลี่ยนแปลงและความ เครียดจากการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้ศึกษาเห็นว่าสถานที่ที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานและสามารถส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานได้ โดยความเครียดจากการทำงานได้รับอิทธิพลจากรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ใช้ในการบริหารงานขององค์การ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าสถานที่ปฏิบัติงานถือเป็นตัวแปรปรับระหว่างความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความเครียดจากการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน ของบุคลากรที่ทำงานใน 3 รูปแบบ (WFH, WFO, HO): กระบวนการสร้างมโนทัศน์ สามารถนำกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษานี้ไปต่อยอดในการดำเนินการวิจัยในอนาคต ด้วยวิธีวิทยาแบบผสม (Mix Method) โดยแบ่งกระบวนการออกเป็น 2 ช่วง คือ (1) การใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้เพื่อการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชากร อาจเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การธุรกิจโดยกว้าง หรือเลือกประเภทธุรกิจที่จะเก็บข้อมูลโดยเฉพาะเจาะจง เก็บข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Four “I’s” ของ Bass และวัดค่าความเครียดจากการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย The Job Demands-Control Model รวมถึงการใช้ Maslach burnout Inventory (MBI) ในการเก็บข้อมูลระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากร และนำมาวิเคราะห์โดยเครื่องมือทางสถิติร่วมกับรูปแบบการทำงานของบุคลากรใน 3 รูปแบบ

ช่วงต่อมา (2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้กระบวนการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในการประเมินถึงสาเหตุของ

ความเครียดจากการทำงานและภาวะการหมดไฟในการทำงานของกลุ่มบุคลากรใน 3 รูปแบบการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งสาเหตุที่แท้จริง นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการป้องกันต่อไป

นอกจากนั้น การศึกษาวิจัยในอนาคตยังสามารถศึกษาถึงภาวะผู้นำในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Leadership Theory) หรือ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (Ethical leadership) และรูปแบบภาวะผู้นำอื่น ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การที่ต้องการศึกษา รวมถึงการศึกษาลงลึกในรูปแบบการปฏิบัติงานรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อาทิ รูปแบบการทำงานแบบผสม (Hybrid office) ที่เริ่มมีการปรับใช้กันอย่างแพร่หลายหลังสถานการณ์ Covid-19 เริ่มทุเลาลงภายในประเทศไทย

ผลสรุป

เมื่อองค์การทางธุรกิจต่าง ๆ ต้องทำการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กอรปกับสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การสามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน หรือประสบกับภาวะวิกฤตที่องค์การไม่คาดคิดได้ทุกขณะเวลา องค์การจึงพยายามใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเข้ามาเพื่อนำองค์การให้สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร สร้างแนวทางการดำเนินงานรูปแบบใหม่ รวมถึงนวัตกรรมในหลาย ๆ ด้านขององค์การให้สามารถเดินไปได้เท่าทันกับสถานการณ์ทางธุรกิจอยู่เสมอ ซึ่งการนำองค์การด้วยนโยบายเช่นนี้ สามารถสร้างให้เกิดความเครียดจากการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์การได้ ผู้นำจะมีความเข้าใจและวิธีการในการจัดการสร้างความสมดุลระหว่างการผลักดันบุคลากรให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอย่างไร โดยรักษาระดับความ เครียดของบุคลากรเหล่านั้นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ในการใช้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ยังจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงนโยบายในการปฏิบัติ งานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงาน ว่าในองค์การควรใช้รูปแบบการปฏิบัติงานแบบใด ทั้งการทำงานที่บ้าน การทำงานในสถานที่ และการทำงานรูปแบบผสม เนื่องจากการทำงานในสถานที่และรูปแบบที่แตกต่างกัน ผู้นำจะสามารถเข้าถึงบุคลากรของตนเองได้อย่างจำกัด โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางในการบริหารงานบุคคล ดังนั้นผู้นำจึงต้องเข้าใจถึงข้อจำกัดของรูปแบบการทำงานในแต่ละแบบ พร้อมทั้งปรับใช้ภาวะผู้นำของตนเองให้เหมาะสมกับบุคลากรทุกตำแหน่งงานภายใต้การดูแลบริหารงานของตน เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิ ผลที่เพิ่มสูงขึ้น นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ร่วมกับการพยายามดูแลเอาใจใส่บุคลากรภายในองค์การในด้านจิตใจ ป้องกันมิให้บุคลากรของตนเอง ก้าวไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน จึงจะเป็นการดำเนินนโยบายการใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สร้างการพัฒนาองค์การ กลุ่ม และบุคคล ได้อย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

เปรมกมล อินไชยา และพิชญา พรรคทองสุข. (2564). บรรยากาศองค์กร ความเครียดจากงาน และการหมดไฟจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน. *พุทธชินราชเวชสาร*, 38(2), หน้า 217–226.

Ahmad, M.K., Abdulhamid, A.B., Wahab, S.A. and Nazir, M.U. (2022). Impact of the project manager's transformational leadership, influenced by mediation of self-leadership and moderation of empowerment, on project success, *International Journal of Managing Projects in Business,* 15(5), pp. 842-864.

Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment,* 15(1), pp. 34–49.

Bass, B.M. (1990). *Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications*. 3rd ed. Collier Macmillan.

Bass, B.M. (1999). Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology,* 8(1), pp. 9-32.

Chumkesornkulkit, P. (2021). Effect of Work from Home, Work Based Social Support, Virtual Work Support, and Work-life Balance on Employees' Well-being. *Sripatum Review of Humanities and Social Sciences,* 21(2), pp. 126–139.

Dingel, J. I., & B. Neiman. (2020). How Many Jobs Can Be Done at Home? *Journal of Public Economics,* 189(104235), pp. 1-8.

Furnham, A. (2005). *The psychology of behavior at work: The individual in the organization* 2nd ed. Hove.

Grant, C.A., Wallace, L.M., Spurgeon, P.C., Tramontano, C. and Charalampous, M. (2019). Construction and initial validation of the E-Work Life Scale to measure remote e-working. *Employee Relations,* 41(1), pp. 16-33.

Ibraheem, S., Mohammad, S., AL-Zeaud, H. and Batayneg, A.M. (2011). The relationship between transformational leadership and employee satisfaction at Jordan private hospitals. *Business and Economic Horizons,* 5(2), pp. 35-46.

Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, pp. 285-307.

Lubis, A.S., Lumbanraja, P., Absah, Y. and Silalahi, A.S. (2022). Human resource competency 4.0 and its impact on Bank Indonesia employees' readiness for transformational change. *Journal of Organizational Change Management*, 35(4/5), pp. 749-779.

Mangkunegara, A. P. & Miftahuddin, N. (2016). The effect of transformational leadership and job satisfaction on employee performance. *Universal Journal of Management,* 4(4), pp. 189-195.

Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2nd ed. Palo Alto.

Maslach, C., Leiter, M.P. and Jackson, S.E. (2012). Making a significant difference with burnout interventions: researcher and practitioner collaboration. *Journal of Organizational Behavior,* 33(2), pp. 296-300.

Mattar, D.M. (2020). Our transformational leader might be replaced, we are extremely stressed out. *Management Research Review*, 43(5), pp. 625-644.

Mello, J. A. (2007). Managing Telework Programs Effectively. *Employee Responsibilities and Rights Journal,* 19(4), pp. 247–261.

Messenger, J. C., & L. Gschwind. (2016). Three Generations of Telework: New ICTs and the (r) Evolution from Home Office to Virtual Office. New Technology, *Work and Employment* 31(3), pp. 195–208.

Nilles, J. M. (1988). Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography.*Transportation Research Part A: General, 22(*4), pp. 301–317.

Parveen, M. & Adeinat, I. (2019). Transformational leadership: does it really decrease work-related stress? *Leadership & Organization Development Journal,* 40(8), pp. 860-876.

Ross, R.R., & Altmaier, E.M. (1994). *Intervention in occupational stress: A handbook of counselling for stress at work*. Sage.

Sharma, V., Singh, A. and Rai, S.S. (2022). Disruptions in sourcing and distribution practices of supply chains due to COVID-19 pandemic: a sustainability paradigm. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing,* 15(2), pp. 235-261.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

Factors Affecting Supporting Personnel's Innovative Characteristics at Rajamangala University of Technology Srivijaya

อรวรรณ ประยูรทอง[1] นพดล นิ่มสุวรรณ[2] และเกษตรชัย และหีม[3]

Orawan Prayoonthong[1] Nopadol Nimsuwan[2] and Kasetchai Laeheem[3]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตร หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์[2]

E-mail: orawan.p@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 201 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอายุการทำงาน 11 – 15 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 40,000 บาท ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยมีคุณลักษณะการเป็นนวัตกรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังพบว่าปัจจัย 4 ด้านที่สามารถพยากรณ์อิทธิพลของการส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถเรียงลำดับอิทธิพลด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานสูงที่สุด (β = 0.293) รองลงมาด้านภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีการศึกษา (β = 0.248) ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์การศึกษา (β = 0.226) และด้านภาวะเศรษฐกิจ (β = 0.230) ตามลำดับ โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายคุณลักษณะการเป็นนวัตกรได้ร้อยละ 62.4 (R2 = 0.624)

คำสำคัญ: นวัตกร บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

Abstract

This study the aim of the research was to investigate at the factors that impact the innovator characteristics of Rajamangala University of Technology Srivijaya's support staff.

The population of support staff for this study was selected through stratified random sampling, involving government officials, university staff, and 201 temporary workers employed by Rajamangala University of Technology Srivijaya. The research tool is a questionnaire that can be completed online. The method of multiple regression techniques are employed for analyzing data (Multiple Regression). The results of the research showed that the majority of the participants were female. Graduated with a bachelor's degree, single status, 11-15 years of job experience, with the majority of them being university employees. They earn between 35,001 and 40,000 baht per month. Support professionals who work for universities have the highest level of overall innovator characteristics. and found four factors with significance at the 0.01 level that can predict the effect of innovator characteristics. The influence on the adoption of technology at work was greatest (β = 0.293), followed by technology in education leadership (β = 0.248), educational strategies and policies (β = 0.226), and economic conditions (β = 0.230). These factors can explain 62.4% of the characteristics of innovators (R^2 = 0.624).

Keywords: Innovator, support person, Rajamangala University of Technology Srivijaya

บทนำ

เนื่องจากการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั่วโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคุณลักษณะของผู้เรียนด้านความรู้ความเข้าใจในเนื้อหารายวิชาและส่งเสริมทักษะชีวิต ทักษะการคิดค้นที่ซับซ้อน การคิดสร้างสรรค์ถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการศึกษาของประเทศที่พัฒนาแล้วทั่วโลก เพราะทำให้เกิดความแตกต่างซึ่งจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในที่สุด การคิดวิเคราะห์ การมีทักษะทางสังคม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้งในรูปแบบของวิธีการทำงานการประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรม รวมถึงมีความตระหนักในธรรมมาภิบาล การมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นคนดีต่อสังคม มีจิตสาธารณะ และจากสถานการณ์โรคโควิด - 19 ระบาดทั่วโลกทำให้มีผลกระทบต่อการเรียนการสอนและได้เปลี่ยนโลกของคนทำงานอย่างคาดไม่ถึงจนทำให้เกิด “ความปกติใหม่” หรือ “New Normal” ทำให้ต้องปรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนและการทำงานให้มีความเป็นดิจิทัลและมีการนำแพลตฟอร์มมาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจ นวัตกรรมจึงถูกสร้างขึ้นและเผยแพร่สู่สังคมปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสร้างผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงถือเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับการศึกษาในศตวรรษที่ 21 และผู้สร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นก็คือนวัตกร (นรา สุภัคโรจน์, 2556; ดลพร รุจิรวงศ์, 2561)

นวัตกร นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะเป็นนวัตกร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของสมาชิกในองค์กรปัญหาที่เกิดขึ้น ในองค์กรส่วนใหญ่จะมาจากสมาชิกในองค์กรเสมอ ดังนั้นองค์กรต้องส่งเสริมบุคลากรให้เกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน โดยพัฒนาปรับปรุงตนเองให้ทันต่อพัฒนาการของรูปแบบการทำงานหรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานและทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความสำคัญของนวัตกร คือ เป็นบุคคลที่มีความคิดใหม่เพื่อรับมือปัญหาใหม่ๆ และเป็นบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองตลอดชีวิตซึ่งนวัตกร หรือ นักสร้างนวัตกรรม ไม่ได้หมายถึงแค่ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวแต่คือการพัฒนาด้านความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ต่อปัญหาที่เกิดใหม่ทุกวัน การแก้ไขปัญหาที่อยู่ในรูปกระบวนการ วิธีการ การให้บริการ นวัตกร ไม่ได้เกิดมาพร้อมกับปัญญาอัจฉริยะ แต่มาจากการได้รับการปลูกฝัง บ่มเพาะการสร้างสิ่งแวดล้อมของการเรียนรู้วิธีการที่ว่านั้น คือ การสร้างแรงจูงใจ ทักษะสำคัญ คือ การคิดสร้างสรรค์รู้จักการแก้ไขปัญหา และลงมือทำ ปัจจุบันในยุค Disruption ที่ทุกอย่างเคลื่อนหมุนด้วยความรวดเร็ว และยุค VUCA Word เหตุการณ์ความผันผวนไม่เฉพาะแค่เทคโนโลยีที่ก้าวไปอย่างรวดเร็ว แต่ความรู้ก็จะต้องศึกษา ค้นคว้า และต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะต้องผลิตบัณฑิตให้มีทักษะเพื่อรองรับความต้องการของสถานประกอบการในอนาคต คุณลักษณะการเป็นนวัตกรต้องเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นขยันหมั่นเพียร มีแรงผลักดัน จากภายในตนเอง มีความอดทนต่อความไม่ชัดเจนและความล้มเหลว มีความคิดสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ชอบการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ การมีวินัยต่อตนเอง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีทัศนคติที่ดี รู้จักแก้ไขปัญหา การมีเครือข่ายทางสังคม การเปิดกว้างทางความคิด การมีทักษะการสื่อสาร การมีบุคลิกภาพที่ดี มีภาวะผู้นำ มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้น ชอบตั้งคำถาม การเป็นคนช่างสังเกต ชอบทดลอง และลงมือทำ เป็นคนกล้าคิด กล้าพูด กล้าเรียนรู้ และการคิดเชิงบวก วิธีการสร้างนวัตกรและการพัฒนาคุณภาพของนวัตกรจึงต้องมีวิธีการเสริมสร้างทรัพยากรบุคคล ให้ตระหนักถึงการเรียนรู้เพิ่มเติมนอกจากระบบการเรียนการสอนที่ประกอบด้วยหลักวิชาและองค์ความรู้พื้นฐานที่สำคัญแล้ว ยุคนี้การสร้างแนวคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ปลูกฝังกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นสิ่งที่บุคลากรในศตวรรษที่ 21 ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม และนำไปส่งต่อการพัฒนาคนในองค์กร การจะให้คนอื่นพัฒนานั้นจะต้องเริ่มที่ตัวเราเองก่อน และหากบุคลากรคนใดมีความสามารถในการนำนวัตกรรม มาปรับใช้ในองค์กรก็จะช่วยยกระดับคุณภาพขององค์กรและเพิ่มศักยภาพด้านนวัตกรรมให้บุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ประกอบด้วย 3 วิธีคือ 1) การทดลองด้วยตนเองเกิดจากการเรียนรู้ปัญหาและนำไปสู่ปัญญาเพื่อการหาแนวทางแก้ไขโดยเกิดเทคนิคในการพัฒนาการทำงานที่ดี การเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูดเป็นสิ่งสำคัญทำให้เราพยายามเจาะลึกถึงปัญหาให้ได้มากที่สุด เพื่อนำมาแก้ไขได้อย่างตรงจุด 2) การคิดสร้างสรรค์ เป็นการคิดค้นวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย การระดมความคิด Brain Storm จากทีมงานในการแก้ไขปัญหามี 2 แบบ คือ Critical thinking การคิดเชิงวิพากษ์ คิดแบบมี

วิจารณญาณและ Creative thinking การคิดเชิงสร้างสรรค์จะถูกใช้ให้มากเพื่อเป็นการสนับสนุนต่อยอดความคิด 3) การหาเครือข่ายความร่วมมือ การทำผลงานต้นแบบ การออกแบบระบบเพื่อให้รองรับการทำงานเพื่อการลดต้นทุนและขั้นตอนในการทำงาน (ภารดี กำภู ณ อยุธยา, 2560; วสันต์ สุทธาวาศ, 2558) ดังนั้นนวัตกรรมจึงเกิดจากนวัตกรที่มีการใช้ความรู้และมีความคิดสร้างสรรค์นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดคุณค่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกร Innovator's หรือ ผู้สร้างนวัตกรรมจะต้องมี คุณลักษณะเด่นคือ การมีเครือข่ายทางสังคม การเปิดกว้างทางความคิด การคิดริเริ่ม

ประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายและรวดเร็วทั้งปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมและสถานการณ์การเมือง เศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลกระทบที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน การพัฒนาหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย สอดคล้องกับสังคมยุคใหม่ เพื่อให้ระบบราชการมีความเข้มแข็งมีภูมิคุ้มกันที่ดีเพียงพอที่จะสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเสริมสร้างรากฐานที่แข็งแรง ทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคมให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ จึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรให้มีขีดความสามารถและมีสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพขององค์กร พัฒนาการคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดนวัตกรรม การนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานและการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับองค์กร นวัตกรรมจึงถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญต่อความก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งปัจจัยสำคัญที่สรรค์สร้างให้เกิดนวัตกรรมนั้นก็คือ คน ปัญญา ความรู้ และทักษะความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เดิมสถาบันอุดมศึกษาได้สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันเปลี่ยนมาสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2562 (ตามราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 57 ก ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2562) ทำให้ต้องมีการพัฒนากำลังคนเพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของประเทศที่ไม่หยุดนิ่ง

แผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) (สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ได้กำหนดให้มีการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่ดีรอบด้านและมีสุขภาวะที่ดี ในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติมีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกร นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561– 2580) และแผนยุทธศาสตร์ระยะปานกลาง 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565) ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ที่ใช้นวัตกรรมการบริหารจัดการ การสร้างระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐที่กำลังเผชิญกับการ

เปลี่ยนแปลง ต้องเจอกับปัญหาของจำนวนคนที่ลดน้อยลงในขณะที่ปริมาณงานกลับมีมากขึ้น และในขณะเดียวกันจะต้องมีผลงานที่มีประสิทธิภาพมาสนองนโยบายของผู้บังคับบัญชาให้ได้ (ทิพย์วรรณ หวันหีม และสุนิสา ทิพย์วารี, 2563)

จากปรากฏการณ์ข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย ได้ทำงานในหน่วยงานสังกัดกองบริหารงานบุคคล จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตามให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำงานวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทาง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน และเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะนวัตกรและทักษะการคิดนวัตกรรมสำหรับการทำงานและเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ที่สามารถใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข โดยมีเป้าประสงค์เพื่อบ่มเพาะความเป็นนวัตกรเป็นผู้มีอิสระทางความคิด สามารถเข้าใจและคิดแก้ปัญหา เป็นนักปฏิบัติที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยทำการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยว่ามีผู้ที่มีความเหมาะสมที่จะเป็นนวัตกรหรือไม่ และสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาเพื่อให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการเป็นนวัตกร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

การทบทวนวรรณกรรม

พัชรพร อยู่ยืนและคณะ (2560) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นนวัตกร : กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ PUNN” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นนวัตกรในยุคไทยแลนด์ 4.0 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นนวัตกรยุคใหม่ศึกษาถึงแนวคิดและกระบวนการทางความคิดก่อนจะสร้างเป็นนวัตกรรม โดยกำหนดประชากรตัวอย่าง คือ คุณภัทรพล จันทร์คำ ผู้คิดค้นผลิตภัณฑ์ PUNN ที่รองแก้วกระดาษสับปะรด และยังเป็นอาจารย์ประจำ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการ สัมภาษณ์เชิงลึกและจดบันทึก รวมทั้งการศึกษาจากเอกสาร ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยการเป็นนวัตกร สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประการ ได้แก่ 1) มีความคิดที่ขัดแย้ง หมายถึง การมีความคิดขัดแย้งกับความคิดส่วนใหญ่ ของบุคคลทั่วไปมีความคิดที่แตกต่าง การมองมุมที่ต่างออกไปนั้นส่งผลให้เห็นในสิ่งที่ต่างออกไปหรือเห็นคุณค่าในสิ่งที่หลายคนมองไม่เห็น 2) ขีดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การเกิดความคิดสร้างสรรค์ที่จะส่งผลทำให้เกิดงานที่ไม่เหมือนใครมี

ความแตกต่าง สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับชิ้นงานได้ 3) การเปิดกว้างทางความคิด หมายถึง รับฟังข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ รับข้อมูลใหม่ ๆ ตลอดเวลา ไม่ยึดติด มีความคิดทันสมัย สร้างโอกาสทางธุรกิจได้ และ 4) การมีความคิดเชื่อมโยง หมายถึง ความสามารถในการเชื่อมโยงความคิดนั้นส่งผลให้กระบวนการทำงานทางความคิดเป็นระบบมากขึ้นโดยปัจจัยทั้ง 4 ประการ มีความเชื่อมโยงกันจากปัจจัยหนึ่งสู่อีกปัจจัยหนึ่งส่งผลให้เกิดเป็นนวัตกรรม รวมไปถึงเป็นการสร้างนวัตกรที่ดีในยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยที่ค้นพบนี้ คือปัจจัยที่เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลได้ ซึ่งตอนท้ายของบทความได้นำเสนอข้อเสนอแนะในการปฏิบัติที่ได้จากผลวิจัย ซึ่งมุ่งเน้นแนวทางเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของคนในประเทศ

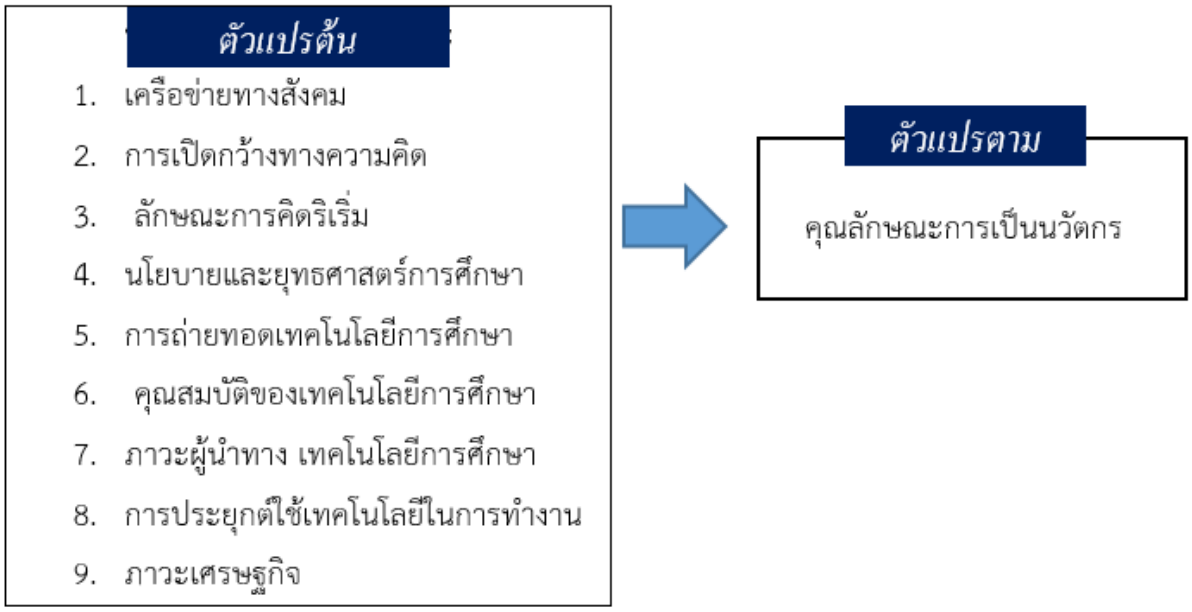
ภานนท์ คุ้มสุภา (2562) ได้วิจัยเรื่อง “นวัตกรท้องถิ่นรุ่นใหม่กับการแพร่กระจายนวัตกรรมสู่ชุมชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านบวกที่ส่งเสริมการทำงานและปัจจัยด้านลบที่เป็นอุปสรรคของนวัตกรท้องถิ่นรุ่นใหม่ (New Generation of Local Innovator) ซึ่งหมายถึงคนรุ่นใหม่ในท้องถิ่นที่เป็นผู้สร้างนวัตกรรมสำหรับแก้ปัญหาให้กับชุมชนของตนเอง และเพื่อนำเสนอแนวทางในการแพร่กระจายนวัตกรรมสู่ชุมชน โดยวิเคราะห์จากกรณีศึกษานวัตกรท้องถิ่นรุ่นใหม่ที่ประสบความสำเร็จ เริ่มต้นจากเป็นการวิเคราะห์ลักษณะความเป็น “คนใน” หรือ “insider” ที่เกิดและเติบโตในชุมชนของนวัตกรท้องถิ่นรุ่นใหม่ 2 ด้าน คือ หนึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจปัญหาของชุมชน คือ 1) ความสะดวกในการเข้าถึงชุมชน 2) การเข้าใจวัฒนธรรม 3) การมีส่วนร่วมในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาซึ่งจะทำให้นวัตกรท้องถิ่นเข้าถึงข้อมูลและเข้าใจปัญหาได้อย่างลึกซึ้งเมื่อเปรียบเทียบกับคนภายนอกชุมชน สองเป็นปัจจัยซึ่งเป็นอุปสรรคในการแพร่กระจายนวัตกรรมไปสู่ชุมชน 2 ประการคือ 1) ขาดความน่าเชื่อถือ เพราะไม่มีโอกาสแสดงความชำนาญให้คนในชุมชนยอมรับเนื่องจากมีส่วนร่วมในชุมชนน้อย และ 2) ไม่มีสถานภาพที่สูงกว่าและมีวัยวุฒิที่น้อยกว่าสมาชิกในชุมชน อย่างไรก็ตามแนวทางในการส่งเสริมการแพร่กระจายนวัตกรรมสู่ชุมชนนวัตกรท้องถิ่นรุ่นใหม่สามารถนำนวัตกรรมที่สร้างสรรค์ขึ้นไปเผยแพร่สู่เครือข่าย (Network) และเข้าร่วมเป็นขบวนการเคลื่อนไหวที่มีจุดมุ่งหมายเชิงสังคม (Social Movement) สอดคล้องหรือใกล้เคียงกัน เนื่องจากสมาชิกเครือข่ายและขบวนการเคลื่อนไหวมักจะเป็นคนในกลุ่มที่เป็นนวัตกรผู้ริเริ่ม (Innovator) หรือกลุ่มผู้รับเร็วส่วนแรก (Early Adopter) ที่มีความคล้ายคลึงกัน (Similarity) กับนวัตกรท้องถิ่นรุ่นใหม่ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมได้ง่าย จากนั้นใช้ความร่วมมือที่เกิดขึ้นสื่อสารถึงประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) และแสดงผลของการใช้นวัตกรรมให้สังเกตได้ (Observability) กลับมายังชุมชนเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและเกิดการแพร่กระจายนวัตกรรมในชุมชนมากขึ้น

ปรัชญา ซื่อสัตย์, และวิสูตร โพธิ์เงิน (2564) ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาชุดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้ตามแนวคิด STEAM ร่วมกับโครงงานเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมความเป็นนวัตกรและผลงานสร้างสรรค์หุ่นกระบอกสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น” มีวัตถุประสงค์ คือ สร้างและทดลองใช้ชุดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้ตามแนวคิด STEAM ร่วมกับโครงงานเป็นฐาน กลุ่มเป้าหมายได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ชุมชนหุ่นกระบอก ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 37 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ประเด็นสนทนากลุ่ม แบบสัมภาษณ์ ชุดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน แบบสังเกตความเป็น

นวัตกร แบบประเมินผลงานหุ่นกระบอก และแบบสอบถามความพึงพอใจ ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา คนละช่วงวันกับเรื่องที่กำลังศึกษา

กรอบแนวคิด

กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรสายสนับสนุนซึ่งเป็น ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานสนับสนุนรวมถึงบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งบริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 201 ได้มาโดยการวิเคราะห์ตามแนวคิดของแฮร์ เนื่องจากต้องมีขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 20 เท่าของตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้มีตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด จำนวน 10 ตัวแปร ขนาดกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวนขั้นต่ำ 200 คน (Hair, 2010) โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยจากการสำรวจข้อมูลในเดือนพฤษภาคมปี พ.ศ. 2564 ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 19 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 27 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 369 คน พนักงานราชการ จำนวน 50 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 295 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 760 คน สำหรับการเก็บข้อมูลจริงผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ตามวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 6 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่สงขลา พื้นที่รัตภูมิ พื้นที่ตรัง พื้นที่ทุ่งใหญ่ พื้นที่ไสใหญ่ พื้นที่ขนอม รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 201 คน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์ตามแนวคิดของแฮร์ (Hair,2010) ต้องมีขนาดอย่างน้อย 20 เท่าของตัวแปรที่ศึกษาซึ่งมีตัวแปรทั้งหมด จำนวน 10 ตัวแปร ขนาดกลุ่มประชากรจึงมีจำนวนขั้นต่ำ 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาปรับปรุงจากแบบสอบถามของ วสันต์ สุทธาวาศ (2558) ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ชนิดสำรวจรายการข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) เพศ 2) สถานภาพ 3) ระดับการศึกษา 4) อายุงาน 5) ประเภทบุคลากร และ 6) รายได้ต่อเดือน โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกร 9 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านเครือข่ายทางสังคม จำนวน 6 ข้อ (2) ด้านการเปิดกว้างทางความคิด จำนวน 12 ข้อ (3) ด้านลักษณะการคิดริเริ่ม จำนวน 24 ข้อ (4) ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์การศึกษา จำนวน 6 ข้อ (5) ด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 8 ข้อ (6) ด้านคุณสมบัติของเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 6 ข้อ (7) ด้านภาวะผู้นำทางเทคโนโลยี จำนวน 8 ข้อ (8) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ (9) ด้านภาวะเศรษฐกิจ จำนวน 8 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านความสามารถ จำนวน 27 ข้อ (2) ด้านทักษะการค้นพบ จำนวน 5 ข้อ (3) ด้านทัศนคติ จำนวน 8 ข้อ (4) ด้านพฤติกรรม จำนวน 14 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยครั้งนี้ โดยดำเนินการตามขั้นตอน คือ (1) ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกร จากตำรา หนังสือ เอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ขอบข่ายของการวิจัย (2) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อพิจารณาตรวจสอบ คำถาม การใช้ภาษา และความครอบคลุมในเนื้อหาสาระ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น (3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ผลการตรวจสอบ พบว่า ข้อคำถามของแบบสอบถามแต่ละข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งหมายความว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ,2552)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ถึงหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 201 ชุด ถึงบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอความร่วมมือส่งแบบสอบถามให้ผู้วิจัยภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วดำเนินการคีย์ข้อมูลและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์	สถิติที่ใช้
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	การวิเคราะห์ข้อมูลของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แบบ Enter

ปัจจัย	β	SE	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	4.502	0.856		5.259	0.000
1. ด้านเครือข่ายทางสังคม (X_1)	0.096	0.184	0.029	0.523	0.602
2. ด้านการเปิดกว้างทางความคิด (X_2)	-0.043	0.185	-0.014	-0.234	0.815
3. ด้านลักษณะการคิดริเริ่ม (X_3)	0.140	0.261	0.040	0.536	0.593
4. ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์การศึกษา (X_4)	0.713	0.263	0.226	2.706	0.007**
5. ด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีการศึกษา (X_5)	-0.325	0.320	-0.093	-1.017	0.310
6. ด้านคุณสมบัติของเทคโนโลยีการศึกษา (X_6)	-0.012	0.066	-0.014	-0.180	0.857
7. ด้านภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีการศึกษา (X_7)	0.776	0.251	0.248	3.093	0.002**
8. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน (X_8)	0.987	0.293	0.292	3.365	0.001**
9. ด้านภาวะเศรษฐกิจ (X_9)	0.639	0.156	0.230	4.087	0.000**
R^2 = 0.624, F = 35.175, Sig = 0.000					

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยการใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า มี 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ได้แก่ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานสูงที่สุด (B = 0.987, t = 3.365) รองลงมาด้านภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีการศึกษา (B = 0.776, t = 3.093) ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์การศึกษา (B = 0.713, t = 2.706) และด้านภาวะเศรษฐกิจ (B = 0.639, t = 4.087) โดยปัจจัยดังกล่าวนั้นมีอิทธิพลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกร นั่นหมายความว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีคุณลักษณะการเป็นนวัตกรด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีการศึกษา ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์การศึกษา และด้านภาวะเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น จะทำให้คุณลักษณะการเป็นนวัตกรเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังนั้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะการเป็นนวัตกรได้ร้อยละ 62.4 (R^2 = 0.624) ที่เหลืออีกร้อยละ 37.6 เป็นผลมาจากเปลี่ยนแปลงปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา จากการวิเคราะห์ข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

สมการถดถอยรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 4.502 + 0.987X_8 + 0.776X_7 + 0.713X_4 + 0.639X_9$$

สมการรูปแบบคะแนนมาตราฐาน

$$Y = 0.293X_8 + 0.248X_7 + 0.226X_4 + 0.230X_9$$

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะการเป็นนวัตกรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ให้มีแนวคิดคุณลักษณะการเป็นนวัตกร โดยมีระดับคุณลักษณะการเป็นนวัตกรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานสูงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงานทำให้ระบบการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับธนพล แสงสุวรรณ (2562) กล่าวว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นหากบุคลากรสายสนับสนุนสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุน เช่น ลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดเวลาในการทำงาน ลดจำนวนพนักงาน ช่วยทำให้การประมวลผลข้อมูลมีความรวดเร็ว ข้อมูลการปฏิบัติงานในแต่ละวัน จะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาคำนวณ และนำไปสร้างรายงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานสามารถพัฒนาระบบการติดต่อราชการทางอิเล็กทรอนิกส์การประสานงานระหว่างองค์กร อีกทั้งด้านภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีการศึกษา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนต้องสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับศรสวรรค์ กรณ์ชัย (2561) กล่าวว่า การสร้างความร่วมมือและการติดต่อ (Collaboration and Connection) ผู้บริหารต้องแสวงหาแบ่งปันข้อมูลและความรู้อย่างเปิดเผยชัดเจนมีการค้นหาความเข้าใจและปฏิบัติอย่างเข้าใจกับคนอื่นมีการติดต่อกับโลกภายนอกผ่านทางสื่อสังคมและต้องสร้างการร่วมมือกับผู้อื่นโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ดังนั้นบุคลากรสายสนับสนุนต้องมีความกระตือรือร้นและความคิดเชิงบวกในร่วมกันกำหนดทิศทางในอนาคตที่จะมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ นอกจากนั้นด้านนโยบายและยุทธศาสตร์การศึกษา พบว่า การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานในสังกัดมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับนันทวรรณ บุญช่วย (2563) กล่าวว่า ในยุคเทคโนโลยีพลิกผันต้องมีการพัฒนาทักษะใหม่ในอนาคต และต้องพัฒนาทักษะเดิมที่มีอยู่ให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น การทำงานยุคใหม่ต้องประยุกต์ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล (Analytic Tool) และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ระบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้งานในระดับที่ส่งเสริมคุณค่า ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพขั้นสูงในกระบวนการทำงาน จนสามารถสร้างนวัตกรรมได้ ดังนั้นบุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนการการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ การทำงานแบบออนไลน์ ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรทุกช่วงวัยให้ทั่วถึงและมีคุณภาพ เพิ่มทักษะชีวิต เน้นผู้เรียนบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกให้มีคุณภาพ และด้านภาวะเศรษฐกิจ พบว่า การทำงานที่บ้านพัก Work Form Home จะช่วยลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับเทื้อน ทองแก้ว (2563) กล่าวว่า ผลสะท้อนที่เกิดจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา COVID-19 ต่อการจัดการศึกษาด้านสังคมต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) บุคคลต้องเว้นระยะห่างกัน อย่างน้อย 2 เมตร

ในการทำกิจกรรมทางสังคม ดังนั้นบุคลากรสายสนับสนุนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ การทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา แต่ต้องมีความพร้อมทางระบบคอมพิวเตอร์ การมีเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม หรือ การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น

2. ควรมีการขยายขอบเขตของประชากรในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อศึกษาประชากรในกลุ่มที่กว้างขึ้น และสามารถเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความแตกต่างได้มากยิ่งขึ้น

3. เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร หน่วยงานที่สนใจและเกี่ยวข้องกับการศึกษา หรือหน่วยงานอื่นที่สนใจ และเพื่อการนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความเป็นนวัตกร

บรรณานุกรม

นรา สุภัคโรจน์. (2556). *นวัตกรพลิกโลก.* พิมพ์ครั้งแรก. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ปราณ.

นันทวรรณ บุญช่วย. (2563). ยุคพลิกผันทางเทคโนโลยีกับการพัฒนานักบัญชีนวัตกร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 3(1), หน้า 15-26.

พัชรพร อยู่ยืน, อภิญญา ภูมิโอตา และศิระ ศรีโยธิน. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็น นวัตกร : กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ PUNN.* การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0 ครั้งที่ 4. วันที่ 4 สิงหาคม 2560, หน้า 827-833. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปรัชญา ซื่อสัตย์ และวิสูตร โพธิ์เงิน. (2564). การพัฒนาชุดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้ตามแนวคิด STEAM ร่วมกับโครงงานเป็นฐานเพื่อส่งเสริมความ เป็นนวัตกรและผลงานสร้างสรรค์หุ่นกระบอกสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 49(1), หน้า 1-19.

ภารดี กำภู ณ อยุธยา. (2560). การศึกษาการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ในเด็กที่มีความสามารถพิเศษ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – 6. *วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 11(2), หน้า 123-135.

ภานนท์ คุ้มสุภา. (2562). นวัตกรท้องถิ่นรุ่นใหม่กับการแพร่กระจายนวัตกรรมสู่ชุมชน. *วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์,* 13(2), หน้า 258-299.

ทิพย์วรรณ หวันหีม และสุนิสา ทิพย์วารี. (2563). *แผนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.* เข้าถึงได้จาก: http://plan.rmutsv.ac.th/sites/plan.rmutsv.ac.th/files/Action%20Plan%20Year%202022.pdf, 29 มีนาคม 2566.

เทื้อน ทองแก้ว. (2563). การออกแบบการศึกษาในชีวิตวิถีใหม่: ผลกระทบจากการแพร่ระบาด COVID-19. *วารสารครุสภาวิทยาจารย์,* 1(2), หน้า 1-10.

ธนพล แสงสุวรรณ. (2562). การยอมรับและใช้งานสมาร์ตกริดเทคโนโลยีของผู้บริโภค. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ,* 12(1), หน้า 119-128.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนส อาร์ แอน ดี.

ศรสวรรค์ บุญณกรณ์ชัย. (2561). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โรงเรียน ทวีธาภิเศก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1.* การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. New York: Pearson.

การวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis และการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน กรณีศึกษาธุรกิจร้านปิ้งย่างหม่าล่าเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนา

An Analysis of Sales Volume through ABC Analysis and of Break-even Point: A Business Case Study of PloenRrom Sibsongpanna-Style Grilled Mala

อดิสร กะรัมเดชะ[1] และเกศกุฎา โกฏิกุล[2]

Adisorn Karumdacha[1] and Ketkuda Kotikul[2]

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีการจัดการ[1]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีการจัดการ[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

E-mail: adisorn.k@rmutsvmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis (2) เพื่อวิเคราะห์จุดคุ้มทุน และ (3) เพื่อวิเคราะห์แผนภาพกระบวนการไหล การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลการวิจัยโดยจดบันทึกยอดขาย การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรคือเจ้าของร้านหมาล่า 1 คนและลูกจ้าง 1 คน วิเคราะห์ข้อมูลปริมาณการขายด้วย ABC Analysis จุดคุ้มทุนและแผนภาพกระบวนการไหล ผลการวิจัยพบว่า (1) สินค้า ในกลุ่ม D มีอัตราส่วนการขายต่ำมาก ซึ่งมีทั้งหมด 4 รายการ แต่ทำการตัดรายการขายออกเพียง 2 รายการเนื่องจากมีการปรับขึ้นของต้นทุนวัตถุดิบ ส่วนอีก 2 รายการยังคงไว้เนื่องจากมีกำไรต่อหน่วยค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับรายการทั้งหมด (2) การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนพบว่าร้านควรมียอดขายหมาล่าต่อเดือน 2,991 ไม้ หรือวันละ 115 ไม้ และ (3) การวิเคราะห์แผนภาพกระบวนการไหลเพื่อปรับปรุงเวลาให้ดีขึ้น โดยการนำวัตถุดิบ 6 รายการ ได้แก่ ตับไก่ หัวใจ กึ๋น เอ็นไก่ บรอกโคลี่ และหอย มาลวกก่อนที่จะนำไปปิ้งย่าง ทำให้ระยะเวลาการปิ้งย่างและการส่งมอบให้แก่ลูกค้าลดลงเฉลี่ย 2 นาที 56 วินาทีหรือลดลงเฉลี่ย 72.15%

คำสำคัญ: การวิเคราะห์ปริมาณการขาย การวิเคราะห์จดคุ้มทุน แผนภาพกระบวนการไหล

Abstract

The purposes of this study were (1) to analyze the sales volume by means of ABC Analysis, (2) to examine the break-even point, and (3) to investigate the process flow chart. This study was a qualitative approach. Data were collected from sales volume record, observation and In-dept interview were employed. Population were one business owner and

one staff. The recorded sales volume was analyzed using ABC analysis in order to obtain break-oven point and process flow. The findings showed that (1) products in group D had a very low percentage of sales. There were four items in total, but only two items were eliminated due to the increase in raw material costs. The other two items were still maintained because a profit per unit was relatively high compared to all items. (2) the break-even point analysis revealed that the store should sell 2,991 sticks of grilled Mala per month, or 115 sticks per day, and (3) an analysis of the process flow chart showed that for better time consumption, six types of raw materials, including chicken livers, hearts, gizzards, chicken tendons, broccoli and mussels should be blanched before being grilled. This could help reduce the time for grilling and delivering to customers by an average of 2 minutes 56 seconds or 72.15%.

Keywords: Analysis of sales volume, break-even point, process flow chart

บทนำ

เมื่อไม่กี่ปีมานี้ธุรกิจร้านปิ้งย่างหมาล่าได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศไทย ความโด่งดังของหม่าล่าภายในประเทศไทยเริ่มต้นมาจากทางภาคเหนือและค่อย ๆ ขยายความนิยมไปยังภาคต่าง ๆ ด้วยกลิ่นหอมที่เป็นเอกลักษณ์และรสชาติเผ็ดซ่าถึงอารมณ์ จึงทำให้เป็นที่ถูกใจและชื่นชอบของชาวไทยเป็นอย่างดีจนทำให้ธุรกิจปิ้งย่างหม่าล่าค่อย ๆ เติมโตขึ้นมาเรื่อย ๆ นับว่าเป็นอีกหนึ่งอาหารที่เผ็ดร้อนแรงและได้รับความนิยมรับประทานกัน ในปัจจุบันด้วย

ธุรกิจร้านปิ้งย่างหม่าล่าเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนา เป็นอีกหนึ่งร้านที่ประกอบธุรกิจปิ้งย่างหม่าล่าเช่นกัน ซึ่งมียอดขายขั้นต่ำประมาณ 300 ไม้ต่อวันแต่ก็ยังประสบปัญหาในด้านการจัดการที่ไม่เป็นระบบ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตและสัมภาษณ์ พบว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้นดังนี้ 1) ปัญหาเจ้าของธุรกิจไม่ทราบถึงต้นทุนและผลตอบแทน และปริมาณการขาย 2) ปัญหาใช้เวลาปิ้งย่างหม่าล่านานในบางเมนู ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจต่อลูกค้าได้

คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาหาแนวทางเพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวโดยการวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis เพื่อให้ทราบถึงจุดคุ้มทุน และปริมาณการขายสามารถบริหารจัดการธุรกิจร้านปิ้งย่างหม่าล่าเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนา ให้เพิ่มประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น ทำให้ธุรกิจมีการเติบโตไปในทิศทางที่ดีและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้

วัตถุประสงค์การทำวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis ธุรกิจร้านปิ้งย่างหม่าล่าเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนา

2) เพื่อวิเคราะห์จุดคุ้มทุนธุรกิจร้านปิ้งย่างหม่าล่าเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนา

3) เพื่อวิเคราะแผนภาพการไหลของสินค้ากิจร้านปิ้งย่างหม่าล่าเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนา

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎี Why Why Analysis

Why Why Analysis คือ เครื่องมือวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาด้วยการถามหาสาเหตุด้วยคำว่า Why หรือ ทำไม เพื่อหาว่าสาเหตุของปัญหามาจากอะไร และถามซ้ำเพื่อหาว่าทำไมสาเหตุดังกล่าวจึงเกิดขึ้นได้ และจะถามซ้ำไปเรื่อยๆ หรือจนกว่าจะพบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ทำให้อีกชื่อของ Why Why Analysis หรือ 5 Why Analysis (คริส ปิโรจน์, 2563)

ทฤษฎี ABC Analysis

การจำแนกสินค้าคงคลังเป็นหมวดเอบีซี (ABC) ระบบนี้เป็นวิธีการจำแนกสินค้าคงคลังออกเป็นแต่ละประเภทโดยพิจารณาปริมาณ และมูลค่าของสินค้าคงคลังแต่ละรายการเป็นเกณฑ์เพื่อลดภาระในการดูแลตรวจนับและควบคุมสินค้าคงคลังที่มีอยู่มากมาย ซึ่งถ้าควบคุมทุกรายการอย่างเข้มงวดเท่าเทียมกัน ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากเกินความจำเป็น เพราะในบรรดาสินค้าคงคลังทั้งหลายของแต่ละธุรกิจมักเป็นไปตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

A เป็นสินค้าคงคลังที่มีปริมาณน้อย (5-15% ของสินค้าคงคลังทั้งหมด) แต่มีมูลค่ารวมค่อนข้างสูงและควบคุมอย่างเข้มงวดมาก ด้วยการลงบัญชีทุกครั้งที่มีการรับจ่าย และมีการตรวจนับจำนวนจริงเพื่อเปรียบเทียบกับจำนวนในบัญชีอยู่บ่อยๆ (เช่น ทุกสัปดาห์)

B เป็นสินค้าคงคลังที่มีปริมาณปานกลาง (30% ของสินค้าคงคลังทั้งหมด) และมีมูลค่ารวมปานกลาง (15% ของมูลค่าทั้งหมด) ควบคุมอย่างเข้มงวดปานกลาง ด้วยการลงบัญชีคุมยอดบันทึกเสมอเช่นเดียวกับ A ควรมีการเบิกจ่ายอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันการสูญหาย

C เป็นสินค้าคงคลังที่มีปริมาณมาก (50-60% ของสินค้าคงคลังทั้งหมด) แต่มีมูลค่ารวมค่อนข้างต่ำ (5-10% ของมูลค่าทั้งหมด) ควบคุมแบบไม่จำเป็นต้องจดบันทึกหรือมีก็เพียงเล็กน้อย สินค้าคงคลังประเภทนี้จะวางให้หยิบใช้ได้ ตามสะดวกเนื่องจากเป็นของราคาถูกและปริมาณมาก (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550)

การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break-Even Point)

จุดคุ้มทุน คือ จุดที่ปริมาณสินค้า หรือบริการที่ธุรกิจได้จำหน่ายออกไปแล้วทำให้รายได้ที่เกิดขึ้นเท่ากับต้นทุนของสินค้าหรือบริการนั้น ภายในระยะเวลาหนึ่ง การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งมี่ใช้ในการวิเคราะห์ปริมาณการขายของสินค้าหรือบริการที่ให้รายรับของธุรกิจสามารถครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นพอดี การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนเป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของธุรกิจกับต้นทุนที่เกิดขึ้น

การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนกรณีการขายสินค้ามากกว่า 1 ชนิด การคำนวณปริมาณการขายและยอดขาย ณ จุดคุ้มทุน สามารถคำนวณได้โดยการประยุกต์สูตรการคำนวณจุดคุ้มทุน ดังนี้

ปริมาณการขาย ณ จุดคุ้มทุนรวม = ต้นทุนคงที่ ÷ กำไรแปรได้เฉลี่ยต่อหน่วย

กำไรแปรได้เฉลี่ยต่อหน่วยเป็นการหาค่าเฉลี่ยของกำไรแปลได้ในแต่ละประเภทของสินค้าและเฉลี่ยตามสัดส่วนปริมาณการขายของสินค้านั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

กำไรแปรได้เฉลี่ยต่อหน่วย

= (กำไรแปรได้ต่อหน่วยของสินค้าชนิดที่ 1 × สัดส่วนปริมาณการขายของสินค้าชนิดที่ 1)

+ (กำไรแปรได้ต่อหน่วยของสินค้าชนิดที่ 2 × สัดส่วนปริมาณการขายของสินค้าชนิดที่ 2)

+ (กำไรแปรได้ต่อหน่วยของสินค้าชนิดที่ 3 × สัดส่วนปริมาณการขายของสินค้าชนิดที่ 3)

+ (.....)

(อภิรดา สุทธิสานนท์, วันเพ็ญ วศินารมณ์, สุภา ทองคง, จินตนา อาจหาญ และ นภาพร นิลากรณ์กุล, 2557)

แผนภาพกระบวนการไหล (Flow Process Chart)

แผนภูมิกระบวนการ (Process Chart) เป็นเครื่องมือชิ้นสำคัญที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลได้อย่างละเอียด กระชับ ประกอบด้วยสัญลักษณ์ คำบรรยายและลายเส้น เพื่อบอกรายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการผลิต เพื่อช่วยให้นักวิเคราะห์สามารถมองเห็นภาพของกระบวนการผลิตได้อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น แผนภูมินี้ใช้วิเคราะห์ขั้นตอนการไหล (Flow) ของวัตถุดิบ ชิ้นส่วน พนักงาน และอุปกรณ์ ที่เคลื่อนไปในกระบวนการพร้อม ๆ กับกิจกรรมต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์มาตรฐาน 5 ตัว ซึ่งกำหนดโดย ASME ในสหรัฐอเมริกา ดังนี้คือ

1) วงกลม (Operation) แทน การวางแผน การคำนวน การให้คำสั่ง การรับคำสั่ง

2) สีเหลี่ยม (Inspection) แทน การตรวจสอบคุณภาพ ปริมาณ คุณลักษณะของวัตถุ

3) ลูกศร (Transportation) แทน การเคลื่อนที่ พนักงานกำลังเดิน

4) ครึ่งวงกลม (Delay) แทน การคอยเพื่อให้ชิ้นงานต่อไปเริ่มต้น เก็บวัสดุชั่วคราวระหว่างทำงาน

5) สามเหลี่ยม (Storage) แทน การเก็บวัสดุที่เป็นเวลานาน การเก็บถาวร (จันทร์ศิริ สิงห์เถื่อน, 2563)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรคือ เจ้าของธุรกิจ 1 คนและพนักงานประจำร้านปิ้งย่างหม่าล่าร้านเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนา จำนวน 1 คน

การเก็บข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เก็บข้อมูลการวิจัยโดยจดบันทึกยอดขาย การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการจดบันทึกระหว่างวันที่ 27 สิงหาคม 2565 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2566 ตามแบบฟอร์มที่ได้จัดทำขึ้น โดยแบบฟอร์มแบ่งออกเป็น 2 ชนิดได้แก่ แบบฟอร์มสำหรับการบันทึกปริมาณการขาย และแบบฟอร์มสำหรับการบันทึกการสั่งซื้อวัตถุดิบ

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis และการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน กรณีศึกษาธุรกิจร้านปิ้งย่างหม่าล่าเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนามีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ทฤษฎี Why-Why-Analysis

จากการวิเคราะห์สาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหา ธุรกิจร้านหม่าล่าปิ้งย่างเพลินRรมณ์ สูตรสิบสองปันนา โดยใช้ทฤษฎี Why-Why Analysis สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัญหาที่ 1 ไม่ทราบต้นทุนและผลตอบแทน และปริมาณการขาย แนวทางการแก้ไขปัญหาคือจัดทำแบบฟอร์มในการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ชนิดคือ แบบฟอร์มสำหรับการเก็บข้อมูลปริมาณการขาย และแบบฟอร์มการปริมาณการสั่งซื้อวัตถุดิบ รวมทั้งให้ความรู้แก่ผู้ประกอบในเรื่องวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน และวิเคราะห์จุดคุ้มทุนในทุกๆ เดือน เพื่อทำให้ทางธุรกิจสามารถวางแผนการขายในอนาคต ลดการขาดทุนและก่อให้เกิดผลกำไร

ปัญหาที่ 2 ระยะเวลาในการส่งมอบหม่าล่าให้แก่ลูกค้านานเกินไป แนวทางการแก้ไขปัญหาคือนำวัตถุดิบในบางชนิดนำมาลวกก่อนที่จะไปปิ้งย่าง จะสามารถปิ้งย่างหม่าล่าให้สุกรวดเร็วขึ้นได้

การวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยประยุกต์การทฤษฎี ABC Analysis

จากการวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis จากข้อมูลปริมาณการขายตลอดระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม 2565 จนถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2565 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis โดยกลุ่มสินค้าที่มีปริมาณการขายสูงเปอร์เซ็นต์อัตราสัดส่วนการขายร้อยละ 20 อยู่กลุ่ม A มีจำนวน 6 รายการ กลุ่มสินค้าที่มีปริมาณการขายปานกลาง เปอร์เซ็นต์อัตราสัดส่วนการขายร้อยละ 50 อยู่กลุ่ม B มีจำนวน 12 รายการ กลุ่มสินค้าที่มีปริมาณการขายต่ำ เปอร์เซ็นต์อัตราสัดส่วน การขายร้อยละ 40 อยู่กลุ่ม C มีจำนวน 9 รายการ และกลุ่มสินค้าที่มีปริมาณการขายต่ำมาก เปอร์เซ็นต์อัตราสัดส่วนการขายร้อยละ 10 อยู่กลุ่ม D มีจำนวน 4 รายการ

ผลจากการวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis ซึ่งทางผู้วิจัยพบว่าสินค้าในกลุ่ม D เป็นกลุ่มสินค้าที่สัดส่วนอัตราการขายต่ำมาก ซึ่งมีทั้งหมด 4 รายการได้แก่ หมูสามชั้นห่อปูอัด ข้าวโพดอ่อน ลูกชิ้นหมู และกระเจี๊ยวเขียว ซึ่งทางคณะผู้วิจัยได้เสนอให้ผู้ประกอบการธุรกิจว่า สินค้าในกลุ่ม D ซึ่งมีทั้งหมด 4 รายการที่กล่าวมาในข้างต้น ควรให้ตัดออกจากรายการขาย และไม่ควรนำมาวางจัดจำหน่าย โดยตามหลักทฤษฎี ABC Analysis สินค้าในกลุ่ม D เป็นกลุ่มสินค้าที่สัดส่วนอัตราการขายต่ำมาก จึงควรตัดออกจากรายการขาย เนื่องจากทำให้เสียพื้นที่ในการวางจำหน่าย เสียเวลาในการตรวจเช็ดยอดก่อนขายและหลังขาย รวมทั้งเสียเวลาในการวางแผนการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ

แต่สินค้าในกลุ่ม D ที่กล่าวมาในข้างต้น ซึ่งมีทั้งหมด 4 รายการ เมื่อสังเกตกำไรต่อไม้พบว่า ลูกชิ้นหมูกำไรต่อไม้ 6.38 บาท กระเจี๊ยบเขียวกำไรต่อไม้ 6.77 บาท หมูสามชั้นห่อปูอัดกำไรต่อไม้ 6.70 บาท และข้าวโพดอ่อนกำไรต่อไม้ 7.56 บาท และจากการสังเกตพบว่า ทั้ง 4 รายการ เป็นรายการขายที่มีกำไรค่อนข้าง

สูงเมื่อเปรียบเทียบกับรายการขายอื่น ๆ ข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่าไม่ควรจะตัดออกทุกรายการ ประกอบกับหมูสามชั้นห่อปูอัด และลูกชิ้นหมู มีการปรับต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้นโดย หมูสามชั้นห่อปูอัดต้นทุนเพิ่มขึ้นจากเดิม 1.30 บาท และลูกชิ้นหมูต้นทุนเพิ่มขึ้นจากเดิม 1.79 บาท ทำให้กำไรต่อไม้ทั้ง 2 รายการขายนั้นลดลง ทำให้ควรตัดออกจากรายการขาย และไม่ควรนำมาวางขายอีก แต่อีก 2 รายการที่เหลือได้แก่ กระเจี๊ยบขาว และข้าวโพดอ่อน ยังไม่ควรตัดออกจากรายการขาย เนื่องจากยังมีกำไรต่อไม้ที่สูง และถึงแม้ว่ามีสัดส่วนอัตราการขายที่ต่ำแต่ยังสามารถสร้างผลกำไรที่สูงได้

ดังนั้นเมื่อทำการปรับปรุงโดยการตัดรายการขายออก 2 รายการ ได้แก่ หมูสามชั้นห่อปูอัด และลูกชิ้นหมู ซึ่งมีอัตราสัดส่วนอัตราการขายที่ต่ำมาก ประกอบต้นทุนต่อไม้เพิ่มสูงขึ้นทำให้กำไรต่อไม้ลดลง ทำให้ทางธุรกิจสามารถลดระยะเวลาในการจัดการวัตถุดิบ และยังสามารถเพิ่มพื้นที่ในการวางขายของสินค้าที่มีอัตราสัดส่วนการขายที่สูงได้

การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break-Even Point)

จากการวิเคราะห์จุดคุ้มทุนภายในธุรกิจร้านปิ้งย่างหม่าล่าเพลิน Rรมณ์ สูตรสิบสองปันนา พบว่าปริมาณการขายสูงกว่าจุดคุ้มทุน แสดงว่าธุรกิจอยู่ในภาวะที่สามารถสร้างกำไรได้ ซึ่งทางผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน ในกรณีที่สินค้ามีหลายชนิด ซึ่งการวิเคราะห์จุดคุ้มทุนเริ่มต้นจากการหาค่ากำไรผันแปร/ไม้ และค่าอัตราสัดส่วนการขายของแต่ละรายการสินค้า จากนั้นนำค่าผันแปร/ไม้ × อัตราสัดส่วนการขาย% จะได้ค่าถ่วงน้ำหนักกำไรส่วนเพิ่มของแต่ละรายการสินค้า และหาค่าผลรวมของค่าถ่วงน้ำหนักกำไรส่วนเพิ่มของแต่ละรายการสินค้า ทำให้ปริมาณการขาย ณ จุดคุ้มทุนรวมคือ ต้นทุนคงที่/ผลรวมของค่าถ่วงน้ำหนักกำไรส่วนเพิ่ม ซึ่งทางผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์จุดคุ้มทุนโดยแบ่งออกเป็น 3 เดือนซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

เดือนที่ 1 ต้นทุนคงที่ คือ18,500 (6,000+10,000+2,500) และผลรวมของค่าถ่วงน้ำหนักกำไรส่วนเพิ่ม คือ 6.24 ดังนั้นปริมาณการขาย ณ จุดคุ้มทุนรวมควรขายให้ได้ 2,964 ไม้ต่อเดือนหรือควรขายให้ได้ 114 ไม้ต่อวัน จึงจะคุ้มทุน

เดือนที่ 2 ต้นทุนคงที่คือ 18,500 (6,000+10,000+2,500) และผลรวมของค่าถ่วงน้ำหนักกำไรส่วนเพิ่มคือ 6.14 ดังนั้นปริมาณการขาย ณ จุดคุ้มทุนรวม ควรขายให้ได้ 3,013 ไม้ต่อเดือนหรือขายให้ได้ 116 ไม้ต่อวันจึงจะคุ้มทุน

เดือนที่ 3 ต้นทุนคงที่ คือ 18,500 (6,000+10,000+2,500) และผลรวมของค่าถ่วงน้ำหนักกำไรส่วนเพิ่ม คือ 6.18 ดังนั้นปริมาณการขาย ณ จุดคุ้มทุนรวมควรขายให้ได้ 2,996 ไม้ต่อเดือนหรือควรขายให้ได้ 115 ไม้ต่อวัน จึงจะคุ้มทุน

โดยสรุปปริมาณการขาย ณ จุดคุ้มทุนรวมเฉลี่ย 3 เดือน ควรขายให้ได้ 2,991 ไม้ต่อเดือนหรือควรขายให้ได้ 115 ไม้ต่อวัน

วิเคราะห์กระบวนการผลิตโดยใช้แผนภาพกระบวนการไหล (Flow Process Chart)

ซึ่งเป็นการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานจริงในกระบวนการผลิตหม่าล่า โดยมีการเปรียบเทียบความแตกต่างก่อนปรับปรุง และหลังปรับปรุง ซึ่งทางผู้วิจัยทำการปรับปรุงโดย การเพิ่มขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

เป็น 3 ขั้นตอนได้แก่ การนำวัตถุดิบบางชนิดนำมาลวกได้แก่ ตับไก่ ตับไก่ หัวใจ กึ๋น เอ็นไก่ บรอกโคลี่ และหอย ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาปิ้งย่างหม่าล่าตามคำสั่งซื้อ และทำให้ส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น การบันทึกยอดก่อนขายหม่าและการบันทึกยอดหลังขายหม่าล่า ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเบื้องต้นที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน รวมทั้งวิเคราะห์จุดคุ้มทุน ทำให้ทางธุรกิจสามารถบริหารจัดการและสามารถวางแผนการขายในอนาคต เพื่อให้ธุรกิจไม่ขาดทุนและสามารถสร้างผลกำไร ทำให้ระยะเวลาการปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตเพิ่มขึ้นจากเดิมเฉลี่ย 46 นาที 43 วินาที ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติในช่วงที่เตรียมการก่อนที่จะนำมาหม่าล่ามาวางจำหน่าย แต่ในส่วนของระยะเวลาในการปิ้งย่างตามคำสั่งซื้อและส่งมอบให้แก่ลูกค้านั้นลดลงเฉลี่ย 2 นาที 56 วินาทีหรือลดลงเฉลี่ย 72.15%

การศึกษาระยะเวลาการปิ้งย่างตามคำสั่งซื้อและการส่งมอบให้แก่ลูกค้า

จากการศึกษาระยะเวลาการปิ้งย่างตามคำสั่งซื้อและการส่งมอบให้แก่ลูกค้า โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของระยะเวลาการปิ้งย่างตามคำสั่งซื้อ และการส่งมอบให้แก่ลูกค้าก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงโดยการนำวัตถุดิบบางชนิดมาลวก ก่อนที่จะนำไปปิ้งย่าง ได้แก่ ตับไก่ หัวใจ กึ๋น เอ็นไก่ บรอกโคลี่ และหอย ซึ่งวัสดุดิบข้างต้นสามารถนำมาลวกก่อนปิ้งย่างได้ แต่ไม่สามารถนำมาลวกรวมกันทั้ง 6 ชนิดได้ จะต้องแยกลวกแต่ละชนิดเท่านั้น โดยระยะเวลาการปิ้งย่างตามคำสั่งซื้อ และการส่งมอบให้แก่ลูกค้าก่อนปรับปรุงใช้เวลาเฉลี่ย 10 นาที 32 วินาที และหลังปรับปรุงใช้เวลาเฉลี่ย 7 นาที 36 วินาที ทำให้ระยะเวลาการปิ้งย่างตามคำสั่งซื้อ และการส่งมอบให้แก่ลูกค้าลดลงเฉลี่ย 2 นาที 56 วินาทีหรือลดลงเฉลี่ย 72.15%

การศึกษาสัดส่วนอัตราการขายก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

จากการศึกษาสัดส่วนอัตราการขายก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง โดยการเปรียบเทียบสัดส่วนอัตราการขายก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง พบว่าผลรวมของอัตราการขายเฉลี่ยก่อนปรับปรุงทั้ง 3 เดือน คือ 1,553 ไม้ และผลรวมอัตราการขายหลังปรับปรุงใน 1 เดือน คือ 1,520 ไม้ แสดงว่าจากปรับปรุงโดยการนำวัตถุดิบบางชนิดมาลวกก่อนที่จะนำไปปิ้งย่าง ได้แก่ ตับไก่ หัวใจ กึ๋น เอ็นไก่ บรอกโคลี่ และหอยนั้นไม่มีผลต่ออัตราการขายเนื่องจากในช่วงหลังการปรับปรุงแล้วอัตราการขายนั้นอยู่ในเกณฑ์ปกติ แสดงว่าการปรับปรุงโดยการนำมาลวกก่อนที่จะไปปิ้งย่างของวัตถุดิบบางชนิดที่กล่าวมาในข้างต้นนั้น ไม่มีผลต่อรสชาติของหม่าล่าแต่อย่างใด

นอกจากนั้นผลรวมอัตราการขายทั้ง 3 เดือนก่อนปรับปรุง เดือนที่ 1 คือ 9,217 ไม้ เดือนที่ 2 คือ 7,353 ไม้ และเดือนที่ 3 คือ 6,998 ไม้ และหลังจากการปรับปรุงโดยการตัดรายการขายออก 2 รายการ ได้แก่ หมูสามชั้นห่อปูอัด และลูกชิ้นหมู ซึ่งผลรวมของอัตราการในช่วงหลังปรับปรุงใน 1 เดือน คือ 7,765 ไม้ จึงสรุปได้ว่าจากการปรับปรุงโดยการตัดรายการขายออก 2 รายการ ที่กล่าวมาในข้างต้น ไม่ได้มีผลต่ออัตราการขายเนื่องจากอัตราการหลังปรุงปรุงแล้วยังคงอยู่ในเกณฑ์ปกติเช่นกัน

สรุปและอธิปรายผล

1) จากการวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis จากข้อมูลปริมาณการขายตลอดระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม 2565 จนถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2565 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี ABC Analysis โดยกลุ่มสินค้าที่มีปริมาณการขายสูงเปอร์เซ็นต์อัตราสัดส่วนการขายร้อยละ 20 อยู่กลุ่ม A มีจำนวน 6 รายการ กลุ่มสินค้าที่มีปริมาณการขายปานกลาง เปอร์เซ็นต์อัตราสัดส่วนการขายร้อยละ 50 อยู่กลุ่ม B มีจำนวน 12 รายการ กลุ่มสินค้าที่มีปริมาณการขายต่ำ เปอร์เซ็นต์อัตราสัดส่วนการขายร้อยละ 40 อยู่กลุ่ม C มีจำนวน 9 รายการ และกลุ่มสินค้าที่มีปริมาณการขายต่ำมาก เปอร์เซ็นต์อัตราสัดส่วนการขายร้อยละ 10 อยู่กลุ่ม D มีจำนวน 4 รายการ ได้แก่ หมูสามชั้นห่อปูอัด กระเจี๊ยบขาว ข้าวโพดอ่อน และลูกชิ้นหมู ซึ่งทางผู้วิจัยเสนอแนะทางธุรกิจว่า สินค้าในกลุ่ม D ที่กล่าวมาในข้างต้นมีสัดส่วนอัตราการขายต่ำมาก ซึ่งมีทั้งหมด 4 รายการ ซึ่งตามหลักทฤษฎี ABC Analysis จึงควรตัดออกจากรายการขาย เนื่องจากทำเสียเวลาในการวางแผนการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ และเสียพื้นที่ในการวางจำหน่าย และจากการสังเกตกำไรต่อไม้ทั้ง 4 รายการ พบว่า เป็นรายการขายที่มีกำไรค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับรายการขายอื่น ๆ ข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่าไม่ควรจะตัดออกทุกรายการ ประกอบกับ หมูสามชั้นห่อปูอัด และลูกชิ้นหมู มีการปรับต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้นโดย หมูสามชั้นห่อปูอัดต้นทุนเพิ่มขึ้นจากเดิม 1.30 บาทและลูกชิ้นหมูต้นทุนเพิ่มขึ้นจากเดิม 1.79 บาท ทำให้กำไรต่อไม้ทั้ง 2 รายการนั้นลดลงทำให้ควรตัดออกจากรายการขาย แต่อีก 2 รายการที่เหลือได้แก่ กระเจี๊ยบเขียว และข้าวโพดอ่อน ยังไม่ควรตัดออกจากรายการขาย เนื่องจากยังมีกำไรต่อไม้ค่อนข้างสูง (กำไรต่อไม้ 6.67และ 7.56 บาท) ดังนั้นถึงแม้มีสัดส่วนอัตราการขายที่ต่ำแต่ก็ยังสามารถสร้างผลกำไรที่สูงได้ และเมื่อทำการปรับปรุงโดยการตัดรายการขายออก 2 รายการที่กล่าวมาในข้างต้น สามารถลดระยะเวลาในการจัดการวัตถุดิบ และเพิ่มพื้นที่ในการวางขายของสินค้าที่มีสัดส่วนอัตราการขายที่สูง สอดคล้องกับการวิจัยเรื่อง การพยากรณ์ความต้องการใช้วัตถุดิบเพื่อลดการเสียโอกาศทางการขาย กรณีร้าน Pizza HUK TJ (จิราพร ภู่ทองคำ และถิรนันท์ ทิวาราตรีวิทย์, 2564) ในส่วนของการใช้หลักทฤษฎี ABC Analysis มาวิเคราะห์และแบ่งกลุ่มวัตถุดิบ เช่น สับปะรด ชีส เบคอน กุ้ง ไส้กรอก ปูอัด ปลาหมึก เป็นต้น ซึ่งเป็นสินค้าสด และผลการวิจัยพบว่าจากการวิเคราะห์โดยจัดกลุ่มด้วยระบบ ABC Analysis กลุ่ม A มีสินค้าทั้งหมด 3 รายการ กลุ่ม B มีสินค้าทั้งหมด 3 รายการ และกลุ่ม C มีสินค้าทั้งหมด 7 รายการ ซึ่งจาการศึกษาดังกล่าวร้าน Pizza HUK TJ สามารถสั่งซื้อวัตถุดิบได้แม่นยำมากขึ้น โดยใช้วิธีการพยาการณ์วัตถุดิบในกลุ่ม A ได้แก่ แป้งสำเร็จรูป สับปะรด และชีส ซึ่งเป็นกลุ่มวัตถุดิบที่มีมูลค่าและอัตราการใช้สูงที่สุดในทุกกลุ่ม ดังนั้นควรมีการจัดเก็บสินค้าไว้เพียงพอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและไม่ให้เสียโอกาสทางการขาย ทำให้ทางร้านสามารถเพิ่มโอกาสทางการขายโดยมียอดขายเพิ่มขึ้น 8,762 บาทต่อเดือน

2) โดยสรุปปริมาณการขาย ณ จุดคุ้มทุนรวมเฉลี่ย 3 เดือน ควรขายให้ได้ 2,991 ไม้ต่อเดือนหรือควรขายให้ได้ 115 ไม้ต่อวัน โดยปริมาณการขายของร้านเฉลี่ย 3 เดือนเฉลี่ยนอยู่ที่ 7,856 ไม้ต่อเดือนซึ่งแสดงให้เห็นว่าปริมาณการของร้านขายสูงกว่าจุดคุ้มทุน แสดงว่าธุรกิจอยู่ในภาวะที่สามารถสร้างกำไรได้ ซึ่งมีความ

สอดคล้องกับการวิจัย เรื่องการวิเคราะห์ต้นทุนและจุดคุ้มทุนสำหรับธุรกิจยงยุทธเฟอร์นิเจอร์หวาย (ธนพล วงษ์สุวรรณ, วาทพร ผาสม และศิริกุล ตุลาสมบัติ, 2563) มีความสอดคล้องในส่วนของหลักและวิธีการการคำนวณจุดคุ้มทุน ในกรณีที่สินค้ามีหลายชนิดที่เหมือนกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่ายอดขาย ณ จุดคุ้มทุนรวม 451,981.13 บาท ซึ่งประกอบด้วยจุดคุ้มแยกตามสินค้าคือ เตียงสระ 152,830.19 บาท ที่นั่งรังนก 72,452.83 บาท และสินค้าอื่น ๆ 226,698.11 บาท

3) การวิเคราะห์แผนภาพกระบวนการไหลเพื่อลดเวลา พบว่าการนำวัตถุดิบ 6 รายการ ได้แก่ ตับไก่ หัวใจ กึ๋น เอ็นไก่ บรอกโคลี่ และหอย มาลวกก่อนที่จะนำไปปิ้งย่าง ทำให้ระยะเวลาการปิ้งย่างและการส่งมอบให้แก่ลูกค้าลดลงเฉลี่ย 2 นาที 56 วินาทีหรือลดลงเฉลี่ย 72.15% สอดคล้องกับการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้ วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการพิมพ์ (เจนรตชา แสงจันทร์, 2562) ผลการวิจัยพบว่าจากการใช้แผนภาพกระบวนการการไหลบันทึกข้อมูลกระบวนการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานจริงโดยมีการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานการจัดการคลังสินค้า ทำให้ลดระยะทางลดลง 2 เมตร และการลดระยะเวลาการปฏิบัติงานและเพิ่มขั้นตอนการทำงาน 1 ขั้นตอน เพื่อลดความผิดพลาดจาก 10 ขั้นตอนเป็น 11 ขั้นตอน โดยเวลาการทำงานทั้งหมดก่อนปรับปรุงใช้เวลา 21 นาที และหลังปรับปรุงใช้เวลา 17 นาที 30 วินาที ทำให้เวลาลดลง 4 นาที 10 วินาที

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. สามารถนำหลักทฤษฎี ABC Analysis ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจที่มีลักษณะใกล้เคียงกับธุรกิจปิ้งย่างหม่าล่าเพลิน Rรมณ์ สูตรสิบสองปันนาได้ อาทิเช่น ธุรกิจลูกชิ้นทอด เป็นต้น โดยนำหลักทฤษฎี ABC Analysis มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์และแบ่งกลุ่มประเภทสินค้าออกเป็นกลุ่ม A B C D ตามลำดับ พบว่าสินค้าในกลุ่ม D เป็นกลุ่มสินค้าที่มีสัดส่วนอัตราการขายต่ำมาก ซึ่งโดยตามหลักทฤษฎี ABC Analysis จึงควรตัดออกจากรายการขาย เนื่องจากทำให้เสียพื้นที่ในการวางจำหน่าย เสียเวลาในการตรวจเช็คยอดก่อนขายและหลังขาย รวมทั้งเสียเวลาในการวางแผนการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ ดังนั้นจึงควรให้เวลาและความสำคัญกับกลุ่มสินค้าที่มีสัดส่วนอัตราการขายสูงจะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างกำไรได้ดีกว่า

2. การวิเคราะห์จุดคุ้นทุน (Break-Even Point) มีความสำคัญอย่างมากกับภาคธุรกิจ เนื่องจากการวิเคราะห์จุดคุ้นทุนสามารถช่วยให้ธุรกิจวางแผนการตั้งราคา วางแผนการผลิตและการขายในอนาคตได้เพื่อลดปัญหาการขาดทุนและก่อให้เกิดผลกำไรได้ ซึ่งการวิเคราะห์จุดคุ้นทุนมีทั้งกรณีที่วิเคราะห์ธุรกิจมีสินค้าชนิดเดียว หรือธุรกิจที่มีสินค้าหลากหลายชนิดได้ และสามารถคิดคำนวณจุดคุ้มทุนได้ทั้งแบบรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายปี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องการทำวิจัยในครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลปริมาณการขาย และปริมาณสั่งซื้อวัตถุดิบในระยะสั้น ซึ่งเป็นระยะเวลาเพียง 3 เดือนเท่านั้น ซึ่งหากมีผู้สนใจที่จะทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะต้องเก็บข้อมูลปริมาณการขายและปริมาณสั่งซื้อวัตถุดิบในระยะเวลา 1 ปีขึ้นไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

คริส ปิโรจน์. (16 มกราคม 2563). *Why Why Analysis คืออะไร และตัวอย่าง 5 Why*. เข้าถึงได้จาก: https://greedisgoods.com/why-why-analysis-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). *โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน*. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด.

จันทร์ศิริ สิงห์เถื่อน. (12 พฤศจิกายน 2563). *แผนภูมิกระบวนการไหล "Flow Process Chart" คืออะไรกันนะ.* เข้าถึงได้จาก: https://goterrestrial.com/2020/11/12/flow-process-chart/

จิราพร ภู่ทองคำ และถิรนันท์ ทิวาราตรีวิทย์. (2564). *การพยากรณ์ความต้องการของวัตถุดิบเพื่อลดการเสียโอกาสทางการขาย กรณีศึกษา ร้าน Pizza HUK T&J*. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.

เจนรตชา แสงจันทร์. (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้ วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ กรณีศึกษา บริษัท แห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการพิมพ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.

อภิรดา สุทธิสานนท์, จินตนา อาจหาญ และนภาพร นิลากรณ์กุล. (2557). *การเงินธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: บริษัททริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น จำกัด

การลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตด้วยแนวคิดแบบลีนและการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม กรณีศึกษา กลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง ต.ท้ายสำเภา อ.พระพรหม จ.นครศรีธรรมราช

Waste Reduction in Production Process with Lean Concept and Activity-Based Cost Analysis: A Case Study of Sampaothong Batik Group, Tai Samphao Sub-District, Phra Phrom District, Nakhon Si Thammarat Province

อารยา ศรีเกิด[1] เกศกุฎา โกฏิกุล[2] และธิรนันท์ วัฒนโยธิน[3]

Adisorn Karumdacha[1] Ketkuda Kotikul[2] and Tiranan Wattanayotin[3]

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีการจัดการ[2,3]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่)

E-mail: arraya.s@rmutsvmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตผ้าบาติกลายเทียนด้วยแนวคิดแบบลีน และ (2) เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลการวิจัยโดยการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าของกิจการ 1 คน และลูกจ้าง 4 คน วิเคราะห์ข้อมูลความสูญเปล่าในกระบวนการผลิต ด้วยสายธารคุณค่าและกระบวนการไหล และวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมกระบวนการผลิต ผลการวิจัยพบว่า (1) สามารถลดขั้นตอนกระบวนการผลิตผ้าบาติกลายเทียนจาก 13 กิจกรรม เหลือ 11 กิจกรรม ส่งผลให้ระยะเวลาเฉลี่ยรวมของกระบวนการผลิตลดลง 13,500 วินาที หรือ 3.75 ชั่วโมง และ (2) ต้นทุนฐานกิจกรรมจาก 980.34 บาท ลดลงเหลือ 787.85 บาท สามารถลดต้นทุนการผลิตรวมได้ 192.49 บาท คิดเป็น 19.63% ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีกระบวนการผลิตและต้นทุนที่ลดลง

คำสำคัญ: แนวคิดแบบลีน ต้นทุนฐานกิจกรรม กระบวนการไหล

Abstract

The objectives of this article were (1) to investigate the waste in batik fabric production process and (2) to analyze activity-based costs. A qualitative research design was used in this paper. The data were gathered through interviews and observations. The samples used in the study were one business owner and four employees. The waste data in the production process were analyzed by means of value streams, process flows, and cost analysis based on

production process activities. The results showed that (1) the candle pattern batik production process could be reduced from 13 activities to 11 activities, resulting in a reduction in the average total production time of 13,500 seconds or 3.75 hours; and (2) with a reduced activity base cost of 787.85 baht from 980.34 baht, the group can reduce the overall production costs by 192.49 or 19.63%, resulting in a more efficient production process.

Keyword: Lean concept, activity-based costs, process flows

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญกับชุมชนในการหาความรู้กับทรัพยากรในพื้นที่มาเป็นสินค้าและบริการเพื่อเพิ่มศักยภาพของเศรษฐกิจฐานรากให้สามารถสร้างรายได้กระจายรายได้เข้าสู่ชุมชน เพื่อสนับสนุนสินค้าชุมชนและยกระดับโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ให้มีความเข้มแข็ง พัฒนาช่องทางการตลาดเชื่อมโยงกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และสร้างพลังสังคม พลังชุมชน รวมทั้งสร้างการเรียนรู้ฝึกอาชีพ กลุ่มอิสระ ในการขับเคลื่อน และพัฒนาประเทศ

กลุ่มผ้าบาติกสำเภาทองได้ผลิตลวดลาย โดยประดิษฐ์ลายจากการใช้ลวดทองแดง ที่ใช้สำหรับการเขียนลาย ทำให้ได้ผ้าบาติก “ลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรีฯ” ที่มีเส้นคมชัดและมีสีสันสวยงาม ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จากนั้นจึงดำเนินการต่อยอดความคิดของพระองค์ มาสร้างสรรค์เป็นชุดแฟชั่นและชุดสำหรับเด็ก ลายพระราชทานอีกลายหนึ่ง คือลายท้องทะเลใต้ มีลวดลายเป็นรูปปะการัง ม้าน้ำ ทางกลุ่มได้ใช้เทคนิคการเขียนลายนี้ด้วยน้ำตาลทรายจากครัวเรือน มาปะลวดลายเพิ่มสีสันให้ดูเสมือนท้องทะเล ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ประจำถิ่น พร้อมทั้งนำมาประยุกต์เป็นผ้าเนื้อฝ้ายมัสลินเหมาะสำหรับการสวมใส่ลำลอง จากการสร้างสรรค์ลวดลายลงบนเนื้อผ้า (สำนักข่าวประชาสัมพันธ์, 2566) ด้วยเทคนิคขั้นสูงที่เป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง ทำให้ผ้าบาติกของกลุ่มมีมิติ มีความสวยงาม แตกต่างจากผ้าบาติกกลุ่มอื่น ๆ เป็นหัตถศิลป์ที่บ่งบอกถึงอัตลักษณ์ของภาคใต้ ความโดดเด่นของผ้าบาติกนั้นอยู่ที่การใช้สี และลวดลายที่คมชัดของภาพ ผ้าบาติกจึงเป็นจิตรกรรมที่สามารถบอกเล่าทั้งถิ่นที่มา วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ ธรรมชาติ ไปจนถึงเอกลักษณ์ของแหล่งผลิต หรือกระทั่งความรู้สึกนึกคิดของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ นั่นจึงนับได้ว่าผ้าบาติกได้รวมอารยธรรมของความเป็นภาคใต้เอาไว้ได้อย่างสมบูรณ์แบบ ในกระบวนการผลิตพบสาเหตุที่ทำให้เวลาที่ใช้ในกระบวนการผลิตค่อนข้างยาวนานมีสาเหตุเนื่องมาจากกระบวนการการผลิตมีการใช้เวลาในการทำงานแต่ละกระบวนการทำค่อนข้างใช้เวลานานเกินความจำเป็นเพราะไม่ได้มีการกำหนดเวลาที่แน่ชัด และไม่ได้มีการจัดระเบียบในการทำงานของพนักงาน จึงได้ประยุกต์วิธีการศึกษางานเข้ามาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการผลิตซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการผลิตสูงขึ้น สามารถตอบสนองความต้องของลูกค้า และสร้างผลกำไรให้กับชุมชนอีกด้วย

จากข้อมูลข้างต้นได้เล็งเห็นความสำคัญของการการศึกษากลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง ตำบลท้ายสำเภา อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ทางคณะผู้จัดทำจึงได้นำทฤษฎีหรือแนวคิดการผลิตแบบลีนและวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมเพื่อลดขั้นตอนหรือความสูญเปล่าในกระบวนการผลิต ทางคณะผู้จัดทำจึงหาวิธีการแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าวเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคตของกลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสูญเปล่าในกระบวนการการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนพระราชทานของกลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง ตำบลท้ายสำเภา อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมของกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนของกลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง ตำบลท้ายสำเภา อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีระบบลีน (Lean System)

ลีน (Lean) เปรียบเสมือนเครื่องมือเพื่อสร้างความเป็นเลิศของกระบวนการต่าง ๆ ในการผลิต โดยมีเป้าหมายในเรื่องของการจัดการกระบวนการ คือการทำอย่างไรให้กระบวนการทั้งหมด ในการผลิตปราศจากความสูญเสียที่ก่อให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากกระบวนการนั้น ๆ เพื่อให้เกิดการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาดได้ทันท่วงทีและที่สำคัญการมีประสิทธิภาพ เหนือคู่แข่งขันรายอื่น ๆ ที่อยู่ในตลาดเดียวกัน

หลักการ 5 ประการของลีน (5 Leans Principles)

สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กันของแต่ละหลักการของการผลิตแบบลีน ซึ่งจะประกอบด้วยหลัก 5 ประการ ดังนี้

1. การนิยามคุณค่า (Value Definition) การจัดการกับความสูญเปล่า (Waste) นั้นต้อง ใช้เวลาและความพยามยามอย่างยิ่งในการกำจัดความสูญเปล่า (Waste) ออกจากกระบวนการ ดังนั้นถือได้ว่ากระบวนการสร้างคุณค่าจึงมีความสำคัญดังนั้นประเภทของความสูญเสีย Muda คือกระบวนการผลิตที่ลูกค้าไม่ต้องการ
2. การวิเคราะห์การไหลของคุณค่า (Value Stream Analysis) คุณค่าของกระบวนการ การผลิตจะเป็นพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สายธารแห่งคุณค่า ซึ่งการวิเคราะห์เริ่มต้นด้วยแผนภาพของกระบวนการที่กำหนดขั้นตอนผลิตภัณฑ์ในแต่ละขั้นตอนจะมีคำถาม “จะสร้างคุณค่าเพิ่ม ให้กับผลิตภัณฑ์ได้ตามความคิดของลูกค้าหรือไม่” ดังนั้น VSM ก็ คือการเขียนแผนภาพแสดงการไหลของวัตถุดิบและข้อมูลสารสนเทศในการผลิต ของกระบวนการต่าง ๆ

3. การไหล (Flow) ในองค์กรต่าง ๆ ก็ต้องการความสนับสนุนโดยเพาะเรื่องการไหลของผลิตภัณฑ์ด้วยความรวดเร็ว จะกระทำโดยการกำจัดอุปสรรคและระยะทางระหว่างแผนก ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีผลทำให้แผนผังการทำงานของพนักงานและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการการผลิตเปลี่ยนแปลงด้วย

การไหลแบบต่อเนื่อง นอกจากนี้การไหลแบบต่อเนื่องจะไม่เกิดการรอคอยวัสดุ คงคลังสินค้าเป็นศูนย์ช่วยลดความสูญเปล่า (Waste) ที่เกิดจาการคงคลังสินค้าส่วนระดับการผลิต ที่เหมาะสมทำให้สามารถสลับเปลี่ยนในการผลิตภัณฑ์ได้ง่ายเกิดความยืดหยุ่นในกระบวนการการผลิต

4. การดึง/ทันเวลาพอดี (Pull) ในแนวคิดการผลิตแบบลีนสินค้าคงคลัง หรือวัสดุคงคลัง จะถูกคิดเป็นการสูญเปล่า (Waste) ฉะนั้นการผลิตสินค้าใด ๆ ก็ตามที่ขายไม่ได้ถือว่าเป็นความ สูญเปล่า สิ่งสำคัญต้องทราบความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง

5.ความสมบูรณ์แบบ (Perfection) การที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ควรมาจาก การทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือเรื่องของการลดเวลา ลดพื้นที่ลดต้นทุนและลดความผิดที่เกี่ยวข้อง กับการสร้างและการจัดการผลิตภัณฑ์ การผลิตแบบลีนมุ่งเน้น ได้แก่ การบรรลุถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมในกระบวนการผลิตที่เป็นกระบวนการ เพิ่มคุณค่าในสายตาลูกค้า (จิดาภา เบ้าบัวเงิน, 2563)

แนวคิดและทฤษฎีต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing ABC)

การคิดต้นทุนฐานกิจกรรมคือ การคิดต้นทุนแบ่งแยกตามกิจกรรม กิจกรรมใดเป็นผู้ใช้ทรัพยากรในองค์กรกิจกรรมนั้นจะต้องเป็นผู้รับภาระต้นทุนไป การคิดต้นทุน ABC นี้เป็นการจัดสรรหรือปันส่วนต้นทุนการใช้ทรัพยากรขององค์กรผ่านกิจกรรมแต่ละกิจกรรมในองค์กร ต้นทุนของผลิตภัณฑ์จะสูงหรือจะต่ำก็ขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์นั้นมีกิจกรรมต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด ระบบ ABC ทำให้ข้อมูลต้นทุนของผลิตภัณฑ์มีความถูกต้องมากกว่าการคิดต้นทุนแบบเดิมที่อิงกับปริมาณการผลิตเท่านั้น บริษัทขนาดใหญ่ที่มีระบบบัญชีที่ดีสามารถคิดต้นทุนแบบ ABC นี้ได้อย่างแม่นยำเพราะมีข้อมูลพร้อมว่าผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดมีกิจกรรมใดบ้างที่มาเกี่ยวข้อง สำหรับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) การคิดต้นทุนแบบ ABC อาจคำนวณหาค่าแท้จริงได้ยากแต่ผู้ประกอบการควรศึกษาเรื่องการแบ่งส่วนในต้นทุนคงที่ที่ไม่ได้จัดสรรให้กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ของกิจการเช่น เงินเดือนพนักงานประจำสำนักงานทั้งฝ่ายบัญชี ฝ่ายบุคคล ฝ่ายขายเหล่านี้ควรมีการแบ่งปันหรือจัดสรรให้กับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดเพื่อให้สะท้อนต้นทุนที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์และเพื่อตัดสินใจในการคงไว้หรือเลิกผลิตของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (ร่มโพธิ์ อุดล, 2551)

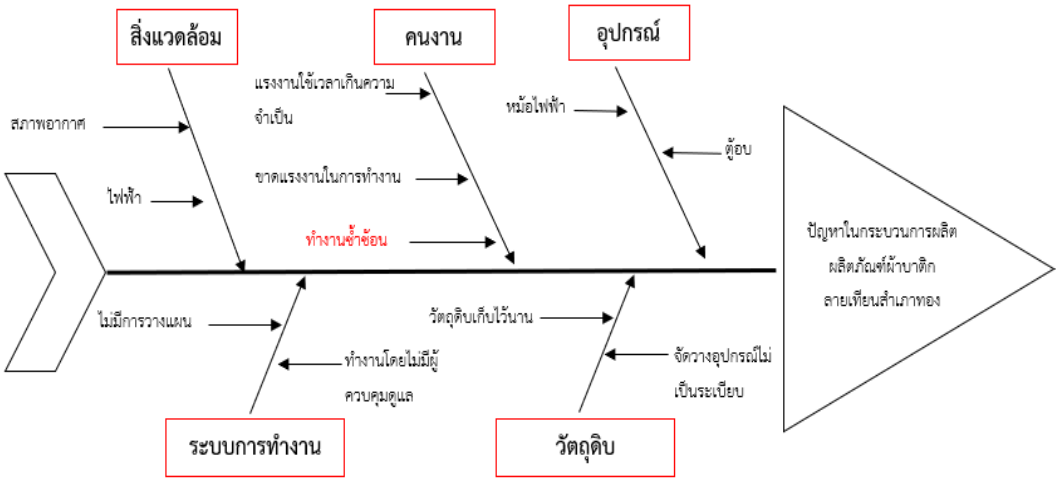
วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนแนวคิดแบบลีน กรณีศึกษา กลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง ต.ท้ายสำเภา อ.พระพรหม จ.นครศรีธรรมราช” เป็นงานวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าของกิจการ 1 คนและลูกจ้าง 4 คน วิเคราะห์ข้อมูลความสูญเปล่าในกระบวนการผลิต ด้วยสายธารคุณค่าและกระบวนการไหล และวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมกระบวนการผลิต

ผลการวิจัย

ผังก้างปลา

เป็นแผนผังที่แสดงสมมติฐานของความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลายๆ สาเหตุ ที่ส่งผลให้เกิดปัญหาต่อการทำงานหนึ่งมีปัญหาของกระบวนการผลิตผ้าบาติก ที่ไม่มีประสิทธิภาพ

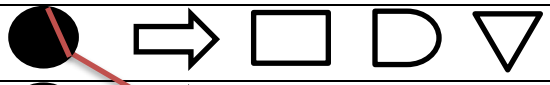
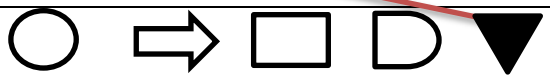


รูปที่ 1 แผนผังความความสัมพันธ์ของกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียน

ตารางที่ 1 แผนภูมิการไหลของกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนก่อนการปรับปรุง

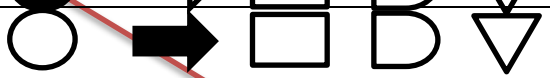
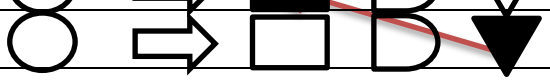
แผนภูมิกระบวนการ	☒
แผนภูมิกระบวนการ (หลังปรับปรุง)	☐

ลำดับ	เวลา (วินาที)	สัญลักษณ์แผนภูมิ	คำอธิบายกระบวนการ
1	180		ขึงผ้าบนเฟรม
2	1,800		ร่างภาพ
3	19,800		เขียนเทียน
4	2,100		นำผ้าไปอบแห้ง
5	12,600		ระบายสีลวดลาย
6	2,100		นำผ้าไปอบแห้ง
7	300		ย้อมสีพื้น
8	2,100		นำผ้าไปอบแห้ง
9	50,400		เคลือบน้ำยากันสีตก

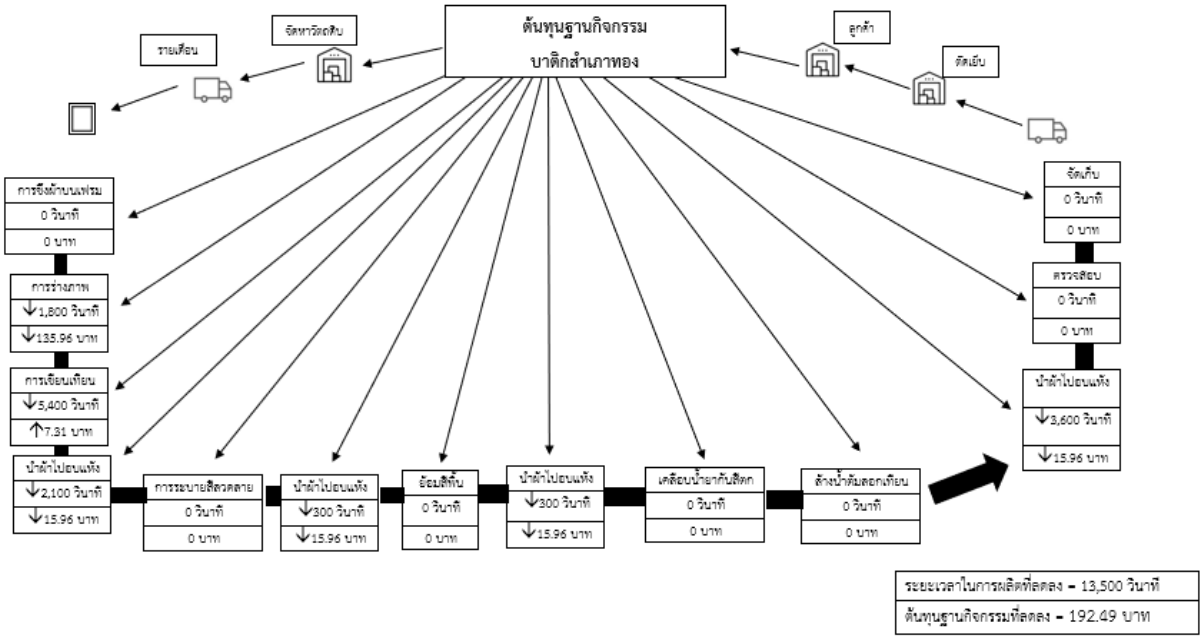
แผนภูมิกระบวนการ ☒ แผนภูมิกระบวนการ (หลังปรับปรุง) ☐			
10	16,500		ล้างน้ำต้มลอกเทียน
11	9,000		นำผ้าไปอบแห้ง
12	120		ตรวจสอบ
13	0		จัดเก็บ
รวม	117,000		

จากตารางที่ 1 แสดงแผนภูมิการไหลของกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์บาติกลายเทียนก่อนการปรับปรุง พบว่ามีกระบวนการผลิตที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่า มี 2 ขั้นตอน 1.การร่างภาพ 2.การนำผ้าไปอบแห้ง ทำให้กระบวนการทำงานมีความล่าช้าลง ทางผู้ทำวิจัยเลยเล็งเห็นว่า สามารถตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น 2 ขั้นตอนนั้นออกได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต

ตารางที่ 2 แผนภูมิการไหลของกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนหลังการปรับปรุง

แผนภูมิกระบวนการ ☐ แผนภูมิกระบวนการ (หลังปรับปรุง) ☒			
ลำดับ	**เวลา (วินาที)**	**สัญลักษณ์แผนภูมิ**	**คำอธิบายกระบวนการ**
1	180		ขึงผ้าบนเฟรม
2	14,400		เขียนเทียน
3	12,600		ระบายสีลวดลาย
4	1,800		นำผ้าไปตากแดด
5	300		ย้อมสีพื้น
6	1,800		นำผ้าไปตากแดด
7	50,400		เคลือบน้ำยากันสีตก
8	16,500		ล้างน้ำต้มลอกเทียน
9	5,400		นำผ้าไปตากแดด
10	120		ตรวจสอบ
11	0		จัดเก็บ
รวม	103,500		

จากตารางที่ 2 การศึกษาทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การใช้เวลาเกินความจำเป็นและขั้นตอนในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนยังมีความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น จึงทำการวิเคราะห์กิจกรรม พบว่ากิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าในการผลิต (VA) ประกอบด้วยขั้นตอนในกระบวนการผลิต จำนวน 6 กิจกรรม ได้แก่ การขึงผ้าบนเฟรม การเขียนเทียน การระบายสีลวดลาย ย้อมสีพื้น เคลือบน้ำยากันสีตกและล้างน้ำต้มลอกเทียน โดยใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 94,380 วินาที กิจกรรมที่จำเป็นแต่ไม่เพิ่มมูลค่าในกระบวนการผลิต (NNVA) ประกอบด้วยขั้นตอนในกระบวนการผลิต จำนวน 1 กิจกรรมคือ ตรวจสอบ โดยใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 120 วินาทีและกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าในการผลิต (NVA) ประกอบด้วยขั้นตอนในกระบวนการผลิต จำนวน 4 กิจกรรมได้แก่ นำผ้าไปตากแดด นำผ้าไปตากแดด นำผ้าไปตากแดด (มีกระบวนการตาก 3 ครั้ง) และจัดเก็บ โดยใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 9,000 วินาที จึงได้ทำการลดกระบวนการผลิตที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าออกทั้งหมด 2 ขั้นตอน คือ 1) การร่างภาพ 2) การนำผ้าไปอบแห้ง จึงรวบรวมขั้นตอนบางขั้นตอนเข้าด้วยกันและการจัดระบบการทำงานใหม่ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพิ่มการผลิตที่ได้ในแต่ละวันให้มากขึ้น ทำให้สถานประกอบการได้กำไรมากขึ้น



รูปที่ 2 สายธารคุณค่าในกระบวนการผลิตและต้นทุนฐานกิจกรรมในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนหลังปรับปรุง

จากรูปที่ 2 ซึ่งแสดงรายละเอียดต้นทุนฐานกิจกรรมในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียน พบว่าการเพิ่มขึ้นหรือการลดลงของต้นทุนและเวลาในกิจกรรมแต่ละขั้นตอน ซึ่งได้ดัดแปลงมาจากสายธารคุณค่า (VSM) มาเป็นแม่แบบเพื่อสร้างตารางสรุปต้นทุนและการลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิต แสดงให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจนว่าในกิจกรรมแต่ละขั้นตอนมีการเพิ่มขึ้นหรือลดลง เพื่อแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ในแต่ละกระบวนการนั้น จะได้ว่า เวลาทั้งหมดนั้นลดลง 13,500 วินาที และต้นทุนลดลงทั้งสิ้น 192.49 บาท

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์แผนผังสายธารคุณค่าของกระบวนการผลิตก่อนและหลังปรับปรุง

ขั้นตอนของงาน	ก่อนการปรับปรุง (ขั้นตอน)	หลังการปรับปรุง (ขั้นตอน)	ลดลงหรือเพิ่ม (ขั้นตอน)
การปฏิบัติงาน (NA)	1.การขึงผ้าบนเฟรม 2.การร่างภาพ 3.การเขียนเทียน 4.การระบายสีลวดลาย 5.ย้อมสีพื้น 6.เคลือบน้ำยากันสีตก 7.ล้างน้ำต้มลอกเทียน	1.การขึงผ้าบนเฟรม 2.การเขียนเทียน 3.การระบายสีลวดลาย 4.ย้อมสีพื้น 5.เคลือบน้ำยากันสีตก 6.ล้างน้ำต้มลอกเทียน	มีขั้นตอนที่ลดลงคือการร่างภาพ
รวม	**7**	**6**	**1**
การขนส่ง (NVA)	1.นำผ้าไปอบแห้ง 2.นำผ้าไปอบแห้ง 3.นำผ้าไปอบแห้ง 4.นำผ้าไปอบแห้ง 5.จัดเก็บ	1.นำผ้าไปตากแดด 2.นำผ้าไปตากแดด 3.นำผ้าไปตากแดด 4.จัดเก็บ	มีขั้นตอนที่ลดลงคือการนำผ้าไปตากแดด
รวม	**5**	**4**	**1**
การตรวจสอบ (NNVA)	1.การตรวจสอบ	1.การตรวจสอบ	ไม่มีขั้นตอนที่เพิ่มและลดลงในกระบวนการผลิต
รวม	**1**	**1**	**0**
การรอคอย (NVA)	ไม่มีขั้นตอนในกระบวนการผลิต	ไม่มีขั้นตอนในกระบวนการผลิต	ไม่มีขั้นตอนในกระบวนการผลิต
รวม	**0**	**0**	**0**
เก็บรักษา (NVA)	1.จัดเก็บ	1.จัดเก็บ	ไม่มีขั้นตอนที่เพิ่มและลดลงในกระบวนการผลิต
รวม	**1**	**1**	**0**

จากตาราที่ 3 การศึกษากิจกรรมภายในกระบวนการผลิตของกระบวนการผลิตผ้าบาติกลายเทียน พบว่ากระบวนการผลิตในสถานการณ์ก่อนการปรับปรุงมีกระบวนการผลิตที่ส่งผลต่อเวลารวมมีจำนวนขั้นตอนทั้งหมด 13 ขั้นตอน ภายหลังจากการปรับปรุงสามารถกำจัดขั้นตอนที่ไม่เพิ่มมูลค่า (NVA) ออกไปได้ 1

ขั้นตอน และมีการปรับปรุงขั้นตอนภายในกระบวนการผลิต 1 ขั้นตอน เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่เกิดการอคอยและไม่จำเป็นในกระบวนการผลิต ทำให้ใช้เวลาในการดำเนินงานนาน ภายหลังการปรับปรุง ทำให้ขั้นตอนภายในกระบวนการผลิตลดลงเหลือ 11 ขั้นตอน ส่งผลให้ระยะเวลาเฉลี่ยรวมของกระบวนการผลิตลดลง 13,500 วินาทีหรือ3.75ชั่วโมง

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม ABC ของกระบวนการผลิตก่อนและหลังปรับปรุง

ลำดับ	กิจกรรม	ต้นทุนก่อนการปรับปรุง	ต้นทุนหลังการปรับปรุง	ผลต่าง (ร้อยละ)
1	การขึงผ้าบนเฟรม	219.05	219.05	0
2	การร่างภาพ	135.96	0	↓100
3	การเขียนเทียน	240.43	247.74	↑3.04
4	นำผ้าไปอบแห้ง (ก่อน)	15.96	0	↓100
5	การระบายสีลวดลาย	253.28	253.28	0
6	นำผ้าไปอบแห้ง (ก่อน) นำผ้าไปตากแดด (หลัง)	15.96 -	- 0	↓100
7	ย้อมสีพื้น	52.03	52.03	0
8	นำผ้าไปอบแห้ง (ก่อน) นำผ้าไปตากแดด (หลัง)	15.96 -	- 0	↓100
9	เคลือบน้ำยากันสีตก	10.22	10.22	0
10	ล้างน้ำต้มลอกเทียน	5.53	5.53	0
11	นำผ้าไปอบแห้ง (ก่อน) นำผ้าไปตากแดด (หลัง)	15.96 -	- 0	↓100
12	ตรวจสอบ	0	0	0
13	จัดเก็บ	0	0	0

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบต้นทุนฐานกิจกรรม ของกระบวนการผลิตก่อนและหลังปรับปรุง ต้นทุนในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนในกิจกรรมแต่ละขั้นตอนมีการเพิ่มและลดลง ดังนั้น ขั้นตอนที่ 2 (การเขียนเทียน) ในกระบวนการผลิตแบบใหม่มีต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.04 เนื่องจากทางผู้จัดทำวิจัยได้นำเครื่องมือจากขั้นตอนที่ 2 (การร่างภาพ) ของกระบวนการผลิตแบบเก่าที่จำเป็นต้องใช้ในขั้นตอนการผลิตแบบใหม่ (การเขียนเทียน) มาใช้ทำให้ต้นทุนในกระบวนการผลิตในขั้นตอนการผลิตแบบใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งขั้นตอนที่ 2 ของการผลิตแบบใหม่นั้นคือ การรวมกันของขั้นตอนที่ 2 และ 3 ของการผลิตแบบเก่า ดังนั้นในขั้นตอนที่ 2 ของรูปแบบการผลิตแบบใหม่ สามารถลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการผลิตลดลงไป 128.65บาท

และจากการรวมต้นทุนการผลิตแบบเก่าและแบบใหม่มาเปรียบเทียบกันแล้ว ทำให้กระบวนการผลิตแบบใหม่ลดต้นทุนได้ทั้งสิ้นเป็นจำนวน 192.49 บาท จากการรวมทุกขั้นตอนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนแนวคิดแบบลีน กรณีศึกษา กลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง ต.ท้ายสำเภา อ.พระพรหม จ.นครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนแนวคิดแบบลีน รวมถึงเสนอแนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาการลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนแนวคิดแบบสามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์กระบวนการทำงานในกระบวนการผลิตพบความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตทั้งหมด 2 ขั้นตอน จากขั้นตอนการทำงานทั้งหมด 13 ขั้นตอน 1) ขึงผ้าบนเฟรม (VA) 2) การร่างภาพ (VA) 3) การเขียนเทียน (VA) 4) นำผ้าไปอบแห้ง (NVA) 5)ระบายสีลวดลาย (VA) 6) นำผ้าไปอบแห้ง (NVA) 7) ย้อมสีพื้น (VA) 8) นำผ้าไปอบแห้ง (NVA) 9) เคลือบน้ำยากันสีตก (VA) 10) ล้างน้ำต้มลอกเทียน (VA) 11) นำผ้าไปอบแห้ง (NVA) 12) ตรวจสอบ (NNVA) 13) จัดเก็บ (NVA) ซึ่งจำเป็นที่จะต้องทำการปรับปรุงเพื่อขจัดหรือลดความสูญเปล่านั้นออกเนื่องจากความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นทั้งหมดทำให้เกิดความซับซ้อนและเกิดความล้าช้าในกระบวนการผลิต

2. เสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในกระบวนการผลิต จากการประยุกต์แนวความคิดแบบลีน มีทั้งหมด 3 แนวทาง แนวทางที่ 1) การมุ่งเน้นการสร้างคุณค่า พบว่าสามารถลดระยะเวลาในการทำงานให้ลดลงเหลือ 103,500 วินาที จาก 117,000 วินาที และจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานทั้งหมด 4 คนเท่าเดิม และต้นทุนการผลิตลดลง 207.86 บาทต่อผืน อีกทั้งกระบวนการผลิตลดลง 2 ขั้นตอน รวมถึงมีขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มคุณค่าลดลง 1 ขั้นตอน ขั้นตอนการทำงานที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ 1 ขั้นตอนเท่าเดิม และขั้นตอนการทำงานที่ไม่เพิ่มคุณค่าลดลง 1 ขั้นตอน แนวทางที่ 2) การสร้างความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน จะได้ไม่เกิดความล่าช้าในการทำงาน และแนวทางที่ 3) การทบทวนกระบวนการทำงานอน่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการปรับปรุง เพื่อทำให้กระบวนการทำงานมีความสูญเปล่าน้อยที่สุดหรือปราศจากความสูญเปล่า ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ จุฑาภรณ์ แก้วสุด (2562) ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการผลิตด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดลีน พบว่า มีเป้าหมายเพื่อลดกิจกรรมในกระบวนการผลิตหรือลดความสูญเปล่าที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการผลิตและกำหนดแนวทางการแก้ไข โดยใช้ แผนผังสายธารคุณค่า (VSM) ในสถานการณ์หลังการปรับปรุงเพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ระหว่างก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุงภายในแนวคิดลีน และ วิจัยของ นภัสรพี ปัญญาธนวาณิช (2560) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีนในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อ เพื่อนำแนวคิดแบบลีนมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานเริ่มต้นจากการเก็บรวบรวม

ข้อมูลของกระบวนการทำงานและจัดทำแผนผังกระบวนการไหลการวิเคราะห์ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปปรับปรุงใหม่

3.จากการนำแนวคิดและทฤษฎีต้นทุนฐานกิจกรรม และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีระบบลีนต้นทุนในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนในกิจกรรมแต่ละขั้นตอนมีการเพิ่มและลดลงในกระบวนการผลิตแบบใหม่มีต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.04 เนื่องจากทางผู้จัดทำวิจัยได้นำเครื่องมือจากขั้นตอนที่ 2 (การร่างภาพ) ของกระบวนการผลิตแบบเก่าที่จำเป็นต้องใช้ในขั้นตอนการผลิตแบบใหม่ (การเขียนเทียน) มาใช้ทำให้ต้นทุนในกระบวนการผลิตในขั้นตอนการผลิตแบบใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งขั้นตอนที่ 2 ของการผลิตแบบใหม่นั้นคือ การรวมกันของขั้นตอนที่ 2 (การร่างภาพ) และ 3 (การเขียนเทียน) ของการผลิตแบบเก่า ดังนั้นในขั้นตอนที่ 2 ของรูปแบบการผลิตแบบใหม่ สามารถลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการผลิตลดลงไป 128.65บาท และจากการรวมต้นทุนการผลิตแบบเก่าและแบบใหม่มาเปรียบเทียบกันแล้ว ทำให้กระบวนการผลิตแบบใหม่ลดต้นทุนได้ทั้งสิ้นเป็นจำนวน 192.49 บาท จากการรวมทุกขั้นตอนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรสร้างความตระหนักในการปรับปรุงการผลิต ควรคำนึงถึงกระบวนการการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนและความสัมพันธ์ของตำแหน่งอุปกรณ์ที่จะใช้งานก่อนทำการติดตั้งจัดวางอุปกรณ์ต่าง ๆ และเครื่องมือในการผลิตว่าอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งานอยู่เสมอ โดยลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการทำงานซับซ้อน ล่าช้า และไม่จำเป็นออกจากกระบวนการผลิต แต่เพื่อให้กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าบาติกลายเทียนของกลุ่มผ้าบาติก เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ควรติดตามและตรวจสอบการทำงานของพนักงานเป็นระยะ ถึงแม้จะมีการออกแบบขั้นตอนการทำงานที่ดีแล้ว แต่พนักงานไม่ปฏิบัติตามก็ไม่เกิดประโยชน์ ทั้งนี้การตรวจติดตามพฤติกรรมการทำงานอาจให้หัวหน้าเป็นผู้ตรวจสอบ ช่วยติดตามดูการปฏิบัติงานหลังจากการสอนงานแล้ว หรือหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น จะทำให้กลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง ประสบความสำเร็จในการบริหารการจัดการต่าง ๆ ภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น

3. องค์กรต้องให้ความสำคัญในการจัดอบรม อธิบาย และทำความเข้าใจกับพนักงานควรประเมินความเข้าใจพนักงานและทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น เพื่อการปรับเปลี่ยนทัศนคติให้พนักงานใช้ทักษะการพัฒนารูปแบบใหม่ ต้องใช้เวลาและแรงจูงใจที่น่าสนใจสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอนาคต

1. เนื่องจากงานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อค้นหาความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตและเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงรอบเวลานำและลดจำนวนกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากความสูญเปล่า ดังนั้นหากมีการพัฒนางานวิจัยนี้ต่อไป เสนอให้นำแนวทางการพัฒนาไปปฏิบัติใช้หน้างานจริงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับโรงงานผลิตถุงมือยางต่อไป

2. สำหรับงานวิจัยนี้พิจารณาจำแนกกิจกรรมออกเป็นกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) และเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งกิจกรรมที่จำเป็นต้องทำแต่ไม่เพิ่มคุณค่า (NNVA) ดังนั้นในส่วนของกิจกรรมที่จำเป็นต้องทำแต่ไม่เพิ่มคุณค่า (NNVA) จึงเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป สำหรับการใช้แนวคิดลีนเพื่อพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมเหล่านี้ ให้กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ต้นทุนการผลิต มีความสำคัญในการพิจารณาการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ในกระบวนการผลิต ดังนั้นสำหรับงานวิจัยในอนาคต นอกจากการพิจารณาลดจำนวนกิจกรรมและรอบเวลาการผลิตแล้ว ยังสามารถพิจารณาเพิ่มเติมในด้านต้นทุน เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

จิดาภา เบ้าบัวเงิน. (2563). *การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตในกระบวนการเชื่อมความต้านทานแบบปุ่มโดยวิธีการออกแบบการทดลอง กรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง*. สาขาวิชาการจัดการงานวิศวกรรมปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการและการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

จุฑาภรณ์ แก้วสุด. (2562). *การปรับปรุงกระบวนการผลิตด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดลีน กรณีศึกษา: โรงงานผลิตถุงมือยาง จ.สงขลา*. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

นภัสรพี ปัญญาธนวาณิช. (2560). *การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีนในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อ: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมผลิตรถยนต์*. ค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี

ร่มโพธิ์ อุดล. (2551). การใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมปรับปรุงการคำนวณต้นทุนของธุรกิจสิ่งพิมพ์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้า, 28*(1), หน้า 233-245.

สำนักข่าวประชาสัมพันธ์. (2566). *กลุ่มผ้าบาติกสำเภาทอง จ.นครศรีธรรมราช สร้างสรรค์ผ้าบาติกลายพระราชทาน ส่งเสริมงานหัตถศิลป์อัตลักษณ์ของภาคใต้ เพิ่มรายได้ให้กับคนในชุมชน*. เข้าถึงได้จาก: https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG220112234729427/, 30 มีนาคม 2566.

ผลกระทบของการเปิดเผยรายงานความยั่งยืน อัตราส่วนกำไรสุทธิ และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล ที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Impact of Sustainability Reporting Disclosures, Net Profit Ratio, and Dividend Payout Ratio that Affects the Value of The Business of Companies Listed on The Stock Exchange of Thailand

ศรีสุภา แจ่มใส[1] สมใจ บุญหมื่นไวย[2] และสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล[3]

Srisupa Jamsai[1] Somjai Boonmuenwai[2] and Somsak Jintawattanagul[3]

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[2,3]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน[1,2,3]

E-mail: Srisupa.ja@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ (2) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของอัตราส่วนกำไรสุทธิที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ และ (3) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผลที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ ของกลุ่มตัวอย่างบริษัทจดทะเบียนให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET 100 จำนวนทั้งสิ้น 225 ตัวอย่าง ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ SETSMART ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) การเปิดเผยรายงานความยั่งยืนส่งผลกระทบเชิงบวกต่อมูลค่ากิจการ (2) อัตราส่วนกำไรสุทธิไม่ส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ และ (3) อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผลส่งผลกระทบเชิงบวกต่อมูลค่ากิจการ แสดงว่านักลงทุนให้ความสำคัญกับการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนที่แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีแนวทางความรับผิดชอบ ต่อผู้มีส่วนได้เสียในองค์กรอย่างไร รวมทั้งให้ความสำคัญกับกระแสเงินสดที่ได้รับจากเงินปันผลของการลงทุนซึ่งส่งผลให้มูลค่าของกิจการสูงขึ้นตามไปด้วย และยังตระหนักถึงความสำคัญของดำเนินงานตามกรอบแนวคิดความยั่งยืน ESG โดยการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านรายงานความยั่งยืน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานควบคู่กับสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนความเชื่อมั่นด้านการลงทุนให้แก่นักลงทุนอันจะนำไปสู่เสถียรภาพทางการเงินของประเทศชาติ

คำสำคัญ: การเปิดเผยรายงานความยั่งยืน อัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล มูลค่ากิจการ

Abstract

The objectives of this research are (1) to analyze the impact of sustainability reporting disclosures on corporate value, (2) to analyze the impact of net profit margins on corporate

value, and (3) to analyze the impact of sustainability reporting on corporate value. of the dividend payout ratio that affects the value of the enterprise of the sample Companies listed on the Stock Exchange of Thailand in the SET 100 index group, a total of 225 samples, collected from the SETSMART online database of the Stock Exchange of Thailand. Descriptive statistical analysis was used. and multiple regression coefficient analysis. This research found that (1) disclosure of sustainability reports had a positive impact on corporate value, (2) net profit ratio had no impact on corporate value, and (3) dividend payout ratio had a positive impact on corporate value. Shows that investors value the disclosure of sustainability reports that demonstrate the company's responsible approach. to the stakeholders in the organization? As well as paying attention to the cash flow received from investment dividends, which increases the enterprise's value. And also recognizes the importance of operating according to the ESG sustainability framework by disclosing relevant information through the sustainability report. to be used as a guideline for working in conjunction with society and the environment It is also a tool that helps support investment confidence for investors, which will lead to the country's financial stability.

Keywords: Sustainability report disclosure, net profit ratio, dividend payout ratio, enterprise value

บทนำ

ปัจจุบัน แนวคิดเรื่องความยั่งยืนทางธุรกิจ หรือการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) เป็นเรื่องที่ทั่วโลกให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ซึ่งถือเป็นการท้าทายความสามารถของผู้บริหารองค์กรที่จะนำพาธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จโดยไม่ได้มุ่งหวังในผลกำไรหรือการเติบโตทางธุรกิจเพียงอย่างเดียว แต่องค์กรจำเป็นต้องมีหน้าที่ในการรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปด้วย โดยเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (Listed Company) ซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่หรือบริษัทมหาชน ซึ่งมีส่วนได้เสียกับผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ยิ่งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลรายงานทางการเงิน รวมถึงรายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility Report) หรือรายงานความยั่งยืนขององค์กร (Sustainability Reporting) ซึ่งเป็นการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสังคมโดยรวม นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท รวมทั้งข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร อีกทั้งยังส่งผลทางอ้อมให้เกิดความพึงพอใจแก่นักลงทุนอีกด้วย (นิธิภักดิ์ ปินตา, 2559, น. 114)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้ส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทำการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรายงานประจำปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา

ซึ่งในรายงานดังกล่าวได้รวมข้อมูลเกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามการรายงานเป็นเพียงการรายงานตามความสมัครใจ จนกระทั่งปี พ.ศ.2549 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเปลี่ยนหลักการในการเปิดเผยใหม่ โดยกิจการควรมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อมและทำการเปิดเผยข้อมูลผ่านรายงานข้อมูลด้านความยั่งยืน (Sustainability Information) และส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนให้มีคุณภาพตามมาตาฐานสากล (สัมฤทธิ์ ศิริคะเณรัตน์, 2565, น. 162) โดยสนับสนุนให้ธุรกิจนำประเด็นด้าน Environment, Social และ Governance หรือ ESG ไปปฏิบัติและวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนและมีคุณภาพ ปัจจุบันข้อมูลด้าน ESG มีความจำเป็นต่อการตัดสินใจลงทุนเช่นเดียวกับข้อมูลด้านการเงิน (กาญจน์กมล พรมเหลา, 2564) เนื่องจากทำให้ผู้ลงทุนเข้าใจปัจจัยความเสี่ยง โอกาส และมุมมองของการประกอบธุรกิจในมิติที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าของกิจการในระยะยาวและอาจนำไปสู่ความยั่งยืนของกิจการและประเทศชาติโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ โบษกรนัฏ (2565) ซึ่งพบว่า การจัดทำข้อมูลรายงานความยั่งยืนและเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวส่งผลให้มูลค่าของกิจการดีขึ้น

นอกจากผู้ลงทุนจะพิจารณาถึงข้อมูลที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนแล้ว ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาการลงทุนคือ การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของบริษัทผู้ถูกลงทุน โดยผู้ลงทุนมักใช้ข้อมูลจากรายงานการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนทางการเงิน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกิจการ เป็นการวิเคราะห์ความสามารถในการบริหารองค์กรและเป็นเครื่องมือที่ช่วยลดความเสี่ยงจากการลงทุนให้แก่นักลงทุนได้เป็นอย่างดี อัตราส่วนทางการเงินสามารถแสดงถึงผลการปฏิบัติงานหรือมูลค่ากิจการ (สุรีย์ โบษกรนัฏ, 2565, น. 112) นักลงทุนให้ความสำคัญกับอัตราส่วนวิเคราะห์ความสามารถในการทำกำไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตรากำไรสุทธิที่แสดงผลประกอบการจริงของกิจการมากกว่าอัตราส่วนอื่น ๆ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจร่วมลงทุน และยังเป็นข้อมูลที่สามารถพยากรณ์ว่ากิจการเหล่านั้นจะให้ผลตอบแทนกลับมาในอนาคตในรูปของเงินปันผลได้มากน้อยเพียงใด (ปทุมวดี โบงูเหลือม, 2560, น. 27) ซึ่งความสนใจลงทุนของผู้ลงทุนที่พิจารณาข้อมูลทั้งจากรายงานความยั่งยืนและรายงานการเงินจะสามารถสะท้อนไปสู่มูลค่ากิจการได้

แนวคิดการวัดมูลค่ากิจการโดยใช้ Tobin's Q ของ Prof. James T. Tobin ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัย Yale เป็นตัววัดผลการดำเนินงานที่ได้จากข้อมูลงบการเงินและมูลค่าทางการตลาด และได้มีการนำมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการพิจารณาร่วมด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการวัดมูลค่าของกิจการสามารถสะท้อนถึงมูลค่าทางเศรษฐกิจได้นั้นเอง ซึ่งแนวทางการคำนวณค่า Tobin's Q มีหลากหลายแนวทาง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สูตรในการคำนวณหามูลค่ากิจการ Tobin's Q โดยการคำนวณจากมูลค่าตลาดของหุ้นสามัญบวกหนี้สินรวมหารด้วยสินทรัพย์รวม (สัตยา ตันจันทร์พงศ์, 2561)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของการเปิดเผยรายงานความยั่งยืน อัตราส่วนกำไรสุทธิ และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล ที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET 100 โดยผู้วิจัยวัดมูลค่ากิจการด้วย Tobin's Q ซึ่งเป็นตัวเลขที่นักลงทุนใช้เพื่อประเมินมูลค่าของหุ้นในการเลือกที่จะลงทุนในหลักทรัพย์ที่วิเคราะห์จากผลของนโยบายการเงินขององค์กรธุรกิจ (พิศิษฐ์ อัศวบรรจงผล, 2564, น. 8)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ
2. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของอัตราส่วนกำไรสุทธิที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ
3. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผลที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวคิดการเปิดเผยรายงานความยั่งยืน (Sustainability Disclosure)

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความรู้สึกนึกคิดในมุมของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Freeman, 1994) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารที่ต้องทำหน้าที่ในการปกป้องผลประโยชน์ของกิจการและผลประโยชน์อันชอบธรรมของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กรด้วย จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Phimon Lertsabanant & Parinya Maglin, 2022) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานควบคู่ไปกับการอยู่ร่วมกันได้ทั้งธุรกิจ สังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) โดยทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ขององค์กรธุรกิจที่นำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอนาคตอย่างยั่งยืน และเพื่อบ่งบอกให้สังคมทราบว่าองค์กรเป็นพลเมืองที่ดีสามารถเป็นหลักประกันในการอยู่รอดขององค์กรต่อไปได้ โดยการพยายามเปิดเผยข้อมูลด้านต่าง ๆ ขององค์กร (ภริศฑ์ชาก์ ชดช้อย และคณะ, 2561, น. 9) ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงถูกนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเพื่ออธิบายถึงมูลเหตุในการจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร

จากแนวคิดดังกล่าว การเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืน (Sustainability Disclosure) ถือเป็นกลไกการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ได้ทราบข้อมูลขององค์กรอย่างครบถ้วนที่มากกว่าการรายงานทางการเงิน (พิศิษฐ์ อัศวบรรจงผล, 2564) ซึ่งรายงานความยั่งยืนอาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (Corporate Social Responsibility Report) รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Report) รายงานความเป็นพลเมือง (Citizenship Report) และรายงานไตรสังสิทธิ (Triple Bottom Line Report) เป็นต้น (Laskar, Chakraborty, & Maji, 2017)

งานวิจัยในอดีตที่ศึกษาการเปิดเผยข้อมูลรายงานความยั่งยืน โดยมากจะศึกษาจากแหล่งข้อมูลเพียงแหล่งเดียว เช่น การเปิดเผยข้อมูลเฉพาะที่รวมอยู่ในรายงานประจำปี (Varnaprux, 2015; Naklerd & Suttipun, 2016) หรือการเปิดเผยข้อมูลเฉพาะรายงานที่แยกออกจากรายงานประจำปี (García-Sánchez, 2019) อย่างไรก็ตาม การศึกษาควรใช้ข้อมูลความยั่งยืนจากหลายๆ แหล่ง เพื่อให้ได้ผลจากศึกษาที่เพียงพอครบถ้วน และน่าเชื่อถือ อีกทั้งงานวิจัยที่ผ่านมามักศึกษาเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น วิธีการนับหัวข้อที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืน (Muslu, Mutlu, Radhakrishnan, & Tsang, 2014) หรือวิธีการนับคำ (Chodchoy, 2014) แต่ขาดการวัดด้วยดัชนีความยั่งยืน (Sustainability Index) ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงความเคลื่อนไหวราคาหุ้นของบริษัทจดทะเบียนโดยใช้เกณฑ์ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการบริหารจัดการอย่างมีบรรษัทภิบาล เพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือที่สะท้อนจากผลดำเนินงานด้าน ESG ของบริษัทให้ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและผลการดำเนินงานได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย ผลของการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทั้งผลกระทบในเชิงบวก (Eccles et al. (2014); ภัณฑิรา มณีไพรัตน์ (2562); นิตยา โยธาจันทร์ และคณะ. (2563)) ผลกระทบในเชิงลบ (Razakand Mustapha (2013); Phimon Lertsabanant and Parinya Maglin. (2022); สุรีย์ โบษกรนัฏ (2565)) หรือไม่พบผลกระทบ (เมธาวดี อ่อนรู้ที่ และมัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2556); นิธิภักดิ์ ปินตา (2559); สัตยา ตันจันทร์พงศ์, พัทธยศ เดชศิริ และทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์ (2562)) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาข้างตน เพื่อยืนยันว่าการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H_1 : การเปิดเผยรายงานความยั่งยืนส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ

แนวคิดการบริหารจัดการความยั่งยืนทางการเงินโดยใช้อัตราส่วนกำไรสุทธิ

การบริหารจัดการความยั่งยืนทางการเงินโดยการใช้อัตรากำไรสุทธิ ซึ่งกำไรสุทธิของแต่ละกิจการนั้นสามารถสะท้อนถึงมูลค่าของกิจการได้ บ่งบอกถึงความสำคัญของกำไรทางบัญชีในด้านความเกี่ยวข้องกับมูลค่าของกิจการ โดยกำไรสุทธิหรือขาดทุนสุทธิในงบการเงินเป็นข้อมูลที่ใช้สรุปผลการดำเนินงานของกิจการตามรอบระยะเวลาบัญชี ผู้ลงทุนสามารถนำอัตรากำไรสุทธินี้ไปเปรียบเทียบกับกิจการคู่แข่งเพื่อหาจุดอ่อนจุดแข็งของแต่ล่ะกิจการ หากกิจการใดทำอัตรากำไรได้ดีกว่าแสดงว่ากิจการนั้น ๆ มีประสิทธิภาพในผลการดำเนินงานที่ดีกว่านั่นเอง (พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์, 2560)

จากการทบทวนวิจัยที่ผ่าน พบว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงิน กระแสเงินสด และมูลค่ากิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ : กรณีศึกษาประเทศในกลุ่มโครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่ายอินโดนีเซีย มาเลเซีย และไทย ผลการศึกษาความสัมพันธ์ทั้ง 3 ประเทศ พบว่าอัตรากำไรสุทธิมีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ปิยะณัฐ กาญจนารัตน์, 2021) งานวิจัยของ ธารารัตน์ ทูลไธสง (2561) และอมรรัตน์ ดาวเรือง (2563) พบว่าอัตรากำไรสุทธิ

มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับมูลค่ากิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาอัตราส่วนทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า อัตรากำไรสุทธิมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ สะท้อนถึงมูลค่าหลักทรัพย์ของกิจการและส่งผลต่อมูลค่ากิจการ (ชุดาพร สอนภักดี และคณะ, 2021)

อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยอีกจำนวนหนึ่งที่ให้ผลวิจัยที่แตกต่างจากงานวิจัยข้างต้น โดยงานวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างอัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin) กับมูลค่ากิจการในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ศรีสุดา นามรักษา, 2561) ผลการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างกำไรสุทธิมีความสัมพันธ์กับราคาตลาดของกิจการมากกว่ากำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ (Narsa, I., & Irwanto, 2019) โดยพบว่ากำไรสุทธิเป็นตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานได้ดีกว่ากำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ และพบว่ากำไรสุทธิสามารถนำไปคาดการณ์กระแสเงินสด จากการดำเนินงานในอนาคตได้ดีกว่ากำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กำไรสุทธิเป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่ากิจการ และได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H_2 : อัตราส่วนกำไรสุทธิส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ

แนวคิดการบริหารจัดการความยั่งยืนทางการเงินโดยใช้อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล

ข้อมูลที่นักลงทุนนิยมใช้เพื่อตัดสินใจในการลงทุน โดยทั่วไปแล้วมักจะพิจารณาจากการเจริญเติบโตในอนาคตและความมั่นคงของกิจการ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุนให้มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด และข้อมูลที่สามารถสะท้อนถึงภาพรวามของบริษัทที่จะเลือกลงทุนได้ก็คือ งบการเงิน โดยการนำตัวเลขเหล่านั้นมาวิเคราะห์หาอัตราส่วนทางการเงิน ซึ่งเป็นตัวเลขที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างรายการที่สำคัญในงบการเงิน และการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินหรือผลการดำเนินงานของบริษัทประกอบการตัดสินใจย่อมจะเกิดความเสี่ยงน้อยกว่าผู้ลงทุนประเภทที่ตัดสินใจซื้อขายตามการขึ้นลงของราคาหุ้นเพียงอย่างเดียว

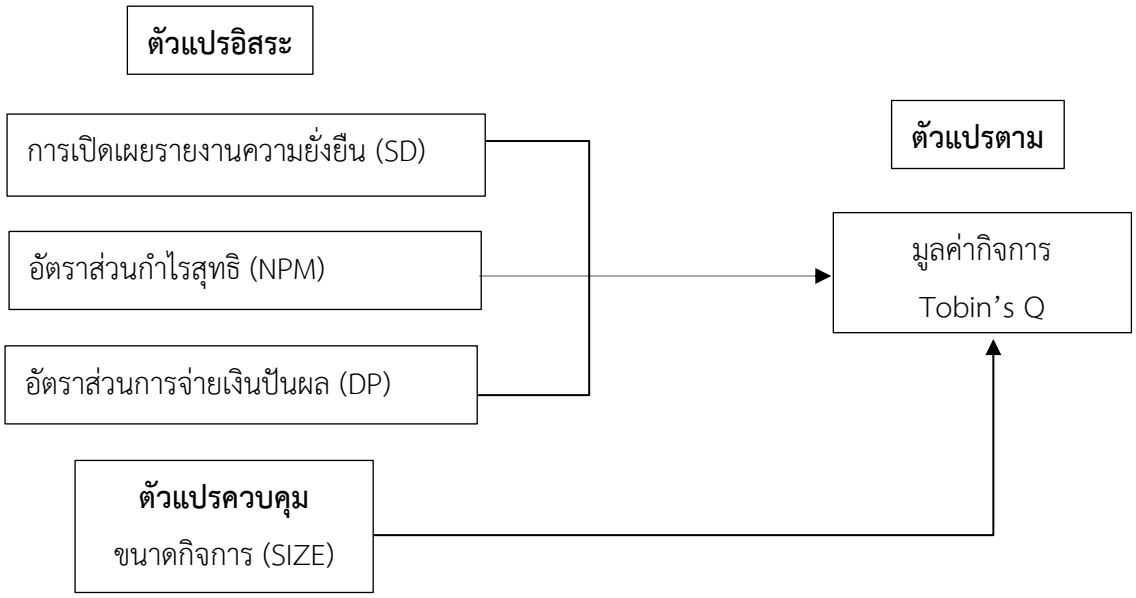
จากการศึกษางานวิจัยในอดีต บุญนาค เกิดสินธุ์ (2554) พบความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio) กับมูลค่ากิจการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ DANG, Hung Ngoc (2020) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพรายได้ต่อมูลค่ากิจการกรณีศึกษาตลาดหลักทรัพย์ประเทศเวียดนาม พบว่า อัตราการจ่ายเงินปันผลส่งผลเชิงบวกต่อมูลค่าของบริษัท และงานวิจัยของ Sadi'ah, K. (2018) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับมูลค่ากิจการ พบว่าอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผลมีความสำคัญเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อมูลค่าของกิจการ

นอกจากนี้ Marangu and Jagongo (2015) พบว่า อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผลไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างอัตราส่วนราคาต่อมูลค่าตามบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทุมวดี โบงูเหลือม และ ชัยมงคล ผลแก้ว (2560) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรกับมูลค่ากิจการ พบว่า อัตราการจ่ายเงินปันผล และขนาดกิจการ ไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจการ อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ ไชตั๊ก ศรีเรือง (2559) พบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio) กับมูลค่ากิจการในทิศทางตรงกันข้าม ในขณะที่ศิวัช จันทรโชติ (2557) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio) กับมูลค่ากิจการ ดังนั้น

เพื่อสนับสนุนแนวคิดของการพิจารณากระแสเงินสดเป็นหลักในการตัดสินใจลงทุนของผู้ถือหุ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

H_3 : อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผลส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET 100 รวมจำนวน 3 ปี พ.ศ.2562–2564 โดยข้อมูลที่ไม่ถูกนำมาศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ข้อมูลของบริษัทที่ไม่มีรอบระยะเวลาบัญชีสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม และข้อมูลของบริษัทที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน คงเหลือข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์รวมจำนวนทั้งสิ้น 225 บริษัท โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ SETSMART ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา จากนั้นทำการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยด้วยสถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเปิดเผยรายงานความยั่งยืน วัดจากดัชนีความยั่งยืน อัตราส่วนกำไรสุทธิ วัดจากกำไรสุทธิหารยอดขายคูณหนึ่งร้อย และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผลวัดจากมูลค่าปันผลต่อหุ้นหารกำไรสุทธิต่อหุ้นคูณหนึ่งร้อย

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ มูลค่ากิจการ Tobin's Q วัดจากมูลค่าตลาดของหุ้นสามัญบวกหนี้สินรวมหารด้วยสินทรัพย์รวม

3. ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ขนาดกิจการ วัดจากขนาดของสินทรัพย์รวม

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบของการเปิดเผยรายงานความยั่งยืน อัตราส่วนกำไรสุทธิ และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล ที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
SD	3.119	4.471	0.000	54.000
NPM	14.495	17.932	-75.730	88.390
DP	27.023	23.322	-54.054	97.973
SIZE	8,736.644	41,297.562	4,436.396	329,182.980
Tobin's Q	11.652	11.415	0.363	60.263

โดยที่ SD (Sustainability Disclosure) คือ การเปิดเผยรายงานความยั่งยืน (Net Profit Margin) คือ อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้รวม DP (Dividend Pay) คือ อัตราส่วนการจ่ายปันผลเปรียบเทียบกำไรสุทธิต่อหุ้นต่อกำไรสุทธิต่อหุ้น SIZE คือ ขนาดของกิจการวัดจากสินทรัพย์รวม (หน่วย : ล้านบาท) Tobin's Q คือ มูลค่ากิจการ วัดจากมูลค่าตลาดของหุ้นสามัญบวกหนี้สินรวมหารด้วยสินทรัพย์รวม

จากตารางที่ 1 การเปิดเผยรายงานความยั่งยืน (SD) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 3.119 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ร้อยละ 4.471 ค่าต่ำสุดที่ร้อยละ 0.000 ค่าสูงสุดที่ร้อยละ 54.000 อัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 14.495 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ร้อยละ 17.932 ค่าต่ำสุดที่ร้อยละ -75.730 ค่าสูงสุดที่ร้อยละ 88.390 อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล (DP) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 27.023 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ร้อยละ 23.322 ค่าต่ำสุดที่ร้อยละ -54.054 ค่าสูงสุดที่ร้อยละ 97.973 ขนาดของกิจการ (SIZE) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 8,736.644 ล้านบาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 41,297.562 ล้านบาท ค่าต่ำสุดที่ 4,436.396 ล้านบาท ค่าสูงสุดที่ 329,182.980 ล้านบาท มูลค่ากิจการ (Tobin's Q) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 11.652 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.415 ค่าต่ำสุด 0.363 และค่าสูงสุดอยู่ที่ 60.263

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ VIF **ของตัวแปร**

ผู้วิจัยได้ทำการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งผลแสดงดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ VIF

	SD	NPR	DP	SIZE	Tobin's Q	VIF
SD	1.000	0.068	-0.091	0.003	0.122*	1.017
NPM		1.000	0.224*	-0.077	0.062	1.065
DP			1.000	-0.101	0.131*	1.074
SIZE				1.000	0.094	1.014
Tobin's Q					1.000	-

หมายเหตุ * คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า การเปิดเผยรายงานความยั่งยืน (r=0.122, P<0.05) และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล (r=0.131, P<0.05) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางเดียวกันกับมูลค่ากิจการ และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา Multicollinearity สำหรับความสัมพันธ์ที่มากเกินไประหว่างตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่า Variance Inflation Facto (VIF) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 1.014 – 1.074 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิดความสัมพันธ์กันในระดับสูง จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการทดสมมติฐาน จากการสร้างสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดให้ตัวแปรขนาดกิจการ (SIZE) เป็นตัวแปรควบคุมของทุกสมการ ผลแสดงดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

	Unstandardized Coefficients	standardized Coefficients			
ตัวแปร	**β**	Std. Error	**β**	t	P-Value
Constant	8.110	1.377		5.889	0.000**
SD	0.341	0.169	0.133	2.011	0.046*
NPM	0.018	0.043	0.028	0.419	0.676
DP	0.072	0.033	0.148	2.164	0.032*
SIZE	3.059E-11	0.000	0.111	1.671	0.096
F=2.755	P=0.029	R^2=0.048	AdjR^2=0.030		

หมายเหตุ * คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม มีค่า F-statistic อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงถึงตัวแบบที่ใช้ในการวิจัยมีความเหมาะสม โดยตัวแปรที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อมูลค่ากิจการ (Tobin's Q) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การเปิดเผยรายงานความยั่งยืน (SD) (β = 0.133, P-Value < 0.05) และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล (DP) (β = 0.148, P-Value < 0.05) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงยอมรับตามสมมติฐาน H_1 ที่ว่าการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ และ สมมติฐานที่ H_3 ที่ว่าอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผลส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ

จากการวิเคราะห์ไม่พบว่า อัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) ส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ (Tobin's Q) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน H_2 ที่ว่าอัตราส่วนกำไรสุทธิส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H_2

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาผลกระทบของการเปิดเผยรายงานความยั่งยืน อัตราส่วนกำไรสุทธิ และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล ที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า การเปิดเผยรายงานความยั่งยืน (SD) ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อมูลค่ากิจการ (Tobin's Q) สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา โยธาจันทร์ และคณะ (2020) ที่ศึกษาระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มทรัพยากร พบว่า บริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดังกล่าวมีการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการในระดับสูง ซึ่งส่งผลกระทบในเชิงบวกกับมูลค่ากิจการ แสดงให้เห็นว่าหากบริษัทมีการเปิดเผยรายงานความยั่งยืนมากก็จะทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มสูงขึ้นตาม และงานวิจัยของ ภัณฑิรา มณีไพรัตน์ (2562) พบว่า การเปิดเผยข้อมูลการกำกับดูแลองค์กรของบริษัทที่ถูกจัดอันดับหุ้นยั่งยืนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลตอบแทนผู้ถือหุ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eccles et al. (2014) ที่พบว่ากลุ่มบริษัทที่มีความยั่งยืนในระดับสูงมีผลการดำเนินงานในระยะยาวดีกว่ากลุ่มที่มีความยั่งยืนระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการลงทุนที่สร้างผลตอบแทนทางการเงินในระยะยาวควบคู่กับการสร้างผลกระทบทางสังคมในเชิงบวกด้วยข้อมูลด้าน ESG ที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กับผลประกอบการของกิจการ ทั้งนี้เพื่อตอบโจทย์ให้แก่นักลงทุนในยุคการลงทุนที่ยั่งยืนโดยมีแนวคิดที่ว่า บริษัทที่มีผลการดำเนินงานด้าน ESG ที่ดีก็จะสามารถสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดีได้ด้วยเช่นกัน

สำหรับอัตราส่วนกำไรสุทธิ (NPM) พบว่า ไม่ส่งผลกระทบต่อต่อมูลค่ากิจการ (Tobin's Q) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา โยธาจันทร์ และคณะ (2020) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลรายงานความยั่งยืนกับผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม ESG100 ผลการศึกษา ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) ต่อมูลค่ากิจการ (Tobin's Q : TBQ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ ศุภภัทรพร (2018) ศึกษาผลกระทบของระดับคะแนนการกำกับดูแลกิจการต่อผลการดำเนินงานส่งผลต่อมูลค่ากิจการ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอัตรากำไรสุทธิกับผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ และงานวิจัยของ ฑริยา พงษ์พันธ์ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลรายงานความยั่งยืน

กับผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม ESG100 ผลการศึกษา ไม่พบความสัมพันธ์และอัตรากำไรสุทธิกับผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งอาจเกิดจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างจากงานวิจัยที่ขัดแย้งกับผลการศึกษาในครั้งนี้

สำหรับอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล (DP) พบว่า ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อมูลค่ากิจการ (Tobin's Q) สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญนาค เกิดสินธุ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและราคาตลาดของหลักทรัพย์ กลุ่มพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย และหาทิศทางของความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อมูลค่าของกิจการ พบว่า อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อราคาตลาดหลักทรัพย์ที่ส่งผลทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มสูงขึ้น และงานวิจัยของ DANG, Hung Ngoc (2020) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพรายได้ต่อมูลค่ากิจการ กรณีศึกษาตลาดหลักทรัพย์ประเทศเวียดนาม ที่พบว่า อัตราการจ่ายเงินปันผลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับมูลค่าของกิจการ รวมถึงงานวิจัยของ Sadi'ah, K. (2018) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับมูลค่ากิจการ พบว่า อัตราการจ่ายเงินปันผลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อมูลค่าของกิจการ ซึ่งการจ่ายเงินปันผลเป็นการส่งสัญญาณให้กับนักลงทุนได้ทราบว่าหากกิจการมีการจ่ายปันผลเป็นจำนวนมากแสดงให้เห็นว่ากิจการทำกำไรได้ดี มีความสามารถในการจ่ายเงินปันผล ซึ่งจะส่งผลให้มูลค่าของกิจการสูงขึ้นนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้อาจมีข้อมูลที่กิจการสามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงานในการเปิดเผยข้อมูลรายงานความยั่งยืน นอกจากนี้ยังพบว่าข้อมูลที่นักลงทุนให้ความสนใจมิได้มีเพียงข้อมูลด้าน ESG เท่านั้น แต่นักลงทุนยังต้องอาศัยข้อมูลทางด้านการเงินสำหรับการตัดสินใจเลือกลงทุน ดังนั้นกิจการควรให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลด้านเงินปันผลหรืออัตราการจ่ายเงินปันผล เพื่อกระตุ้นให้มีการลงทุนมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะส่งผลให้มูลค่ากิจการเพิ่มขึ้นแล้ว ยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกิจการ อีกทั้งยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง กิจการสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานควบคู่กับสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำพากิจการสู่ความยั่งยืน อันจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่ากิจการ เศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติอย่างมั่นคงและยั่งยืน

บรรณานุกรม

กาญจน์กมล พรมเหลา. (พฤษภาคม 2021). *แนวคิด ESG คืออะไร ทำไมถึงได้รับความนิยมในกลุ่มนักลงทุนในปัจจุบัน.* เข้าถึงได้จาก: https://www.tris.co.th/esg/

ไชตั๊ก ศรีเรือง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศสิงคโปร์.* การค้นคว้าอิสระ. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ฑริยา พงษ์พันธ์, (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลขององค์กรกับผลประกอบการทางการเงินของบริษัทหมวดธุรกิจพลังงานที่อยู่ในดัชนี SET 50.* วิทยานิพนธ์. คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2565) *บริษัทจดทะเบียนไทยในดัชนีชี้วัดความยั่งยืนระดับสากล.* เข้าถึงได้จาก: https://www.setsustainability.com/page/sustainability-index.

ธารารัตน์ ทูลไธสง, (มกราคม–เมษายน 2561). ความสัมพันธ์ระหว่างราคาตามบัญชี กำไรจากการดำเนินงาน กำไรสุทธิ กระแสเงินสดจากเงินปันผล และกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น,* 3(1), หน้า 73-90.

นิตยา โยธาจันทร์ และคณะ, (กรกฎาคม–ธันวาคม 2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลรายงานความยั่งยืนกับผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม ESG100. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 13(2). หน้า 12-26.

นิธิภักดิ์ ปินตา, (กุมภาพันธ์–กรกฎาคม 2559). ผลกระทบของรายงานความยั่งยืนต่อผลการดำเนินงานขององค์กร สำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในกลุ่มประเทศอาเซียน. *วารสารวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,* 3(2), หน้า 112-126.

บุญนาค เกิดสินธุ์, (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและราคาตลาดของหลักทรัพย์กลุ่มพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.

เบญจวรรณ ศุภภัทรพร, (2018). ผลกระทบของระดับคะแนนการกำกับดูแลกิจการต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)*, *4*(2), pp. 171-190.

ปทุมวดี โบงูเหลือม, (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับมูลค่ากิจการของบริษัทที่เสนอขายหลักทรัพย์ครั้งแรกแก่สาธารณชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ปิยะณัฐ กาญจนารัตน์, (2021). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงิน กระแสเงินสด และมูลค่ากิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์: กรณีศึกษาประเทศในกลุ่มโครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่ายอินโดนีเซีย มาเลเซีย และไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, สงขลา.

พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์, (2560). ความสัมพันธ์มูลค่าราคาตามบัญชี กำไรต่อหุ้นและเงินปันผล ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มดัชนี SET 100. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University,* 11(25), pp. 99-106.

พิศิษฐ์ อัศวบรรจงผล, (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรายงานความยั่งยืนกับอัตราส่วน Tobin's Q ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนี SET 100.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ภัณฑิรา มณีไพรัตน์, (2562). *อิทธิพลระหว่างการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมกับผลตอบแทนผู้ถือหุ้น: กรณีศึกษาบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับธุรกิจด้านการพัฒนาความยั่งยืน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, สงขลา.

ภริศฑ์ชาก์ ชดช้อย, ขวัญหทัย ใจเปี่ยม และอาทิตย์ สุจเสน, (2561). *ความสัมพันธ์ของการรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนกับมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* สงขลา: วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.

เมธาวดี อ่อนรู้ที่ และมัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและการเปิดเผยรายงานประจำปี : กรณีศึกษาบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ.* การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5. 16 พฤษภาคม 2557, หน้า 11-20. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ศิวัช จันทรโชติ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ กรณีศึกษา: กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ศรีสุดา นามรักษา. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาตลาดหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.*วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สัตยา ตันจันทร์พงศ์, พัทธยศ เดชศิริ และทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์. (ม.ค.-มี.ค.62). อิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลรายงานการพัฒนาความยั่งยืนที่มีต่อมูลค่ากิจการ. *วารสารการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม,* 11(1), หน้า 131-144.

สุรีย์ โบษกรนัฏ, (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารมหาจุฬาวิชาการ*, 9(2), หน้า 109-125.

อมรรัตน์ ดาวเรือง. (มกราคม-เมษายน 2563). ความสัมพันธ์ระหว่างสินทรัพย์ไม่มีตัวตน กระแสเงินสดและผลการดำเนินงานกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *Graduate School Journal Chiang Rai Rajabhat University,* 13(1), pp. 45-65.

Chodchoy, P. (2014). *Sustainable Development Reporting : A Case Study of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand.(Master's Thesis).* Prince of Songkla University, Songkla.

Dang, H. N., Nguyen, T. T. C., & Tran, D. M. (2020). The impact of earnings quality on firm value: The case of Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, *7*(3), pp. 63-72.

Eccles, R. G., Ioannou, I., & Serafeim, G. (2014). The impact of corporate sustainability on organizational processes and performance. *Management science*. 60(11), pp. 2835-2857.

Freeman, R. E. (1994). The politics of stakeholder theory: Some future directions. *Business ethics quarterly*, pp. 409-421.

García-Sánchez, Hussain, Martínez-Ferrero & Ruiz-Barbadillo, (2019). Impact of disclosure and assurance quality of corporate sustainability reports on access to finance. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(4), pp. 832-848.

Laskar, N., Chakraborty, T. K., & Maji, S. G. (2017). Corporate sustainability performance and financial performance: Empirical evidence from Japan and India. *Management and Labour Studies,* 42(2), pp. 88-106.

Marangu, K., & Jagongo, A. (2015). Price to Book Value Ratio and Financial Statement Variables: A Study of Companies Quoted at Nairobi Securities Exchange, Kenya. *International Journal of Finance & Policy Analysis*, pp. 7.

Muslu, V., Mutlu, S., Radhakrishnan, S., & Tsang, A. (2014). *Measuring Corporate Social Responsibility Report Quality Using Narratives.* University of Houston, Houston.

Naklerd, S., & Suttipun, M. (2016). An influence of corporate governance on environmental disclosures of listed companies in the Stock Exchange of Thailand. *Chulalongkon Business Review*, *38*(149), pp. 35-48.

Narsa, I., & Irwanto, A. (2019). Environmental risk disclosure and cost of equity. *Polish Journal of Management Studies*, *19*(2), pp. 124-131.

Phimon Lertsabanant and Parinya Maglin. (2022, July - December). Influences of Sustainability Management of Environmental, Social & Governance on Sustainable Corporate Finance of the Listed Companies in The Stock Exchange of Thailand. *Journal of Business Administration and Languages (JBAL),* 10(2), pp. 102-122.

Razakand Mustapha (2013), *Corporate social responsibility disclosures and board structure: evidence from Malaysia,* Jurnal Teknologi, 64(3), pp. 73-80.

Sadi'ah, K. (2018). The effect of corporate financial ratio upon the company value. *The Accounting Journal of Binaniaga*, 3(02), pp. 75-88.

Varnaprux, R. (2015). *The relationship between a performance and a disclosure of social and environmental information of Thai listed companies in the stock exchange of Thailand in property and construction section*. 10th National and International Sripatum University Conference. 22 December 2015, pp. 376-387. Bangkok: Sripatum University.

อิทธิพลของทุนมนุษย์ต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนี SET 100

The Influence of Intellectual Capital on The Sustainability of a Company through Performance of Companies Listed on The Stock Exchange of Thailand in the SET 100

อารีรัตน์ แขรัมย์[1] สมศักดิ์ จินตวัฒนกุล[2] และสมใจ บุญหมื่นไวย[3]

Areerat Khaeram[1] Somsak Jintawattanakul[2] and Somjai Boonmunewai[3]

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[1], อาจารย์บัญชีมหาบัณฑิต[2], อาจารย์บัญชีมหาบัณฑิต[3]

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา นครราชสีมา 30000[1,2,3]

E-mail: areerat.ka@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนี SET 100 เก็บข้อมูลจากงบการเงิน รายงานความยั่งยืนและรายงานประจำปี ระหว่างปี 2562 – 2564 จำนวน 195 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติการวิเคราะห์การถดถอย ผลการวิจัย พบว่า ทุนมนุษย์มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะการลงทุนในด้านค่าตอบแทนพนักงานทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยืนของบริษัท

คำสำคัญ: ทุนมนุษย์ ความยั่งยืนของบริษัท ผลการดำเนินงาน

Abstract

This research aims to test the influence of human capital on the sustainability of a company through performance of companies listed on the Stock Exchange of Thailand in the SET 100 index group collecting data from financial statements sustainability reports and annual reports between 2019 - 2021, a total of 195 samples, data were analyzed by descriptive statistics and regression analysis statistics. The research results revealed that human capital has an influence on the sustainability of the sompany, through performance statistically significant in particular, investing in employee compensation has resulted in an increase in performance affecting the sustainable economic growth of the company.

Keywords: Human capital, company sustainability, performance

บทนำ

ธุรกิจในปัจจุบันต้องประสบกับสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนอยู่ตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก หลายธุรกิจในประเทศไทยจึงจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (ผกามาศ บุตรสาลี, 2564) นำไปสู่ความมั่นคงภายในองค์กร ทำให้องค์กรเกิดความยั่งยืนในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพาภรณ์ ชัยเสนา (2565) ระบุว่าองค์กรต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น Big data, Data analytics, Artificial intelligence (AI), และ Robotics process automation (RPA) ซึ่งสามารถนำมาทดแทนแรงงานของมนุษย์ได้ ทำให้องค์กรประหยัดต้นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีเหล่านี้ก็ยังไม่สามารถทดแทนแรงงานมนุษย์ได้ทั้งหมด โดยผลการศึกษาของ บุญลดา คุณาเวชกิจ (2564) และฟ้าวิกร อินลวง (2561) พบว่าลักษณะงานบางอย่างต้องให้มนุษย์ดำเนินการ เช่น การวิเคราะห์ การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา จำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจและประสบการณ์ของมนุษย์เท่านั้น องค์กรจึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นและถือเป็นทุนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถของบุคลากรที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน โดยเรียกบุคลากรในแนวคิดนี้ว่า Human Capital หรือ ทุนมนุษย์ (วัชรี พืชผล, 2562) ซึ่งถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ช่วยผลักดันให้ธุรกิจสู่ความยั่งยืนได้ในระยะยาวได้ (Wuttaphan, 2017)

ทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) โดยทุนทางปัญญาประกอบด้วย 1. ทุนมนุษย์ (Human Capital) 2. ทุนโครงสร้าง (Structural Capital) และ 3. ทุนลูกค้า (Customer Capital) ซึ่งทุนมนุษย์เป็นเครื่องมือสำหรับวัดผลตอบแทนจาการการลงทุนในทุนมนุษย์ (กัลย์ ปิ่นเกษร, 2560) หากบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานมากเท่าไหร่ยิ่งเป็นแรงจูงใจในการให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Witthayudom, W. (2007) โอกาสที่รายได้หรือยอดขายเพิ่มขึ้นก็มากตามไปด้วย จากงานวิจัยของ ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2550) ได้กำหนดตัวชี้วัดของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ได้แก่ จำนวนพนักงาน เงินเดือนและสวัสดิการพนักงาน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับพนักงาน ส่วนงานวิจัยของ นิสดารก์ เวชยานนท์ (2551) ได้ค้นพบตัวชี้วัดอื่น ๆ เพื่อประเมินค่าทุนมนุษย์ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานและผลประกอบการ สอดคล้องกับ เอลวิส โคตรชมภู (2565) และ Inchana, (2021) เสนอว่าองค์กรควรพิจารณาค่าตอบแทนพนักงานตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมหรือมีค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non-Financial Reward) โดยเชื่อมโยงทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resources Based View Theory; RBV) ของ Barney (2001) ที่เป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยเอลวิส โครตชมภู (2565) และสรทัต ศรีวิชชุพงษ์ (2565) กล่าวว่าทรัพยากรในองค์กร หมายถึง มนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างรายได้หรือผลตอบแทนให้กับองค์กร หากนำทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้อย่างคุ้มค่าจะช่วยให้องค์กรเกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น โดยงานวิจัยของ ยศกร วรรณวิจิตร (2564) ยืนยันผลจากการศึกษาในสหภาพยุโรป พบว่าทุนมนุษย์คือปัจจัยที่ทำให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและส่งผลต่อความยั่งยืนของการพัฒนาประเทศ ด้วยเหตุนี้ธุรกิจใน

ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทุนมนุษย์ (Human Capital Concept) ของสิริปภา ภาคอัตถ์ (2563) ที่ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านแรงงาน (Focusing on Strategic Workforce Optimization) โดยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานทำให้มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและเหนือกว่าคู่แข่งขัน (Pimonratanakan, S. 2022) ดังนั้นทุกองค์กรควรให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์โดยจัดให้มีการพัฒนาการฝึกอบรมพนักงาน การสร้างภาวการณ์เป็นผู้นำการสร้างแรงจูงใจ การเพิ่มมูลค่าของผลตอบแทนและการปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้มีความยืดหยุ่นกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน นอกจากนี้ Stewart (1997) ระบุว่าทุนมนุษย์จะส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของบริษัท โดยสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่าองค์ประกอบของทุนทางปัญญาที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจมากที่สุด คือทุนมนุษย์ อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยในอดีตมีผลการศึกษาที่แตกต่างกันไป เนื่องจากรูปแบบข้อมูลของกิจการและวิธีการวิจัยที่หลากหลาย (พระครูสมุห์ชินวรวัตร ถิรภทฺโท (จุลเจือ), 2565) เพื่อให้ผู้บริหารหรือนักทรัพยากรมนุษย์นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่าและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของทุนมนุษย์ต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนี SET 100 โดยพิจารณาปัจจัยของข้อมูลเชิงปริมาณที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน จำนวนพนักงาน ค่าตอบแทนพนักงาน โดยเก็บข้อมูลจากงบการเงิน รายงานประจำปี และรายงานความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัทโดยผ่านผลการดำเนินงาน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวความคิดเรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืน (The Concept of Sustainable Development) คือการพัฒนาที่ตรงกับความต้องการตามความจำเป็นขององค์กรในปัจจุบัน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีการเรียนรู้และมีความสามารถในการแข่งขันและเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน (เนตรชนก สูนาสวน, 2565) โดยใช้ทุนมนุษย์ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุด มีความสามารถในการใช้ทรัพยากร ซึ่งยึดหลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและมีผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเป้าหมายระยะยาว โดยการนำทรัพยากรมนุษย์มาพัฒนาเพื่อสร้างความเจริญเติบโตให้กับรายได้ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนจำเป็นอย่างมากที่ต้องอาศัยปัจจัยด้านทุนมนุษย์ โดยนำกระบวนการศึกษาด้านทรัพยากรสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เข้ามาพัฒนาทรัพยากรในองค์กรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Business จึงเป็นแนวปฏิบัติใหม่สำหรับองค์กรเพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจเติบโตไปพร้อมกับเศรษฐกิจที่ยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจเนื่องจากเป็นการนำทรัพยากรมนุษย์มาช่วยพัฒนาทรัพยากรด้านอื่น ๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร และยังสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยผลของการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทจะช่วยสร้างผลกำไรในระยะยาวให้กับธุรกิจได้ (ไกรศร วันละ, 2564)

ทฤษฎีการสร้างทุนทางปัญญา

ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) คือ ทุนทางความรู้ ทักษะ การศึกษา ประสบการณ์ การวิจัย การแสวงหาความจริง การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานเป็นเรื่องที่จำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม นักวิจัยและนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าทุนทางปัญญาไว้ดังนี้

ทุนทางปัญญา เป็นผลรวมต้นทุนของทุนมนุษย์และทุนโครงสร้างรวมถึงประสบการณ์ที่นำมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีขององค์กรและทักษะงานเฉพาะของพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ (Edvinsson, 1997)

1. ทุนมนุษย์ (Human Capital : HC) ความรู้ ความสามารถ ทักษะของพนักงานในการปฏิบัติงานทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับองค์กร

2. ทุนโครงสร้าง (Structural Capital : SC) (P. H. Sullivan, 2000) มีความสัมพันธ์กันกับทุนมนุษย์และความรู้ของพนักงานช่วยให้สร้างผลงานและเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้มากขึ้น จึงเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้ทุนมนุษย์เปลี่ยนเป็นทุนโครงสร้างเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร (สรทัต ศรีวิชชุพงษ์, 2565)

3. ทุนทางสังคม (Social Capital : SC) เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม ที่สามารถสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน (Stewart, 1997)

ทฤษฎีทุนมนุษย์

Theodre W. Schultz นักเศรษฐศาสตร์รางวัลโนเบล ปี 1961 ให้ความหมายของ “ทุนมนุษย์” ว่าเป็นความสามารถที่หลากหลายซึ่งอยู่ในตัวของบุคคลที่ติดตัวมา หรือเกิดจากการสะสม การเรียนรู้ จะมีการเพิ่มมูลค่ามากขึ้นหากมีการจัดการเรียนรู้ และการลงทุนฝึกทักษะในระดับที่เหมาะสมให้กับพนักงาน (นิสดารก์ เวชยานนท์, 2551) จะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ สมฤทธิ์ (2564) ที่พบว่าการลงทุนในการพัฒนาทุนมนุษย์นั้น เป็นการลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนมากที่สุด โดยนำทฤษฎีทุนมนุษย์มาวิเคราะห์ทรัพยากรเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณทรัพยากรทุนมนุษย์ คือ จำนวนบุคลากร จำนวนชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบพนักงาน เช่น เงินเดือน ค่าแรง โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายในการอบรม ส่วนเชิงคุณภาพ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถเพิ่มขึ้นได้ด้วยการลงทุนในทุนมนุษย์ จึงนำไปสู่การพัฒนางานที่ส่งต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (ชลนันท์ พันธ์พานิช, 2562), นอกจากนี้ Lynda Gratton, (2007) และ Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998)

ได้อธิบายถึงความหมายของทุนมนุษย์ว่าเป็นส่วนประกอบของ 3 สิ่ง คือทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ทุนทางสังคม (Social Capital) และทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) (อ้างในนิสดารก์ เวชยานนท์, 2551) มีองค์ประกอบสำคัญได้แก่

1. ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญเฉพาะ และความสามารถในการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่คนสะสมไว้ รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในกับตัว Tacit Knowledge

2. ทุนทางสังคม (Social Capital) ประกอบด้วยการมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับผู้อื่นในสังคม และความสามารถทำงานเป็นทีม (Teamwork)

3. ทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) ประกอบด้วยการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) คุณลักษณะการรับรู้ตนเอง (Self-Awareness)

ทฤษฎีฐานทรัพยากร

ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource Based View Theory) เป็นการนำพนักงานที่มีความสามารถมาพัฒนาทรัพยากรในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร (Barney, 2001) มีภาพลักษณะชัดเจนในด้านความยั่งยืน ซึ่งจากการศึกษาของ ภณิดา วงศ์วิริยะ (2560) พบว่าผลกระทบจากการแข่งขันที่เกิดขึ้นไม่สามารถควบคุมได้ทำให้ธุรกิจชะลอตัว มีรายได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงกับงานวิจัยของ เรวดี พานิช (2564) ระบุว่าธุรกิจที่ให้ความสำคัญในการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยผลักดันให้ธุรกิจมีความเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ส่วนวิจัยของ ภูบดินทร์ วรชินา (2564) พบว่าหากบริษัทมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือสรรหาแรงงานที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมได้ ถึงจะไม่มีผลต่อการดำเนินงานแต่ก็ช่วยให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จในระยะยาว ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าทรัพยากรมนุษย์ไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานโดยตรง อย่างไรก็ตามงานวิจัยส่วนใหญ่ พบว่าทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท โดยส่งผลทางอ้อมที่อาศัยตัวส่งผ่าน ซึ่งความยั่งยืนของธุรกิจจะเกิดขึ้นเมื่อธุรกิจแสดงผลการดำเนินงานด้านการเงินในระยะยาว และดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย โดย Purnomo, (2022) ได้กล่าวว่าการดำเนินงานที่ดีจะต้องวัดผลด้านการเงิน การเติบโตของรายได้ที่ต่อเนื่องเพื่อพัฒนาให้เป็นความยั่งยืนขององค์กร อย่างไรก็ตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้น มาจากความสามารถของทุนมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลตอบแทน ส่งผลให้องค์กรเข้มแข็ง สามารถคงอยู่ในตลาดธุรกิจได้ในระยะยาว (Wuttaphan, 2017)

ดังนั้น ทุนมนุษย์จึงไม่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลการดำเนินงาน แต่สามารถส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของบริษัทได้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

Ha: ทุนมนุษย์มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบการวิจัยในครั้งนี้ คือบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET 100 ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างปี 2562 – 2564 ระยะเวลา

3 ปี โดยเก็บข้อมูลจากงบการเงิน รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ยกเว้นบริษัททางการเงินเนื่องจากมีวิธีการปฏิบัติทางบัญชีต่างกัน บริษัทที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลตัวแปรได้ครบถ้วนและบริษัทที่ไม่ได้ปิดรอบบัญชีในวันที่ 31 ธันวาคม รวมข้อมูลคงเหลือที่ต้องใช้ในการศึกษา 195 ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติพรรณนา จากนั้นทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์พหุคูณ และผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสถิติ

ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทุนมนุษย์ ซึ่งวัดค่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน จำนวนพนักงาน และค่าตอบแทนพนักงาน

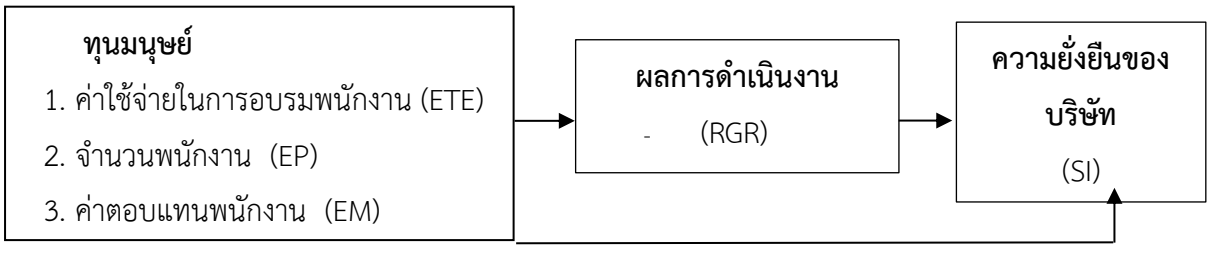
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความยั่งยืนของบริษัท วัดจากดัชนีความยั่งยืนของบริษัท

3. ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ ผลการดำเนินงาน วัดจากอัตราการเติบโตของรายได้

ขั้นตอนการวิเคราะห์ การทดสอบผลกระทบของตัวแปลส่งผ่าน (สุพล ดุรงวัฒนา, 2565)

1. ทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท โดยผลการทดสอบต้องไม่มีอิทธิพลต่อกัน
2. ทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน โดยผลการทดสอบต้องมีอิทธิพลต่อกัน
3. ทดสอบอิทธิพลของผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท โดยผลการทดสอบต้องมีอิทธิพลต่อกัน
4. ทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน โดยผลการทดสอบจะพิจารณาที่ตัวแปรทุนมนุษย์หากพบอิทธิพลต่อความยั่งยืน แสดงว่า ทุนมนุษย์มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัทโดยตรง แต่หากตัวแปรทุนมนุษย์ไม่พบอิทธิพลต่อความยั่งยืนของบริษัท แปลว่า ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: พัฒนาจาก Edvinsson and Malone (1997, p. 174) และ Jurczak (2008, p. 174)

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้ เป็นการทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่ามัธยฐาน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ธารารัตน์ ทูลไธสง, 2562) ซึ่งแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	Median	Std.	Max.	Min.
ค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน (ETE) (ล้านบาท)	55.99	61.42	224.59	2,225.66	0.003
จำนวนพนักงาน (EP) (คน)	8,990	3,560	18,560	147,190	55
ค่าตอบแทนพนักงาน (EM) (ล้านบาท)	5,185	1,742.33	12,300	130,415	42.33
อัตราการเติบโตของรายได้ (RGR) (เปอร์เซ็นต์)	4.18	0.08	18.65	121.76	-53.64
ดัชนีความยั่งยืนของบริษัท (SI) (เปอร์เซ็นต์)	2.94	2.42	2.29	54	0.04

โดยที่ ETE (Employee training expenses) คือค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน, (EP) employees คือจำนวนพนักงาน, EM (Employee Compensation) คือค่าตอบแทนพนักงาน, RGR (revenue growth rate) คืออัตราการเติบโตของรายได้, SI (Sustainability Index) คือดัชนีความยั่งยืน

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลของตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยมากกว่ามัธยฐาน ยกเว้นตัวแปรค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ามัธยฐาน

ค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 55.99 ล้านบาท มีค่าสูงสุด 2,225.66 ล้านบาท ค่าต่ำสุด 3,000 บาท จำนวนพนักงานมีค่าเฉลี่ย 9 คน มีค่าสูงสุด 147,190 คน ค่าต่ำสุด 55 คน ค่าตอบแทนพนักงานมีค่าเฉลี่ย 5,185 ล้านบาท มีค่าสูงสุด 130,415 ล้านบาท มีค่าต่ำสุด 42.33 ล้านบาท

อัตราการเติบโตของรายได้มีค่าเฉลี่ย 4.18% มีค่าสูงสุด 121.76% มีค่าต่ำสุด -53.64% และดัชนีความยั่งยืนของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 2.94% มีค่าสูงสุด 54% มีค่าต่ำสุด 0.04%

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ VIF ของตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระแสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ VIF

	ETE	EP	EM	RGR	SI	**VIF**
ETE	1	0.359*	0.250*	0.024	0.041	1.153
EP		1	0.561*	-0.021	-0.060	1.605
EM			1	0.158*	-0.065	1.527
RGR				1	-0.168*	1.044
SI					1	-

หมายเหตุ : * =p< 0.05

ETE = ค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน, **EP =** จำนวนพนักงาน, **EM =** ค่าตอบแทนพนักงาน, **RGR =**อัตราการเติบโตของรายได้, **SI =**ดัชนีความยั่งยืน

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (ทุนมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน) และตัวแปรตามผลการดำเนินงานที่วัดด้วยอัตราการเติบโตของรายได้ พบว่า ตัวแปรค่าตอบแทนพนักงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลการดำเนินงาน (r=0.158,p<0.05) นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรความยั่งยืนที่วัดโดยดัชนีความยั่งยืน (r = -0.168,p<0.05) และเพื่อป้องกันปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มากจนเกินไปหรือปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบค่าสถิติ Variance Inflation Facto (VIF) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 1.044 – 1.605 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2014)

หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานตามขั้นตอน ดังนี้

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 1 การทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผลแสดงดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุนมนุษย์กับตัวแปรตามดัชนีความยั่งยืน

Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients		t	P-Value
ตัวแปร	B	Std. Error	β		
Constant	3.003	0.189		15.922	0.000**
ETE	7.59	0.000	0.075	0.957	0.340
EP	-7.29	0.000	0.059	0.648	0.518
EM	-9.36	0.000	0.050	0.569	0.570
F=0.622	P= 0.602	R^2=0.010	$AdjR^2$=0.006		

หมายเหตุ : ** =p< 0.01

ETE = ค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน, **EP =** จำนวนพนักงาน, **EM =** ค่าตอบแทนพนักงาน, **RGR =**อัตราการเติบโตของรายได้, **SI =**ดัชนีความยั่งยืน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นตัวแปรอิสระของทุนมนุษย์ทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อดัชนีความยั่งยืนของบริษัท ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน H_a แสดงว่าค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน จำนวนพนักงานและค่าตอบแทนพนักงานไม่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัชลดา สุวรรณนวล (2565) พบว่าพนักงานมีโอกาสในการเปลี่ยนงานอย่างอิสระ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบขององค์กรและตัวชี้วัดดัชนีความยั่งยืนมีหลายปัจจัย ซึ่งจะมองเพียงด้านเดียวไม่ได้ (ทัศน์ชัย ศิริวรรณ, 2564)

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 2 ทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ผลแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุนมนุษย์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน

Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients		t	P-Value
ตัวแปร	B	Std. Error	β		
Constant	3.728	1.503		2.480	0.014*
ETE	1.888	0.000	0.023	0.298	0.766
EP	0.000	0.000	-1.66	-1.849	0.066
EM	3.713	0.000	0.245	2.829	0.005**
F=2.771	P= 0.043	R^2=0.027	AdjR^2=0.006		

หมายเหตุ : ** =p<0.01, *=p<0.05

ETE = ค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน, **EP =** จำนวนพนักงาน, **EM =** ค่าตอบแทนพนักงาน, **RGR =**อัตราการเติบโตของรายได้, **SI =**ดัชนีความยั่งยืน

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่าค่าตอบแทนของพนักงาน (EM) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.245,p<0.05) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน H_a แสดงว่าทุนมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลนันท์ พันธ์พานิช (2562), กัลย์ ปิ่นเกษร (2560), พรลักษมิ์ พลเดช (2563), และณัฐาริณี สุดใจ (2563) ที่พบว่าทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานมีกำลังใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 3 ทดสอบอิทธิพลของผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผลแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระผลการดำเนินงานกับตัวแปรตามความยั่งยืนของบริษัท

Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients		t	P-Value
ตัวแปร	B	Std. Error	β		
Constant	3.018	0.169		17.883	0.000**
RGR	-0.21	0.009	-0.168	-2.339	0.020*
F=5.471	P= .020	R^2=0.028	AdjR^2=0.023		

หมายเหตุ : **p<0.01; * p< 0.05

จากตารางข้างต้น พบว่าผลการดำเนินงานส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท (RGR) เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = -0.168, p<0.05) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน H_a แสดงว่าอัตราการเติบโตของรายได้มีอิทธิพลเชิงลบต่อความยั่งยืนของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวิตา อินทรพาณิชย์ (2566), พรลักษมิ์ พลเดช (2563), ยุพาภรณ์ ชัยเสนา (2565) พบว่าธุรกิจมีรายได้เพิ่มก็ต้องจ่ายเงินปันผลทำให้เงินทุนหมุนเวียนภายในบริษัทและความมั่นคงของกิจการลง จึงส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 4 ทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน ผลแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบอิทธิพลของทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน

Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients		t	P-Value
ตัวแปร	B	Std. Error	β		
Constant	3.081	0.189		16.260	0.000**
ETE	7.99	0.000	0.079	1.018	0.310
EP	-1.08	0.000	-0.087	-0.960	0.338
EM	-1.57	0.000	-0.008	-0.095	0.925
RGR	-0.21	0.009	-0.170	-2.314	0.022*
F=1.816	P= 0.127	R^2=0.194	AdjR^2=0.017		

หมายเหตุ : * คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบข้างต้นพบว่าตัวแปรอิสระทุนมนุษย์ทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของบริษัท นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรอิสระผลการดำเนินงานที่วัดด้วยอัตราการเติบโตของรายได้ (RGR) พบว่ามีอิทธิพลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ (β = -0.170, p<0.05) ต่อความยั่งยืนของบริษัท ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน H_a แสดงว่าถ้าบริษัทมีการจ่ายผลตอบแทนให้กับพนักงานในระดับที่เหมาะสม จะทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

และส่งผลให้บริษัทมีความยั่งยืน (ณัฐาริณี สุดใจ, 2563), (กชมน ชูเทพ, 2564), (ผกามาศ บุตรสาลี, 2564) และ (ยศกร วรรณวิจิตร, 2564)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ลงทุนในด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสถิติ พบว่าทุนมนุษย์ (Human Capital) มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Stewart (1997); Elkins, H. (2016) Wuttaphan, N. (2017), ณัฐาริณี สุดใจ (2563), กชมน ชูเทพ (2564), ผกามาศ บุตรสาลี (2564), และยศกร วรรณวิจิตร (2564) ซึ่งพบอิทธิพลที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทุนมนุษย์ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บรรจงรัตน์ พรหมสุวรรณศิริ (2565), และธนวรรณ เจริญทิพย์ (2561) ที่พบว่าทุนมนุษย์ไม่มีความสัมพันธ์หรือไม่มีอิทธิพลใดที่ส่งผลต่อดัชนีความยั่งยืน แสดงว่าค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน จำนวนพนักงาน และค่าตอบแทนพนักงานไม่ส่งผลให้ดัชนีความยั่งยืนของบริษัทเพิ่มขึ้น เพราะว่าพนักงานมีโอกาสในการเปลี่ยนงานอย่างอิสระ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบขององค์กรและตัวชี้วัดดัชนีความยั่งยืนมีหลายปัจจัย ซึ่งจะมองเพียงด้านเดียวไม่ได้ (ทัศน์ชัย ศิริวรรณ, 2564)

2. ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานเชิงบวก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับชลนันท์ พันธ์พานิช (2562), กัลย์ ปิ่นเกษร (2560), และพรลักษมิ์ พลเดช (2563) ที่พบว่าทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าค่าตอบแทนพนักงานมีอิทธิพลต่ออัตราการเติบโตของรายได้เชิงบวก พิสูจน์ได้ว่าพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม จะทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ส่วนค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงานกับจำนวนพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจากการแยกองค์ประกอบของทุนมนุษย์ไม่มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงาน เพราะมีผลกระทบกับส่วนประกอบอื่นของส่วนของเจ้าของ อย่างไรก็ตามผลการทดสอบงานวิจัยในปัจจุบันกำหนดให้ทุนมนุษย์มีความสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ แสดงว่าการลงทุนในองค์ประกอบรายย่อยของทุนมนุษย์จะส่งผลให้พนักงานแต่ละคนสามารถเพิ่มรายได้ให้องค์กรทำให้องค์กรมีกำไรเพิ่มขึ้น

3. ผลการดำเนินงานมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัทในเชิงลบ พิสูจน์ได้ว่าธุรกิจที่มีรายได้เพิ่มขึ้นต้องจ่ายเงินปันผลให้ผู้ถือหุ้นมากกว่าเก็บไว้ขยายกิจการทำให้ความมั่นคงของกิจการลดลง ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท หรือองค์กรที่เน้นการเพิ่มยอดขายโดยไม่คำนึงถึงความเสี่ยงในอนาคตที่จะกระทบต่อความยั่งยืนของบริษัทได้ เช่น หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า-2019 หลายธุรกิจเริ่มฟื้นตัวทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น แต่ภาวะเศรษฐกิจของไทยยังมีความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความมั่นคงขององค์กร (พลวัฒน์ ชุมสุข, 2566) รวมถึงสงครามการค้าและสงครามเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ส่งผลกระทบ

ทั่วโลก ทำให้หลายองค์กรต้องลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อให้มีกำไรเพิ่มขึ้น แต่กลับส่งผลให้ดัชนีความยั่งยืนของบริษัทลดลง (สุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี, 2555)

4. ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน ซึ่งผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนด พิสูจน์ให้เห็นว่าทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน (Stewart, 1997) แสดงว่าหากบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานในระดับที่เหมาะสมจะทำให้บริษัทมีรายได้เพิ่มขึ้นและส่งผลให้บริษัทมีความยั่งยืนในระยะยาว Wuttaphan, (2017)

สรุป

จากการทดสอบทุนมนุษย์มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนี SET 100 ในระหว่างปี 2562 – 2564 พบว่าองค์ประกอบของทุนมนุษย์ทั้ง 3 องค์ประกอบ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความยั่งยืนของบริษัท แต่หากพิจารณาแยกรายองค์ประกอบมีเพียงค่าตอบแทนพนักงานที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความยั่งยืนของบริษัท ผ่านผลการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลย์ ปิ่นเกษร, (2560) พบว่าองค์ประกอบของทุนมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานมากที่สุด คือค่าตอบแทนพนักงาน แสดงให้เห็นว่าหากบริษัทต้องการพัฒนาองค์กรให้สู่ความยั่งยืนจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานในระดับที่เหมาะสม Inchana, (2021)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของบริษัท โดยผ่านผลการดำเนินงานมากที่สุดคือค่าตอบแทนพนักงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่ออัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้เชิงบวก และอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัทเชิงลบ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับค่าตอบแทนพนักงานให้มากกว่าปัจจัยอื่น เนื่องจากเป็นการลงทุนที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของบริษัททางอ้อม

2. การศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาแยกกลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อทำการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของบริษัท โดยผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยว่าแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับผู้บริหาร บริษัทจะได้ทราบและให้ความสนใจในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของบริษัทในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม

3. การศึกษาครั้งต่อไป แนะนำให้เก็บข้อมูลในช่วงที่พ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า-2019 เพื่อหาผลการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในทิศทางบวก

บรรณานุกรม

กชมน ชูเทพ, จุฑาภรณ์ มาสันเทียะ, และกมลทิพย์ ศรีหาเศษ. (2564). การศึกษาความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานราชการ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในเขตปริมณฑล. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 38(103), หน้า 24-32.

กนกวรรณ สมฤทธิ์. (2564). *ทฤษฎีทุนมนุษย์และทฤษฎีสองปัจจัยกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ติดตามรถยนต์.* มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กัลย์ ปิ่นเกษร, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, และจิราวรรณ คงคล้าย. (2560). ทุนมนุษย์: ตัวชี้วัดทุนมนุษย์ ระดับองค์การ. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์*, 11(2), หน้า 193-202.

ไกรศร วันละ และเสาวลักษณ์ โกศล. (2564). การขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย. *วารสาร มจร บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, 7(3), หน้า 56-66.

ชลนันท์ พันธ์พานิช. (2562). การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันและแนวโน้มของธุรกิจเทียนหอม ในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจและภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 2(7), หน้า 50-60.

ณัฐาริณี สุดใจ. (2563). *ผลของทุนทางปัญญาต่อมูลค่าบริษัท กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*.เข้าถึงได้จาก: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2020/TU_2020_6202110067_14289_15851.pdf.

ทัศน์ชัย ศิริวรรณ. (2562). *การพัฒนาดัชนีชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืน ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนชีววิถี ตำบลน้ำเกี๋ยน อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน.* เข้าถึงได้จาก: http://ir.mju.ac.th/dspace/handle/123456789/1118.

ธนวรรณ เจริญทิพย์, สมชาย สุภัทรกุล, และอาจารย์ที่ปรึกษา. (2561). *ผลของทุนทางปัญญา (intellectual capital) ต่อการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. เข้าถึงได้จาก: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002112966_10035_10610.pdf

ธารารัตน์ ทูลไธสง, และสมใจ บุญหมื่นไวย. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างราคาตามบัญชี กำไรจากการดำเนินงาน กำไรสุทธิ กระแสเงินสดจากเงินปันผล และกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี*, 3(1), หน้า 73-90.

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). *ทุนมนุษย์การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อพัฒนา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2551). *ทุนมนุษย์ : ตัวชี้วัดทุนมนุษย์ระดับองค์การ.* เข้าถึงได้จาก: https://so02.tcithaijo.org/index.php/JournalGradVRU/article/download/97773/76161.

เนตรชนก สูนาสวน, อำนวย บุญรัตนไมตรี, ชัยยงค์ พรหมวงค์, และอนันต์ เตียวต๋อย. (2565). การบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของผู้ประกอบการ. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 6(2), หน้า 296-306.

บรรจงรัตน์ พรหมสุวรรณศิริ, วนิดา ชุติมากุล, สุรินทร์ พรหมนุรักษ์กิจ, กุลฑีรา จันทนา, และรัฐิยา ส่งสุข. (2565). ประสิทธิภาพของทุนทางปัญญาที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100. *วารสารศิลปะการจัดการ*, 6(3), หน้า 1064-1079.

บุญลดา คุณาเวชกิจ, จุฑามาศ อ้วนแก้ว, และกิ่งกาญน์ นาคแก้ว. (2564). หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาร์วีคอนเน็กซ์ จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 3(1), หน้า 109-119.

ผกามาศ บุตรสาลี และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์. (2564). อิทธิพลของประสิทธิภาพทุนทางปัญญา การกำกับดูแลกิจการและความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารชุมชนวิจัย*, 15(3), หน้า 200-210.

พรลักษมิ์ พลเดช. (2563). การกำกับดูแลกิจการทุนทางปัญญาและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. เข้าถึงได้จาก: http://ir.mju.ac.th/dspace/handle/123456789/1156.

พระครูสมุห์ชินวรวัตร ถิรภทฺโท (จุลเจือ), โยธี จันตะนี, ชาญชัย เพียงแก้ว, และศุภกิจ ภักดีแสน. (2565). รูปแบบการจัดการทุนมนุษย์: กรอบแนวคิดของ Leonard Nadler. *วารสาร ม จร อุบล ปริทรรศน์,* 7(3), หน้า 503-516.

พลวัฒน์ ชุมสุข และเตชภูมิ ตันติพิเชฐ. (2566). พุทธ ธรรม กับการพัฒนาเศรษฐกิจในสถานการณ์โรคระบาด (โควิด-19). *วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ*, 6(1), หน้า 153-168.

ฟ้าวิกร อินลวง. (2561). การจัดการทุนมนุษย์สมัยใหม่ยุคเจนเนอเรชั่นวาย ระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือลำพูน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(29), หน้า 43-55.

ภณิดา วงศ์วิริยะ และอนุฉัตร ช่ำชอง. (2560). *กลยุทธ์บริหารจัดการพัฒนาร้านเครื่องเขียนอุ่นใจพานิชเพื่อความยั่งยืน.* การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต ครั้งที่ 12, หน้า 630-638.

ภัชลดา สุวรรณนวล, สุภาภรณ์ โสภา, พระสมุห์ชวลิต สุวรรณจันทร์, พระปลัดนิคม กตปญฺโญ (น่าชม), (2565). ทำอย่างไรให้กลุ่มคนทำงานวัย Generation Y: ไม่เปลี่ยนงานใหม่. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์สุราษฎร์ธานี*, 9(9), หน้า 228-241.

ภูบดินทร์ วรชินา, และกฤชวรรธน์ โล่ห์วัชรินทร์. (2564). 10 การศึกษาการดำเนินงานและการตอบสนองความต้องการของประชาชนของโครงการประชารัฐในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการ วิทยาลัยสันตพล*, 6(1), หน้า 87-95.

ยศกร วรรณวิจิตร. (2564). แนวทางการพัฒนาทุนมนุษยของไทยเพื่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก,* 8(2), หน้า 345-352.

ยุพาภรณ์ ชัยเสนา, อนันตพร พุทธัสสะ, และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2565). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้าบ้านกุดหว้า จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารศิลปะศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 9(1), หน้า 50-65.

เรวดี พานิช. (2564). การศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของบริษัทไทยที่มีนโยบายการจัดการธุรกิจยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ พ.ศ.2558-2573. *วารสารอภิสิทธิ*, 27(2), หน้า 115-129.

วัชรี พืชผล, อรรถพงศ์ ลิมป์กาญจนวัฒน์, และนันทิพา บุษปวรรธนะ. (2562). การเตรียมความพร้อมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 6(2), หน้า 307-312.

สรทัต ศรีวิชชุพงษ์. (2565). *การบริหารสภาพคล่องที่ส่งผลต่อความเติบโตของกิจการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

สิริปภา ภาคอัตถ์. (2563). สองมาตรฐาน: ความเสมอภาคที่ไม่เสมอภาคในสังคมไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์ปริทัศน์ มจร*, 6(1), หน้า 333-343.

สุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี. (2555*). การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.

สุพล ดุรงวัฒนา, (2565). *การวิเคราะห์เชิงสถิติการวิเคราะห์ความถดถอย.* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาวิตา อินทรพาณิชย์, และธัญญา พากเพียร. (2566). คุณลักษณะของนวัตกรรมที่ส่งผลต่อศักยภาพทางนวัตกรรม ศักยภาพทางปัญญา และผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดสกลนคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 17(1), หน้า 135-146.

เอลวิส โคตรชมภู, และจุฬาพรรณ ภรณ์ธนะแพทย์. (2565). การบริหารทุนมนุษย์ตามหลักพุทธวิธี. *วารสารมจร อุบล ปริทรรศน์*, 7(3), หน้า 15-28.

Barney, J. B., Wright, M., & Ketchen Jr., D. J. (2001). The resource-based view of the firm: Ten years after 1991. *Journal of Management*, 27(6), pp. 625-641.

Black, W. C.,Schwarz, C., & Schwarz, A. (2014). Examining the impact of multicollinearity in discovering higher-order factor models. *Communications of the Association for Information Systems*, 34(1), p. 62.

Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). *Intellectual capital: The proven way to establish your company's real value by finding its hidden brainpower*. London: Piatkus.

Elkins, H. (2016). The interrelation between firm compensation system structure, equitable pay, and firm performance. Doctoral dissertation. Texas Tech University, Texas.

Inchana, K., & Chanthonsarasom, A. (2021). Reward system management and human capital management efficiency of Thai sports equipment business. *Academic Journal of Thailand National Sports University*, 13(3), pp. 161-174.

Jurczak, J. (2008). Intellectual capital measurement methods. *Economics and organization of enterprise*, 1(1), pp. 37-45.

Lynda Gratton, Veronica Hope-Hailey, Philip Stiles, Catherine Truss. (2007). Linking individual performance to business strategy: The people process model. *Journal of Management Studies*, 38(1), pp. 17-31.

Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review*, 23(2), pp. 242-266.

Pimonratanakan, S. (2022). The causal factors that influence the organization performance of the agricultural machinery industry. *AgBioForum,* 24(1), pp. 72-82.

Purnomo, S., Purwandari, S., & Sentosa, I. (2022). Sustainability MSMEs Performance and Income Distribution: Role of Intellectual Capital and Strategic Orientations. *Journal of Distribution Science*, 20(4), pp. 85-94.

Stewart, T. A. (1997). *Intellectual capital. The new wealth of organizations*. NY-L., Doubleday/ Currency.

Witthayudom, W. (2007). *Organization development*. Bangkok: Thanat Publication. (In Thai)

Wuttaphan, N. (2017). Human capital theory: The theory of human resource development, implications, and future. *Life Sciences and Environment Journal*, 18(2), pp. 240-253.

ผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทส่งผลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Effect of Structure of Board Directors on Dividend Payment Policy through the Operational Efficiency of Companies Listed on The Stock Exchange of Thailand

กัณฐิกา แสงจันทร์[1] สมศักดิ์ จินตวัฒนกุล[2] และสมใจ บุญหมื่นไวย[3]

Kanthika Saengchan[1] Somsak Jintawattanakul[2] and Somjai Boonmuenwai[3]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[2,3]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน[1,2,3]

E-mail: Kanthika.se@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อหาผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่มีต่อนโยบายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนี SET 100 (2) เพื่อหาผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมที่มีต่อนโยบายเงินปันผลโดยผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนี SET 100 ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนี SET 100 รวมจำนวน 3 ปี ตั้งแต่ปีพ.ศ.2562-2564 โดยข้อมูลที่ไม่ถูกนำมาศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ข้อมูลของบริษัทกลุ่มสถาบันการเงิน บริษัทที่ปิดงบการเงินนอกจากรอบระยะเวลา 31 ธันวาคม และข้อมูลที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน รวมจำนวนทั้งสิ้น 221 ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า (1) โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่วัดด้วยสัดส่วนคณะกรรมการอิสระมีผลกระทบเชิงลบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล (2) โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีผลกรทบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลโดยมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นตัวแปรส่งผ่านทางอ้อมบางส่วน ซึ่งจากการวิจัยมีขข้อเสนอแนะดังนี้ (ก) บริษัทควรส่งเสริมให้มีสัดส่วนกรรมการอิสระเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการเติบโตของยอดขายให้สูงขึ้น เนื่องจากสัดส่วนกรรมการอิสระมีผลกระทบทางตรงต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล (ข) นักลงทุนสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลเบื้องต้นของข้อมูลโครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท สัดส่วนคณะกรรมการอิสระและอัตราการเติบโตของยอดขาย

คำสำคัญ: โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ประสิทธิภาพการดำเนินงาน นโยบายเงินปันผล

Abstract

The objectives of this research are (1) to find the impact between the Board of Directors structure on the dividend policy of listed companies in the Stock Exchange of Thailand, SET

100 Index (2) to find the impact between the Board of Directors structure on the dividend policy. Through the performance of companies listed on the Stock Exchange of Thailand, the SET 100 Index conducted research by collecting data from Companies listed on the Stock Exchange of Thailand, SET 100 Index, totaling 3 years from 2019-2021. The information that was not taken into this study was the information of companies in the financial institution group. Companies that close financial statements other than the period 31 December and information that cannot be collected completely A total of 221 data were analyzed using multiple regression analysis. The results of the study revealed that (1) the structure of the Board of Directors as measured by the proportion of independent directors had a negative effect on the dividend payment policy; (2) the structure of the Board of Directors had an effect on the dividend payment policy with efficiency Work is a partially indirectly transmitted variable. From the research, there are suggestions as follows: (a) The company should promote the proportion of independent directors to increase. To increase operational efficiency, sales growth is higher. Since the proportion of independent directors has a direct impact on the dividend payment policy (b) investors can use the results of this research to make investment decisions. By considering the preliminary information of the structure of the Board of Directors. Proportion of Independent Directors and Sales Growth Rate.

Keywords: Structures of corporate's boards, operating efficiency, dividend policy

บทนำ

คณะกรรมการบริษัทเป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ถือหุ้นให้ดำเนินงานและบริหารจัดการบริษัทให้บริษัทมีความแข็งแกร่ง ความก้าวหน้าและยั่งยืน เนื่องจากคณะกรรมการบริษัทมีความสำคัญต่อการบริหารงาน ดังนั้นโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทจึงถูกมองว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญและควรได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสม เนื่องจากคณะกรรมการบริษัทมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในเชิงรุกอันเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้น โดยมีบทบาทในการวางกลยุทธ์ การตัดสินใจ การดำเนินงานและการติดตามผล ซึ่งบทบาทต่าง ๆ เป็นบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จของกิจการ โดยเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Stock Exchange of Thailand **:** SET**)** ซึ่งมีผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียเป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้นหรือนักลงทุน โดยทั้ง 2 ฝ่ายจะได้รับผลตอบแทนระยะยาวในรูปเงินปันผล

ผู้บริหารจะตัดสินใจจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมั่นใจว่าจะรักษาระดับการจ่ายเงินปันผลที่เพิ่มขึ้นนั้นได้ต่อไปในอนาคต และกำไรนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพิจารณาเปลี่ยนแปลงการจ่ายเงินปันผลเหนือปัจจัยอื่น บริษัทจะจ่ายเงินปันผลในรูปของเงินสดหรือหุ้นปันผล โดยจ่ายจากกำไรสะสมที่จัดสรรไว้ให้กับผู้ถือ

หุ้น ให้ตามสัดส่วนของที่ผู้ถือหุ้นลงทุนไว้หรือผู้ที่นำเงินลงทุนกับกิจการ เนื่องจากการที่กิจการได้รับเงินจากผู้ลงทุนหรือผู้ถือหุ้นแล้วกิจการก็นำเงินมาลงทุนและดำเนินงานต่อจนเกิดกำไรขึ้นมา จนสามารถจ่ายเงินปันผลเป็นสิ่งตอบแทนในรูปของเงินสด หรือหุ้นปันผล (ปวิตรา บัวคง, 2562)

ดังนั้นคณะกรรมการบริษัทต้องดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และคณะกรรมการบริษัทจะต้องแสดงความสามารถในการบริหารงานเพื่อสร้างผลกำไรจากกิจการเพื่อดึงดูดให้นักลงทุนเข้ามาลงทุน ซึ่งผลการดำเนินงานของบริษัทจะเป็นตัวสะท้อนถึงประสิทธิภาพของคณะกรรมการบริษัท (พรชนก เฉลิมพงษ์ และคณะ, 2562)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะค้นหาว่าโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีผลกระทบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือไม่ ทั้งนี้ผู้วิจัยเชื่อว่าหากโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีผลกระทบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกลงทุนได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่มีต่อนโยบายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนี SET 100
2. เพื่อหาผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมที่มีต่อนโยบายเงินปันผลโดยผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงานของการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนี SET 100

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดในเรื่องผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทส่งผลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีหลายแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างคณะกรรมการบริษัท

บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่จะมีโครงสร้างของคณะกรรมการบริษัทดังนี้ 1) ประธานกรรมการบริษัท 2) กรรมการบริษัท 3) กรรมการอิสระซึ่งอย่างน้อย 1 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งหมด 4) กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารอย่างน้อย 1 คน 5) เลขานุการบริษัท และกรรมการที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ส่วนมากมีตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป จำนวนคณะกรรมการ และขนาดของคณะกรรมการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของธุรกิจแต่ละประเภท (ฐิติพรรณ ปราบพาล, 2565) กรรมการบริษัทเป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ถือหุ้นให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและบริหารจัดการบริษัทให้มีความแข็งแกร่ง ความก้าวหน้าและเติบโตอย่างยั่งยืน เนื่องจากคณะกรรมการบริษัทมีความสำคัญต่อการบริหารงาน

ดังนั้นโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทจึงถูกมองว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญและควรได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสม เพื่อนำบริษัทไปสู่ความสำเร็จไม่ว่าจะเป็นด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน และผลประกอบการของบริษัท

การวิจัยของ Prachuabmoh et al., (2018) พบว่าบริษัทส่วนใหญ่มีขนาดของกรรมการบริษัท 11-15 คน และ พบว่าบริษัทส่วนใหญ่กรรมการเป็นผู้บริหารและไม่ปรากฏการควบรวมตำแหน่งประธานกรรมการในคนเดียวกันในขณะที่ Tangpol (2015) และ Limdumnern (2018) พบว่าบริษัทที่มีการควบรวมตำแหน่งประธานกรรมการกับประธานบริหารส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทในทิศทางที่ดี ซึ่งขัดแย้งกับ Pongpunputtana (2015) และ Khanthong and Keerati-angkoon (2017) และปิยะณัฐ ถุนพุทธดม และ สุรีย์ โบษกรนัฏ (2018) พบว่า การควบตำแหน่งประธานบริหารและผู้บริหารสูงสุดไม่ส่งผลกระทบต่อการบริหารกำไร ผลลัพธ์การวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ตามทฤษฎีตัวแทน (The Agency Theory) ที่ยอมรับให้แยกตำแหนงทั้งสองให้ชัดเจนเพื่อประสิทธิภาพในการควบคุม กลาวคือ ถาตำแหนงไม่มีการแยกหน้าที่จากกันประสิทธิภาพในการติดตาม ควบคุม ดูแล ก็จะลดลง

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory)

Jensen, M.C. และ Meckling, W.H. ในปี 1976 ได้กล่าวถึงทฤษฎีตัวแทนว่า เป็นการอธิบายถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายใต้สัญญาระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นตัวการ (Principal) ในการแสวงหาประโยชน์สูงสุดจากการลงทุน หมายความว่าทั้งสองฝ่ายต่างมีผลประโยชน์เป็นของตนเอง ตราบใดที่ผู้บริหารดำเนินการเพื่อสร้างผลตอบแทนสอดคล้องกับการสร้างผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นแล้ว ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายก็คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพที่ดีแต่หากจุดประสงค์ของผู้ถือหุ้นกับผู้บริหารไม่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะทำให้เกิดปัญหาจากการมีตัวแทน (Agency Problem) (ดาวเรือง โสภะและฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์, 2564)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

Al-Matari, Al-Swidi and Bt Fadzil (2014) กล่าวว่าผลการดำเนินงานของกิจการเป็นกระบวนการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริษัท ซึ่งการที่จะดูว่ากิจการมีผลการดำเนินงานและประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างไรนั้น ดูได้จากการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (Ratio Analysis) โดยนำข้อมูลจากงบการเงินตั้งแต่ 2 รายการขึ้นไปมาสร้างความสัมพันธ์กันเพื่อเข้าใจถึงสภาพการณ์ทางการเงินที่แท้จริง ในการนำอัตราส่วนทางการเงินมาเปรียบเทียบกันนั้นจะมีการเปรียบเทียบใน 2 ลักษณะคือ-เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของบริษัทอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม) เรียกว่า Cross Section Analysis เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของบริษัทในปัจจุบันกับอดีตเพื่อพยากรณ์แนวโน้มในอนาคตเรียกว่า Time Series Analysis (โชคชัย เดชรอด, 2557)

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายเงินปันผลและการจ่ายเงินปันผล

ผู้บริหารจะจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นก็ต่อเมื่อบริษัทมีผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถรักษาระดับการจ่ายเงินปันผลที่เพิ่มขึ้นได้ต่อไปในอนาคต ดังนั้นปัจจัยที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการตัดสินใจจ่ายเงินปันผลคือผลกำไรในอนาคตของบริษัท สอดคล้องกับ Miller and Modigliani (1961) ได้เสนอแนวคิด

Information Content of Dividends Hypothesis ซึ่งเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงของเงินปันผลเป็นสัญญาณที่บอกถึงผลกำไรในอนาคตของบริษัท นักลงทุนมีข้อมูลที่เกี่ยวกับแนวโน้มของบริษัทในอนาคตเหมือนกับผู้บริหารของบริษัท แต่ในความเป็นจริงแล้วผู้บริหารมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทมากกว่าผู้ลงทุนภายนอก เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถที่จะประกาศข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับบริษัทให้ตลาดทราบได้ เพราะคู่แข่งอาจใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการแข่งขันกับบริษัท จึงก่อให้เกิดความไม่สมมาตรกันของข้อมูลระหว่างผู้บริหารและนักลงทุน (Asymmetric Information) เมื่อบริษัทจ่ายเงินปันผลมากกว่าที่นักลงทุนคาดไว้ จะเป็นการส่งสัญญาณว่าผู้บริหารคาดว่ากำไรในอนาคตจะสูงขึ้น การจ่ายเงินปันผล คือ การที่กิจการนำกำไรจ่ายออกเป็นเงินปันผล โดยให้ตามสัดส่วนของที่ผู้ถือหุ้นลงทุนไว้หรือผู้ที่นำเงินลงทุนกับกิจการ เนื่องจากการที่กิจการได้รับเงินจากผู้ลงทุนหรือผู้ถือหุ้นแล้วกิจการก็นำเงินมาลงทุนและดำเนินงานต่อจนเกิดกำไรขึ้นมา จนสามารถจ่ายเงินปันผลเป็นสิ่งตอบแทนในรูปของเงินสด หรือหุ้นปันผล (ปวิตรา บัวคง, 2562)

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถตั้งสมมติฐานของโครงสร้างคณะกรรมการที่ส่งผลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีผลกระทบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล

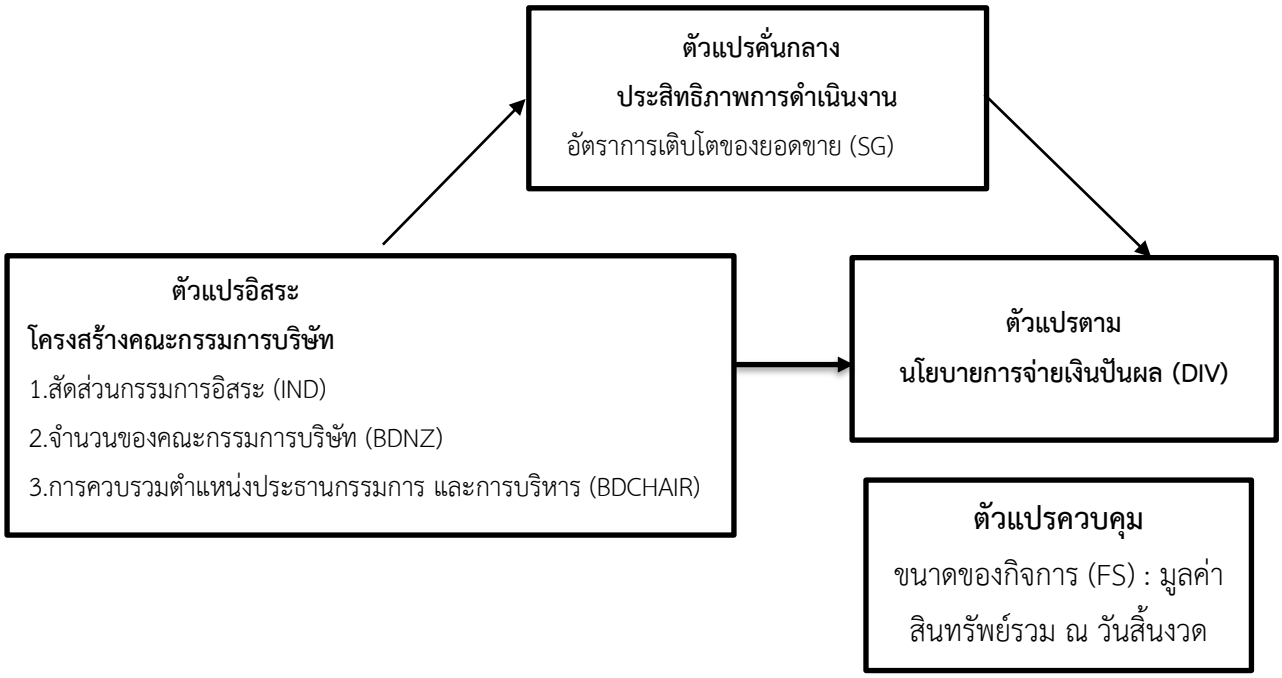
สมมุติฐานที่ 2 โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

สมมุติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานมีผลกระทบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล

สมมุติฐานที่ 4 โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีผลกระทบกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงาน

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย ผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัท (ตัวแปรอิสระ) และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน(ตัวแปรคั่นกลาง) คือ อัตราการเติบโตของยอดขาย ที่มีต่อนโยบายเงินปันผล (ตัวแปรตาม) คือ อัตราการจ่ายเงินปันผล



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดัชนี SET 100 ยกเว้น บริษัทกลุ่มธุรกิจสถาบันการเงิน และบริษัทที่ไม่ปิดบัญชีรอบระยะเวลา 31 ธันวาคม รวมถึงบริษัทที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่าง พ.ศ.2562-2564 จำนวน 3 ปี รวมจำนวนข้อมูลทั้งสิ้น 221 ข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเก็บรวบรวมจากงบแสดงฐานะการเงิน งบแสดงผลการดำเนินงาน งบกระแสเงินสด และแบบแสดงรายการ
ข้อมูลประจำปี (56-1) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขั้นตอนการวิเคราะห์

1. ทดสอบผลกระทบของตัวแปรโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล
2. ทดสอบผลกระทบของตัวแปรโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
3. ทดสอบผลกระทบของตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงานกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล
4. ทดสอบผลกระทบของตัวแปรโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลโดยผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

Variable	Min	Max	Mean	Std. Deviation
DIV	-666.67	7,500.00	112.6107	583.46610
IND	25.00	72.73	43.3821	9.60908
BDSZ	6.00	19.00	11.3824	2.75758
BDCHAIR	0	1	0.8235	0.38202
SG	-46.74	166.71	6.1275	25.72162
FS	1,315.92	3,078,018.83	165,089.0492	341,590.7732

โดยที่ DIV คือ อัตราการจ่ายเงินปันผล (หน่วย : ร้อยละ), IND คือ สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (หน่วย : ร้อยละ), BDSZ คือ ขนาดคณะกรรมการบริษัท (หน่วย : จำนวนคน), BDCHAIR คือ การควบตำแหน่งระหว่างประธานกรรมการและประธานบริหาร (ตัวแปรหุ่น : 0 คือ ควบตำแหน่ง, 1 คือ แยกตำแหน่ง), SG คือ อัตราการเติบโตของยอดขาย (หน่วย : ร้อยละ), FS คือ ขนาดของกิจการ (หน่วย : ล้านบาท)

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย พบว่าบริษัทจดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2562 – 2564 มีสัดส่วนของคณะกรรมการอิสระจำนวนเฉลี่ยร้อยละ 43.38 โดยมีสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 72.73 และน้อยที่สุดร้อยละ 25 มีขนาดของคณะกรรมการ

บริษัทจำนวนเฉลี่ย 11.38 คน โดยมีจำนวนมากที่สุด 19 คน และน้อยที่สุด 6 คน มีการควบตำแหน่งระหว่างประธานกรรมการและประธานบริหารเป็นส่วนน้อยขนาดของสินทรัพย์รวมของกิจการจำนวนเฉลี่ย 341,590.77 ล้านบาท โดยมีจำนวนมากที่สุด 3,078,08.83 ล้านบาท และน้อยที่สุด 1,315.92 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตของยอดขายเฉลี่ยร้อยละ 6.13 มากที่สุดร้อยละ 166.71 และน้อยที่สุด ร้อยละ -46.74 มีอัตราการจ่ายเงินปันผลเฉลี่ยร้อยละ 112.61 มากที่สุดร้อยละ 7,500 และน้อยที่สุดร้อยละ -666.67

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ VIF ของตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลแสดงดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ VIF ของตัวแปร

	DIV	IND	BDSZ	BDCHAIR	SG	FS	VIF
DIV	1	-0.221*	-0.031	-0.079	-0.226*	-0.051	-
IND		1	0.006	-0.006	0.193*	0.281*	1.148
BDSZ			1	0.144*	-0.052	0.455*	1.290
BDCHAIR				1	0.065	0.102	1.030
SG					1	0.028	1.048
FS						1	1.384

หมายเหตุ *Correlation is significant at the 0.05 level

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า สัดส่วนคณะกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานที่วัดด้วยเติบโตของยอดขาย (r=0.193,P<0.05) และสัดส่วนคณะกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์กับนโยบายการจ่ายเงินปันผลที่วัดด้วยอัตราการจ่ายเงินปันผลในทิศทางตรงกันข้าม (r=-0.221,P<0.05) นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานและนโยบายการจ่ายเงินปันผล (r=-0.226, P<0.05) และเพื่อป้องกันปัญหาการเกิดความสัมพันธ์ที่มากเกินไปของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบค่า VIF ผลพบว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.030-1.384 ซึ่งค่า VIF ไม่เกิน 10 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์การถอถอยพหุคูณ กำหนดให้ตัวแปรขนาดกิจการ (FS) เป็นตัวแปรควบคุมของทุกสมการ โดยผู้วิจัยเริ่มจาก

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 1 ทดสอบผลกระทบของตัวแปรโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล (DIV) ผลที่ได้ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล

Variable	B	Std. Error	β	t	P-Value
Constant	-222.293	264.780		-0.840	0.402
IND	0.853	4.136	0.014	0.206	0.837
BDNZ	24.259	15.593	0.115	1.556	0.121
BDCHAIR	24.838	100.716	0.016	0.247	0.805
FS	7.942	0.000	0.005	0.061	0.951
F = 0.876 P = 0.479 R^2 = 0.015 Adj.R^2 = -0.002					

หมายเหตุ *Correlation is significant at the 0.05 level

จากตารางที่ 3 ข้างต้น พบว่าตัวแปรโครงสร้างคณะกรรมการบริษัททั้ง 3 ตัวแปร ไม่มีตัวแปรใดที่ส่งผลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีผลกระทบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 2 ทดสอบผลกระทบของโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน (SG) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบตัวแปรโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

Variable	B	Std. Error	β	t	P-Value
Constant	-6.870	8.981		-0.765	0.445
IND	0.356	0.141	0.171	2.532	0.012*
BDNZ	-0.703	0.528	-0.098	-1.332	0.184
BDCHAIR	4.065	3.443	0.077	1.180	0.239
FS	40416	0.000	0.008	0.101	0.920
F = 2.541 P = 0.041 R^2 = 0.043 Adj.R^2 = 0.026					

หมายเหตุ *Correlation is significant at the 0.05 level

จากตารางที่ 4 พบว่าสัดส่วนของคณะกรรมการอิสระ (IND) มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.171, P<0.05) จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 2 ที่ว่า โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 3 ทดสอบผลกระทบของตัวแปรระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบตัวแบบผลกระทบประสิทธิภาพการดำเนินงานกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล

Variable	B	Std. Error	β	t	P-Value
Constant	61.996	2.892		21.437	0.000**
SG	-0.437	0.128	-0.225	-3.412	0.001**
FS	-4.995	0.000	-0.045	-0.676	0.500
F = 6.120 P =0.003 R^2 = 0.053 Adj.R^2 = 0.044					

หมายเหตุ **Correlation is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 5 พบว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่วัดด้วยอัตราการเติบโตของยอดขาย (SG) มีผลกระทบเชิงลบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = -0.225, P<0.01) จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 ที่ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานมีผลกระทบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 4 ทดสอบผลกระทบของตัวแปรโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลโดยผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลโดยผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงาน

Variable	B	Std. Error	β	t	P-Value
Constant	108.008	18.174		5.943	0.000**
IND	-0.795	0.283	-0.195	-2.803	0.006**
BDNZ	-0.663	1.041	-0.047	-0.636	0.525
BDCHAIR	-6.909	6.979	-0.065	-0.990	0.323
SG	-0.365	0.129	-0.188	-2.819	0.005**
FS	4.140	0.000	-0.037	-0.483	0.630
F = 4.275 P =0.001 R^2 = 0.090 Adj.R^2 = 0.069					

หมายเหตุ **Correlation is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรโครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ได้แก่ สัดส่วนคณะกรรมการอิสระซึ่งมีผลกระทบเชิงลบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล (β = -0.195, P<0.01) จึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นตัวแปรส่งผ่านทางอ้อมบางส่วน (partial mediation) ของผลกระทบโครงสร้างคณะกรรมการต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีผลกระทบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลโดยผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาผลกระทบระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทส่งผลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนี SET 100 ผลวิจัยพบว่า

1. โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่วัดด้วยตัวแปร สัดส่วนของคณะกรรมการอิสระ, ขนาดของคณะกรรมการบริษัท, และการควบรวมตำแหน่งของประธานกรรมการและประธานบริหาร พบว่าไม่มีตัวแปรใดมีผลกระทบทางตรงต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (โพยมรัตน์ มหาโชติ และจิรพงษ์ จันทร์งาม, 2565) ที่พบว่าโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่วัดด้วยขนาดคณะกรรมการบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจ่ายเงินปันผล

2. สัดส่วนของคณะกรรมการอิสระมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติพรรณ ปราบพาล (2565) ที่พบว่า สัดส่วนคณะกรรมการอิสระมีอิทธิพลทางบวกกับผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ นั่นหมายความว่าถ้าบริษัทมีสัดส่วนกรรมการอิสระสูง ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของกิจการสูงขึ้น

3. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของกิจการที่วัดด้วยอัตราการเติบโตของยอดขาย มีผลกระทบเชิงลบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chansarn & Chansarn (2016) ที่พบว่าความสามารถในการทำกำไร ขนาดของกิจการและการเจริญเติบโตของยอดขายมีอิทธิพลในเชิงลบต่ออัตราการจ่ายเงินปันผล และงานวิจัยของสาริยา นวลถวิล และกุสุมา ดำพิทักษ์ (2563) และผลงานวิจัยของ Gill, Biger, and Tibrewala (2010) ที่พบว่าอัตราการเติบโตของยอดขายมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบต่อการจ่ายเงินปันผลซึ่งอาจเป็นเพราะว่าการที่กิจการมีอัตราการเติบโตของยอดขายเพิ่มขึ้นนั้นจะทำให้นักลงทุนสนใจที่จะมาลงทุนกับกิจการอยู่แล้วเนื่องจากเห็นโอกาสการเติบโตที่เพิ่มมากขึ้นของกิจการ ดังนั้นกิจการอาจไม่จำเป็นจะต้องจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการดึงดูดให้นักลงทุนเข้ามาลงทุนเพิ่มขึ้น

4. โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่วัดด้วยตัวแปร สัดส่วนของคณะกรรมการอิสระ พบว่ามีผลกระทบเชิงลบต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลผ่านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งฟ้า พรหมบุตร (2557) ได้ศึกษาขนาดและองค์ประกอบคณะกรรมการบริษัทกับนโยบายการจ่ายเงินปันผล พบว่า ขนาดคณะกรรมการบริษัทมีอิทธิพลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล และสัดส่วนกรรมการอิสระมีอิทธิพลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทควรส่งเสริมให้มีสัดส่วนกรรมการอิสระเพิ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการเติบโตของยอดขายให้สูงขึ้น เนื่องจากสัดส่วนกรรมการอิสระมีผลกระทบทางตรงต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผล

2. นักลงทุนสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดัชนี SET 100 ได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลเบื้องต้นของกิจการจากข้อมูลโครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท สัดส่วนคณะกรรมการอิสระและอัตราการเติบโตของยอดขาย

บรรณานุกรม

โชคชัย เดชรอด. (2557). *การเงินธุรกิจ*. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ฐิติพรรณ ปราบพาล, และ คณิตศร เทอดเผ่าพงศ์. (2022). ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารสภาวิชาชีพบัญชี,* 4(10), หน้า 48.

ดาวเรือง โสภะ และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์. (2021). ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างของผู้ถือหุ้นและการวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(3), หน้า 139-154.

ปวิตรา บัวคง (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจ่ายเงินปันผลของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร และเครื่องดื่มและกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีและสารสนเทศ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ปิยะณัฐ ถุนพุทธดม และ สุรีย โบษกรนัฏ. (2018). ผลกระทบของกลไกการกำกับดูแลกิจการที่มีตอการบริหารกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย แห่งประเทศไทย. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 6(ฉบับพิเศษ), หน้า 13-16.

พรชนก เฉลิมพงษ์ และคณะ (2562). คณะกรรมการบริษัทและนวัตกรรมกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์,* 33(103), หน้า 108-120.

โพยมรัตน์ มหาโชติ และจิรพงษ์ จันทร์งาม (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทและโครงสร้างผู้ถือหุ้นกับประสิทธิภาพการจ่ายเงินปันผลของกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 5(2), หน้า11-12

ยุวรี ผลพันธิน. (2561). บทบาทการส่งผ่านของตัวแปร : หลักการและการนำไปใช้. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ),* 11(3), หน้า 1-9

ศุภลักษณ์ อังคสุโข และคณะ. (2012). *นโยบายการจ่ายเงินปันผลกับความไม่แน่นอนของกระแสเงินสด (Cash flow uncertainty) และลักษณะโครงสร้างผู้ถือหุ้น (Ownership structure)*. Chulalongkorn Business Review, 34(1), หน้า 107-144.

สาริยา นวลถวิล และ ผศ.ดร.กุสุมา. (2563). *อัตราส่วนทางการเงินที่ส่งผลต่อการจ่ายเงินปันผลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี sSET. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 12(1), หน้า 1-15

Chansarn, S., & Chansarn, T. (2016). Earnings Management and Dividend Policy of Small and Medium Enterprises in Thailand. *International Journal of Business and Society*, 17(2), pp. 307-328.

Gill, Biger, & Tibrewala. (2010). *Determinants of Dividend Payout Ratios: Evidence from United States*. *The Open Business Journal*, 3, pp. 8-14.

อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Influence of Good Corporate Governance on Corporate Value through the Performance of Listed Companies in The SET100 Index Group on The Stock Exchange of Thailand

สุกัญญา ชุ่มขุนทด[1] สมใจ บุญหมื่นไวย[2] และสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล[3]

Sukanya Chunkhuntod[1] Somjai Boonmunewai[2] and Somsak Jintawattanakul[3]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2,3]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 30000[1,2,3]

E-mail: sukanya.cm33@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อหาอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ และ (2) เพื่อหาอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการโดยผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี SET100 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดำเนินการวิจัยโดยศึกษาข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งหมดในกลุ่มดัชนี SET100 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 - 2564 โดยใช้ข้อมูลตัวอย่างงบการเงิน แบบแสดงรายการประจำปี (แบบ 56-1) จำนวน 222 ข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า (1) ไม่พบอิทธิพลทางตรงของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ (Tobin's Q) และ (2) พบอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการโดยผ่านตัวแปรกลาง ผลการดำเนินงาน (ROE) จากการวิจัยจึงสรุปได้ว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่วัดด้วยขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อมูลค่ากิจการโดยผ่านผลการดำเนินงาน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้หน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมให้มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงนักลงทุนสามารถใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจลงทุนในตลาดทุนของประเทศไทยได้

คำสำคัญ: การกำกับดูแลกิจการที่ดี ผลการดำเนินงาน มูลค่ากิจการ

Abstract

The objectives of this research are (1) to find out the influence of good corporate governance on corporate value, and (2) to find out the influence of good corporate governance on corporate value through the performance of listed companies in the SET100 index group on the Stock Exchange of Thailand. The research was conducted by studying

secondary data of all companies listed on the Stock Exchange of Thailand in the SET100 index group. The period used in the study was from 2019 - 2021 by using sample financial statement data. Annual registration statement (Form 56-1) of 222 data and analyzed by multiple regression analysis. The research findings consisted of (1) no direct influence of good corporate governance on corporate value (Tobin's Q), and (2) no direct influence of good corporate governance on corporate value through variables center performance (ROE)From the research, it can be concluded that good corporate governance, measured by board size, has a negative indirect effect on corporate value through performance. The results of this research can be used by regulators for listed companies on the Stock Exchange of Thailand to promote a good corporate governance system. Including investors can use it to consider making investment decisions in the capital market of Thailand.

Keywords: Good corporate governance, business performance, corporate value

บทนำ

ในการประกอบธุรกิจโดยพื้นฐานกิจการย่อมมีเป้าหมายหลักเพื่อแสวงหาผลกำไร หรือการได้รับผลตอบแทนสูงสุด อีกทั้งผู้ลงทุนต่างก็ต้องการผลประกอบการที่ดีของกิจการ ซึ่งการจะทำให้บริษัทสามารถเติบโตอยู่รอดได้ในระยะยาว กิจการต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพธุรกิจ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียรอบข้าง (คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560) หัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จนอกจากผู้บริหาร คือ คณะกรรมการบริษัท ผู้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการพิจารณาตัดสินใจอนุมัติธุรกรรมต่าง ๆ แทนผู้ถือหุ้นรวมถึงการตรวจสอบการบริหารงานของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ แต่เนื่องจากคณะกรรมการและผู้บริหารอาจมีความต้องการและเป้าหมายที่แตกต่างกัน จึงนำไปสู่การเกิดปัญหาของคณะกรรมการผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนบริษัทได้ (Jensen and Meckling,1976) ดังนั้น คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์จึงออกหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ Corporate Governance Code (CG Code) ฉบับปี 2560 เพื่อเป็นหลักปฏิบัติให้แก่คณะกรรมการบริษัท ที่เป็นผู้นำองค์กร ให้นำไปปรับใช้ในการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระยะยาว ทั้งนี้การที่บริษัทจะมีผลการดำเนินงานที่ดี และเติบโตได้ในระยะยาวจึงจำเป็นต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความปลอดภัยในการบริหารงาน ส่งผลให้เกิดความเชื่อมันต่อผู้ลงทุน และนำไปสู่มูลค่าเพิ่มของกิจการ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการกำกับดูแลที่ดีถือเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการมากขึ้น (อัญญา ขันธวิทย์, 2552)

โดยปัจจัยการวัดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่มุ่งเน้นไปที่วิธีการบริหารงานของคณะกรรมการบริษัทนั้นสามารถศึกษาได้จากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นด้านของขนาดของคณะกรรมการบริษัท โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กล่าวว่า ขนาดของคณะกรรมการที่เหมาะสมควรมีขนาด

ไม่เล็กจนขาดความหลากหลายทางความคิด และไม่ใหญ่จนทำลายประสิทธิภาพความคล่องตัว รวมถึงสัดส่วนของคณะกรรมการอิสระต้องมีความเป็นอิสระจากการควบคุมของผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสียในทางการเงินและบริหารของกิจการ สำหรับประเทศไทย สำนักงาน ก.ล.ต. ได้กำหนดเกณฑ์ให้มีสัดส่วนกรรมการอิสระจำนวน 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งคณะ และต้องไม่ต่ำกว่า 3 คน (คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ “CG Today”, 2564, น.1-2) อีกทั้งการกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท จำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการควรพิจารณาให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลักษณะธุรกิจ แต่ไม่ควรน้อยกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยกรรมการแต่ละคนควรเข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมคณะกรรมการบริษัททั้งหมดในรอบปี (คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560) รวมถึงการบริหารจัดการเกี่ยวกับการควบรวมตำแหน่งของประธานกรรมการและประธานบริหาร ที่เป็นเรื่องของการถ่วงดุลอำนาจ ซึ่งประสิทธิภาพการบริหารงานของคณะกรรมการบริษัทอาจขึ้นอยู่กับการแบ่งแยกตำแหน่งหน้าที่ประธานกรรมการและประธานบริหาร (Loukil and Yousfi, 2012) ซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่ดีในที่สุดจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงาน และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการได้

จากความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่น่าสนใจยิ่งที่จะค้นหาว่าปัจจัยของการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะส่งผลต่อมูลค่ากิจการอย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการโดยผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งถือเป็นภาคธุรกิจขนาดใหญ่ที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตไปข้างหน้า เพื่อผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่นักลงทุนในการสร้างความเชื่อมั่นประกอบการพิจารณาตัดสินใจลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี SET100 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อหาอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี SET100 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผ่านผลการดำเนินงานของกิจการ

การทบทวนวรรณกรรม

การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) ตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คือ ระบบที่จัดให้มีโครงสร้างและกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการฝ่ายจัดการและผู้ถือหุ้น (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2555) แม้กิจการจะสามารถดำเนินงานจนบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้ แต่ผลตอบแทนที่ได้รับโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคคลรอบข้างนั้น เป็นเพียงผลตอบแทนระยะสั้นที่ไม่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการในระยะยาวได้ (ศิลปะพร ศรีจั่นเพชร, 2551)

ดังนั้น หลักการกำกับดูและกิจการที่ดี หรือ Corporate Governance Code (CG Code) จึงเป็นหลักปฏิบัติให้คณะกรรมการบริษัท ซึ่งเป็นผู้นำหรือผู้รับผิดชอบสูงสุดขององค์กร นำไปปรับใช้ในการกำกับดูแล ให้กิจการมีผลการดำเนินงานที่ดีในระยะยาว เพื่อประโยชน์ในการสร้างคุณค่าให้องค์กรอย่างยั่งยืน โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ปี 2560 ได้วางหลักปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการ 8 ข้อหลัก ดังนี้ (1) ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะผู้นำองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน (2) กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน (3) เสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิผล (4) สรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร (5) ส่งเสริมนวัตกรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ (6) ดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม (7) รักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล (8) สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น (คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560)

โดยอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทเกี่ยวข้องกับ 2 ทฤษฎี คือ 1. ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) ซึ่งอธิบายว่าบริษัทควรสร้างมูลค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยไม่เพียงมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้นเท่านั้น หลักการของผู้มีส่วนได้เสียในองค์กรยังมีผลต่อการนิยามหน้าที่งานของคณะกรรมการบริษัทอันเป็นที่พึงประสงค์อีกด้วย (Freeman and Reed, 1983) 2. ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ได้อธิบายปัญหาการเป็นตัวแทนมุ่งที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวการหรือผู้ว่าจ้าง (Principal) กับตัวแทนหรือผู้รับจ้าง (Agent) (Jensen and Meckling, 1976) ถึงกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี เกี่ยวกับการใช้และการควบคุมทรัพยากรที่มีผลต่อการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งหากการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลต่อผลการดำเนินงาน และมูลค่าของบริษัทได้ โดยผลการดำเนินงานสามารถวัดได้จากอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE) แสดงให้เห็นว่าเงินลงทุนในกิจการนั้นสามารถสร้างผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นได้มากน้อยเพียงใด (สมเกียรติ์ สุวรรณ, 2562) นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการ ซึ่งสามารถวัดได้จากอัตราส่วน Tobin’s Q ที่เป็นการผสมผสานข้อมูลจากงบการเงินและมูลค่าทางการตลาด จากแนวคิดของ Professor James T. Tobin ตามแนวทางของ Chung and Pruitt (1994) ที่เปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างมูลค่าตลาดของบริษัทต่อราคาเปลี่ยนแทนของสินทรัพย์นั้น

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นได้ว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีสามารถบอกถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี ส่งผลให้ธุรกิจมีมูลค่าเพิ่มในระยะยาว สร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน โดยการศึกษานี้ผู้ศึกษาเลือกวิเคราะห์อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเริ่มจากการวิเคราะห์อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ และวิเคราะห์อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการโดยผ่านผลการดำเนินงาน ซึ่งกำหนดปัจจัยที่เป็นตัววัดการกำกับดูแลกิจการที่ดี 4 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (Board Size : BSIZE) จำนวนกรรมการที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยต้องมีจำนวนกรรมการไม่น้อยกว่า 5 คน และไม่ควรเกิน 12 คน ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาด ประเภท และความซับซ้อนของธุรกิจด้วย (คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560) โดย พิภัสสร อาชวพรวิทูร (2564) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของคณะกรรมการ และโครงสร้างผู้ถือหุ้นต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100 พบว่าขนาดของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์ซึ่งเป็นไปในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานที่วัดด้วย Tobin's Q ด้าน Vo and Phan (2013) พบว่าขนาดของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในประเทศเวียดนาม โดยขนาดของคณะกรรมการที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทลดลง อย่างไรก็ดีทางด้าน นิตยา ทัดเทียม (2563) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดีและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100) ระหว่างปี 2556-2560 ปรากฏว่าไม่พบความสัมพันธ์ของขนาดคณะกรรมการบริษัทต่อผลการดำเนินงาน

2. สัดส่วนของคณะกรรมการอิสระ (Board Independence: INDD) บทบาทของการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งมีคณะกรรมการอิสระก็เพื่อค้านอำนาจ และช่วยตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายบริหารซึ่งจะส่งผลให้กิจการมีกำไรและมูลค่ากิจการสูงขึ้น (Bahat et al, 2018) โดยงานวิจัยของ Sidhu and Kaur (2019) ทำการศึกษาบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มดัชนี S&P BSE 500 ของประเทศอินเดียพบว่าสนับสนุนความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความเป็นอิสระของคณะกรรมการและสภาพคล่องของหุ้น ชี้ให้เห็นว่าการมีสัดส่วนของคณะกรรมการอิสระที่มากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการตรวจสอบการบริหารงานเพิ่มขึ้น ด้าน เสาวลักษณ์ บ่อศิลป์ (2558) ทำการวิเคราะห์ผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างองค์กรธุรกิจและสังคมต่อผลตอบแทนจากการดำเนินงาน พบว่าสัดส่วนกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์เชิงลบกับอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนกรรมการอิสระกับมูลค่ากิจการที่วัดด้วย Tobin's Q

3. จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการบริษัท (board meeting : BMEET) จากหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 ระบุว่าจำนวนครั้งการประชุมขึ้นอยู่กับหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ รวมถึงขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจด้วย โดยควรมีการประชุมคณะกรรมการบริษัทไม่น้อยกว่า 6 ครั้งต่อปี (คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560) โดยที่ Ntim and Kofi (2011) ทำการศึกษาบริษัทจดทะเบียนในประเทศแอฟริกาใต้ จำนวน 169 ตัวอย่าง พบว่าจำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับมูลค่ากิจการที่วัดด้วย Tobin's Q อีกทั้ง Al-Daoud, (2016) ได้ศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์อัมมาน หมวดธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการ พบว่าจำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราส่วน Tobin's Q แสดงให้เห็นว่าการเข้าร่วมการประชุมส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ทำให้กิจการมีมูลค่าเพิ่มผ่านการประชุมคณะกรรมการบริษัท

4. การควบรวมตำแหน่งของประธานกรรมการและประธานบริหาร (Duality : DUAL) เนื่องจากประธานกรรมการและประธานบริหารมีเป้าหมาย ลักษณะ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้นการกำหนดหน้าที่จึงต้องมีความชัดเจน เพื่อมิให้คนใดคนหนึ่งมีอำนาจอย่างไม่จำกัด โดย Fama and Jensen (1983) กล่าวว่าการที่ประธานบริหารเป็นคนละคนกับประธานกรรมการจะช่วยกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่คณะกรรมการ ทำให้การบริหารงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่ง ตวงทอง ชวาลวณิชชัย (2564) ทำการศึกษาผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานต่อมูลค่าบริษัท กรณีบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าการควบรวมตำแหน่งประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีความสัมพันธ์เชิงลบกับมูลค่ากิจการ

ด้านผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ เพ็ญจันทร์ แสงอาวุธ (2563) ได้ศึกษาการกำกับดูแลกิจการ ผลการดำเนินงานและมูลค่ากิจการตามราคาตลาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม MAI พบว่ามูลค่ากิจการได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากผลการดำเนินงาน เช่นเดียวกับ Abdel et al. (2012) ที่พบว่าอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับราคาตลาดหลักทรัพย์ กล่าวคือ หากกิจการมีผลการดำเนินงานที่ดีจะส่งผลให้มีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้น ทำให้นักลงทุนสนใจลงทุน กิจการก็จะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเช่นกัน

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถตั้งสมมติฐานอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการ ที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการผ่านผลการดำเนินงานของบริษัท ดังนี้

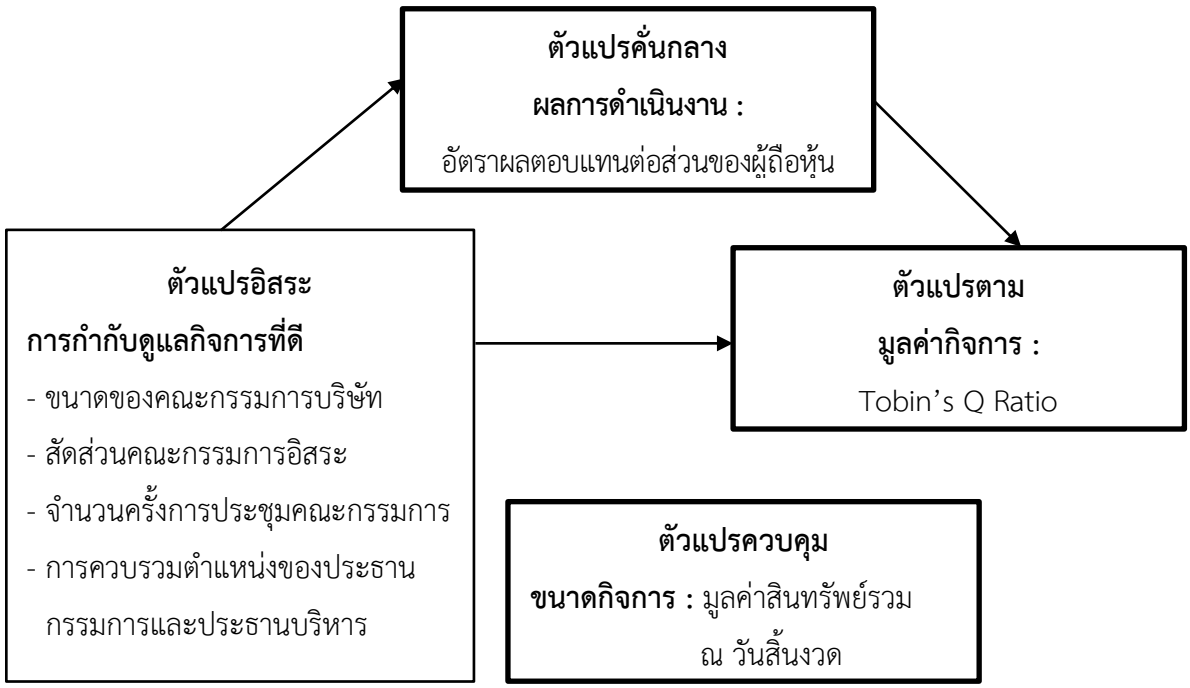
สมมติฐานที่ 1 การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการ

สมมติฐานที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 3 ผลการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการ

สมมติฐานที่ 4 การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการผ่านผลการดำเนินงาน

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการผ่านผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับบริษัทจดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ยกเว้นอุตสาหกรรมการเงิน เนื่องจากมีวิธีการปฏิบัติทางบัญชี รวมถึงโครงสร้างทางการเงินที่แตกต่างกัน และตัดบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน อีกทั้งบริษัทที่มีรอบปิดบัญชีไม่ตรงกับวันที่ 31 ธันวาคม ตั้งแต่ปี 2562 ถึงปี 2564 โดยเก็บข้อมูลตัวอย่างจากงบการเงิน แบบแสดงรายการประจำปี (แบบ 56-1) ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลครบถ้วนและเป็นไปตามเงื่อนไขการศึกษา รวม 222 ข้อมูล โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) วิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดขั้นตอนวิเคราะห์ดังนี้ เริ่มจาก 1. วิเคราะห์อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ตัวแปรอิสระ) ที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ (ตัวแปรตาม) 2. วิเคราะห์อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ตัวแปรอิสระ) ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน (ตัวแปรคั่นกลาง) 3. วิเคราะห์อิทธิของผลการดำเนินงาน (ตัวแปรคั่นกลาง) ที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ (ตัวแปรตาม) 4. วิเคราะห์อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ตัวแปรอิสระ) ที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ (ตัวแปรตาม) ผ่านผลการดำเนินงาน (ตัวแปรคั่นกลาง)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ตัวแปร	Min	Max	Mean	Std.Deviation	Median
Q	0.01	9.14	2.12	1.54	1.51
BSIZE	6.00	18.00	11.46	2.74	11.00
INDD	28.57	72.73	43.89	9.83	40.00
BMEET	4.00	19.00	10.10	3.64	10.00
DUAL	0.00	1.00	0.20	0.40	0.00
ROE	-23.52	41.26	13.40	10.53	12.90
SIZE	3406.76	3078018.83	160722.07	345459.93	58724.88

หมายเหตุ Q คือ อัตราส่วนการวัดมูลค่ากิจการ **(**หน่วย **:** เท่า**)** BSIZE คือ ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (หน่วย : คน) INDD คือ สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (หน่วย : ร้อยละ) BMEET คือ จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการ (หน่วย : ครั้ง) DUAL คือ การควบรวมตำแหน่งของประธานกรรมการและประธานบริหาร (ตัวแปรหุ่น : 1 คือ ควบตำแหน่ง 0 คือ ไม่ควบตำแหน่ง) SIZE คือ ขนาดกิจการ (หน่วย : ล้านบาท) ROE คือ อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (หน่วย : ร้อยละ)

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลเชิงพรรณนาของตัวแปรในการวิจัย พบว่าบริษัทจดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2562 – 2564 มีขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีจำนวนเฉลี่ย 11.46 คน โดยมีจำนวนมากที่สุด 18 คน และน้อยที่สุดจำนวน 6 คน มีสัดส่วนของคณะกรรมการอิสระต่อจำนวนคณะกรรมการบริษัทเฉลี่ยร้อยละ 43.89 โดยมีสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 72.73 และน้อยที่สุดร้อยละ 28.57 มีการประชุมคณะกรรมการบริษัทเฉลี่ย 10.10 ครั้ง โดยมีการประชุมมากที่สุด 19 ครั้ง และประชุมน้อยที่สุด 4 ครั้งต่อปี มีการควบรวมตำแหน่งของประธานกรรมการและประธานบริหารเป็นส่วนน้อย มีขนาดของกิจการเฉลี่ย 160,722.07 ล้านบาท ขนาดที่ใหญ่ที่สุดมีมูลค่า 3,078,018.83 ล้านบาท และที่สุดจำนวน 3,406.76 ล้านบาท มีสัดส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ยร้อยละ 13.40 โดยมีผลตอบแทนสูงสุดร้อยละ 41.26 และต่ำสุดร้อยละ -23.52 มีการวัดมูลค่ากิจการด้วย Tobin’s Q เฉลี่ย 2.12 เท่า โดยมีมูลค่าสูงสุด 9.14 เท่า และต่ำสุด 0.01 เท่า

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ VIF ของตัวแปร

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ผลแสดงดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ VIF ของตัวแปร

Variables	Pearson correlation coefficient							
	Q	BSIZE	INDD	BMEET	DUAL	SIZE	ROE	VIF
Q	1.000	-0.155*	-0.088	-0.105	-0.021	-0.234*	0.350*	-
BSIZE		1.000	0.055	0.216*	-0.212*	0.388*	-0.268*	1.338
INDD			1.000	0.215*	-0.069	0.302*	-0.092	1.143
BMEET				1.000	-0.159*	0.275*	-0.040	1.141
DUAL					1.000	-0.075	-0.055	1.081
SIZE						1.000	-0.144**	1.335
ROE							1.000	1.102

หมายเหตุ *, ** มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 ตามลำดับ

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างตัวแปร คือ ขนาดคณะกรรมการมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน (r=-0.268,P,0.05) และผลการดำเนินงานกับมูค่ากิจการ (r=0.350,p<0.05) นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน เพื่อป้องกันปัญหาการเกิดความสัมพันธ์ที่มากเกินไปของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบค่า VIF ผลพบว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.081-1.338 ซึ่งไม่เกิน 10 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยการกำหนดให้ตัวแปรขนาดกิจการ (SIZE) เป็นตัวแปรควบคุมของทุกสมการ โดยผู้วิจัยเริ่มจากการวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 1 การทดสอบอิทธิพลของกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบอิทธิพลของกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน (ROE) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 1 และ 2

Variable	การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 1			การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 2		
	β	t	P-Value	β	t	P-Value
Constant		4.453	0.000**		6.185	0.000**
BSIZE	-0.086	-1.164	0.246	-0.284	-3.925	0.000**
INDD	-0.022	-0.309	0.757	-0.082	-1.193	0.234
BMEET	-0.039	-0.559	0.576	0.028	0.403	0.688
DUAL	-0.061	-0.896	0.371	-0.119	-1.777	0.077

Variable	การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 1			การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 2		
	β	t	P-Value	β	t	P-Value
SIZE	-0.188	-2.996	0.003**	-0.180	-2.490	0.013**
	F = 20.370	P = 0.000		F = 6.784	P = 0.000	
	R^2 = 0.157	Adj. R^2 = 0.149		R^2 = 0.159	Adj.R^2 = 0.136	

หมายเหตุ *, ** มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 ตามลำดับ

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 1 พบว่าตัวแปรกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้ง 4 ตัวแปร ไม่พบว่ามีตัวแปรใดที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการ

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 2 พบว่าขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSIZE) มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการดำเนินงาน (ROE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = -0.284, $p < 0.01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบอิทธิพลของผลการดำเนินงาน (ROE) ที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการ (Tobin's Q)

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 4 การทดสอบอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการโดยผ่านผลการดำเนินงาน ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 3 และ 4

Variable	การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 3			การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 4		
	β	t	P-Value	β	t	P-Value
Constant		9.777	0.000**		2.413	0.017*
BSIZE				0.006	0.085	0.932
INDD				0.005	0.073	0.942
BMEET				-0.048	-0.723	0.47
DUAL				-0.023	-0.347	0.729
ROE	0.323	5.144	0.000**	-0.323	4.913	0.000**
SIZE	-0.188	-2.996	0.003**	-0.180	-2.490	0.013**
	F = 20.370	P = 0.000		F = 6.784	P = 0.000	
	R^2 = 0.157	Adj. R^2 = 0.149		R^2 = 0.159	Adj.R^2 = 0.136	

หมายเหตุ *, ** มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 3 พบว่าผลการดำเนินงาน (ROE) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อมูลค่ากิจการ (Q) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.323, p < 0.01) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ว่าผลการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการ

การวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 4 พบว่าการกำกับดูแลทั้ง 5 ตัวแปรไม่มีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการในขณะที่พบอิทธิพลของผลการดำเนินงานต่อมูลค่ากิจการ (β = -0.323, p < 0.01) จึงสรุปได้ว่าผลการดำเนินงานของบริษัท (ROE) เป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างเต็มรูปแบบ (Full mediator) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการผ่านผลการดำเนินงาน

อภิปรายผลวิจัย

การศึกษาอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการผ่านผลการดำเนินงานของบริษัท จดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่วัดด้วยขนาดของคณะกรรมการบริษัท, สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ, จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการ และการควบรวมตำแหน่งของประธานกรรมการและประธานบริหารไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อมูลค่ากิจการ ซึ่งเมื่อพิจารณาต่อพบว่า

2. ขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vo and Phan (2013) ที่พบว่าขนาดของคณะกรรมการที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทลดลง ประกอบกับ Berming and Frick (2010) พบว่ากิจการที่มีกลุ่มอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันย่อมมีสภาพแวดล้อมบางอย่างที่มีความซับซ้อนมีผลกระทบที่แตกต่างกัน ดังนั้นการมีขนาดของคณะกรรมการที่เหมาะสมจะส่งผลที่ดีต่อผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกิจการได้

3. ผลการดำเนินงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อมูลค่ากิจการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Abdel et al. (2012) และพรรณทิพย์ อย่างกลั่น (2562) ที่พบว่าอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อิทธิพลเชิงบวกต่อมูลค่ากิจการ (Tobin's Q) กล่าวคือ หากกิจการมีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลต่อนักลงทุนในการตัดสินใจลงทุน ทำให้กิจการมูลค่ากิจการเพิ่มขึ้นเช่นกัน

4. พบว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่วัดด้วยสัดส่วนคณะกรรมการอิสระ, จำนวนครั้งการประชุมคณะกรรมการ และการควบรวมตำแหน่งของประธานกรรมการและประธานบริหาร ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อมูลค่ากิจการ และไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านผลการดำเนินงานของบริษัท โดยพบว่าขนาดของคณะกรรมการไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อมูลค่ากิจการเช่นกัน แต่มีอิทธิทางอ้อมโดยผ่านผลการดำเนินงานของบริษัท

จึงสรุปได้ว่า ไม่มีตัวแปรการกำกับดูแลกิจการที่ดีตัวใดมีอิทธิพลทางตรงต่อมูลค่ากิจการ แต่พบว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่วัดด้วยขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อมูลค่ากิจการโดยผ่านผลการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร โพธิ์ทอง (2565) ที่พบว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่วัดด้วยขนาดของคณะกรรมการบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการดำเนินงานที่วัดด้วยอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของ ผู้ถือหุ้น ประกอบกับงานวิจัยของ ตวงทอง ชวาลวณิชชัย (2564) ที่พบขนาดคณะกรรมการมี

ความสัมพันธ์เชิงลบกับมูลค่ากิจการ (Tobin's Q) ผ่านผลการดำเนินงานของบริษัท กล่าวคือยิ่งกิจการมีโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทขนาดใหญ่มากอาจกระทบต่อความคล่องตัวในการบริหารงานที่ส่งผลเชิงลบต่อมูลค่ากิจการซึ่งมีอิทธิพลมาจากผลการดำเนินงานของบริษัทได้

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการโดยผ่านผลการดำเนินงานของบริษัท เป็นข้อมูลที่หน่วยงานกำกับดูแลบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยควรนำไปใช้เพื่อส่งเสริมให้มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีส่งผลต่อผลการดำเนินงาน และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการได้

2. นักลงทุนสามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนในตลาดทุนของประเทศไทย เพื่อประกอบการพิจารณาปัจจัยการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่มีแนวโน้มส่งผลต่อมูลค่ากิจการประกอบการตัดสินใจลงทุนเพื่อผลตอบแทนที่คุ้มค่า และยั่งยืน

3. งานวิจัยนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างของบริษัทจดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ย้อนหลังเพียง 3 ปี สำหรับการวิจัยในอนาคตอาจขยายกลุ่มตัวอย่างและขยายช่วงระยะเวลาในการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2560). *Corporate Governance Code for listed companies 2017*. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์.

ตวงทอง ชวาลวณิชชัย. (2564). *ผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของกิจการต่อมูลค่าบริษัท กรณี บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. (การบัญชีและการบริหารการเงิน) สาขาวิชาการบัญชีและการบริหารการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2555). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน พ.ศ. 2555*. เข้าถึงได้จาก: https://www.setsustainability.com/download/vejm1kpd3874zgo , 25 กุมภาพันธ์ 2566

นิตยา ทัดเทียม และพิมพิศา พรหมมา. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดีและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET 100). *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 34(109), หน้า 150-161.

พรรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2562). ผลการดำเนินงานมีอิทธิพลตอมูลคากิจการผ่านการจัดการกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพยแหงประเทศไทย. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี,* 16(1), หน้า 33-42.

พิภัสสร อาชวพรวิทูร. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของคณะกรรมการ และโครงสร้างผู้ถือหุ้นต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET100*. การค้นคว้า

อิสระบัญชีมหาบัณฑิต. สาขาบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

เพ็ญจันทร์ แสงอาวุธ, พัทธนันท์ เพชรเชิดชู และศิริเดช คำสุพรหม. (2563). การกำกับดูแลกิจการ ผลการดำเนินงานและมูลค่ากิจการตามราคาตลาดของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม MAI. *วารสารสุทธิปริทัศน์,* 34(109), หน้า 1–16.

ศิลปะพร ศรีจั่นเพชร. (2551). ทฤษฎีบรรษัทภิบาล. *วารสารบริหารธุรกิจ,* 31(120), หน้ 1-4.

ศุภกร โพธิ์ทอง และเบญจพร โมกขะเวส. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารสภาพคล่องกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,* 6(4), หน้า 252-262.

สมเกียรติ์ สุวรรณ. (2562). *การกำกับดูแลกิจการที่ดีและสัดส่วนของผู้ถือหุ้นนักลงทุนสถาบันที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (ฉบับปรับปรุง ม.ค. 2564). *คู่มือกรรมการอิสระ CG Today การกำกับดูแลกิจการที่ดี “หมวดกรรมการ”*. ม.ป.ท.

เสาวลักษณ์ บ่อศิลป์. (2558). *ผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างองค์กรธุรกิจและสังคมต่อผลตอบแทนจากการดำเนินงาน : กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีสภาพคล่องและมีมูลค่าการซื้อขายสูงสุด (SET50).* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

อัญญา ขันธวิทย์, ศิลปะพร ศรีจั่นเพชร และเดือนเพ็ญ จันทร์ศิริศรี. (2552). *การกำกับดูแลเพื่อสร้างมูลค่ากิจการ.* กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abdel, Majed, et al. (2012). The relationship between the ROA ROE and ROI ratio with Jordanian insurance public companies market share price. *International journal of humanities and social science,* 2(11), pp. 115-120.

Al-Daoud, K., Saidin, S., & Abidin, S. (2016). *Board meeting and firm performance: Evidence from the Amman stock exchange*. Corporate Board: role, duties and composition.

Bahat, K.U., Chen, Y., Jebran, K. and Bhutto, N.A. (2018). Corporate governance and firm value: a comparative analysis of state and non-state owned companies in the context of Pakistan. *Corporate Governance*, 18(6).

Bermig, A. & Frick, B., Board Size, Board Composition, and Firm Performance: Empirical Evidence from Germany, *Electronic Journal,* 48(2), pp 1-48.

Chung, K., & Pruitt, S. (1994). A simple approximation of Tobin's Q. The *Journal of the Financial Management Association,* 23(3), pp.70-74

Fama, E., & Jensen, M. (1983). Agency problems and residual claims. *Journal of Law and Economics, 26(2),* pp. 327-349.

Freeman, R.E., & Reed, D. L. (1983). Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. *California Management Review,* 25(3), pp. 88-106

Jensen, M.C., & Meckling, W.H. (1976, October). Theory of The Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics,* 3(4), pp. 305-360.

Loukil, N., & Yousfi, O. (2012). *Does corporate governance affect stock liquidity in the Tunisian Stock Market?.* Paper presented at the 29th International Conference of the French Finance Association (AFFI).

Ntim, C., & Kofi. (2011). The Impact of Corporate Board Meetings on Corporate Performance in South Africa. *African Review of Economics and Finance*, 2(2), pp. 83-103.

Sidhu, M. K., & Kaur, P. (2019). Effect of corporate governance on stock market liquidity: empirical evidence from Indian companies. *DECISION,* 46(3), pp. 197-218.

Vo, D., & Phan, T. (2013). Corporate Governance and firm performance: Empirical evidence from Vietnam, *Journal of Financial Economics, JED,* 218(October 2013), pp 62-78.

เปรียบเทียบข้อมูลกำไรสุทธิจากเกณฑ์คงค้างและกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน ที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Comparison of Net Profit on an Accrual Basis and Net Cash Flow from Operating Activities Affecting The Stock Exchange of Listed Companies on The Stock Exchange of Thailand

จันทนา โยธิน[1] สมศักดิ์ จินตวัฒนกุล[2] และสมใจ บุญหมื่นไวย[2]

Janthana Yothin[1] Somsak Jintawattanakul[2] and Somjai Boonmuenwai[2]

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[2]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา นครราชสีมา 30000[1,2]

E-mail: janthana.yo@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลกำไรสุทธิจากเกณฑ์คงค้างและกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน ที่มีผลต่อราคาตลาดหลักทรัพย์ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 จำนวน 200 บริษัท โดยยกเว้นบริษัทที่ไม่ได้ปิดกิจการ ณ 31 ธันวาคม และบริษัทที่ไม่มีข้อมูล ซึ่งดำเนินการเก็บรวมรวบข้อมูลในระหว่างปี พ.ศ. 2563 - 2564 ระยะเวลา 2 ปี รวมจำนวนข้อมูลที่ต้องใช้ในการศึกษา 191 บริษัท วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติสหสัมพันธ์, สถิติเชิงพรรณนา และสถิติการวิเคราะห์การถดถอย จากการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ผลปรากฏว่า กระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน มีความสัมพันธ์จากผลกระทบเชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ เป็นนัยสำคัญในด้านทางสถิติอย่างมาก ถ้าพิจารณาเฉพาะปัจจัยเดียว แต่ถ้าเปรียบเทียบกันแล้วมีค่าความสัมพันธ์ด้วยผลกระทบเชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์เป็นนัยสำคัญทางด้านสถิติอีกด้วย ตามสมมติฐาน และผลที่ตามมาคือเป็นที่น่าสนใจต่อนักลงทุนอย่างมาก จากข้อมูลที่ปรากฏในงบการเงินงบแสดงฐานะการเงิน และบัญชีทางการเงินที่สำคัญ เช่น งบกำไรสุทธิ ซึ่งประกอบด้วยทางบัญชีที่อยู่ในรูปของกระแสเงินสด

คำสำคัญ: กำไรสุทธิจากเกณฑ์คงค้าง กระแสเงินสดสุทธิจากการดำเนินงาน ราคาตลาดหลักทรัพย์

Abstract

The purpose of this research was to study and compare net profit on an accrual basis and net cash flow from operating activities. affecting stock market prices of companies listed on the Stock Exchange of Thailand SET 100 index of 200 companies, excluding companies that were not closed as of 31 December and companies with no data. which collects data during the year 2020 - 2021, a period of 2 years, totaling the number of data required for the

study of 191 companies Data were analyzed by descriptive statistics. correlation statistics and regression analysis statistics were used to test the hypothesis. The results of the study showed that the net cash flow from operating activities It has the most statistically significant positive correlation and positive impact on the stock price. considering only one factor. But when considering the value, there is a statistically significant positive relationship with the stock price. The results are in accordance with all assumptions. And according to the results, it shows that investors are interested. Including the information that appears in the financial statements, statements of financial position and important financial accounts such as the net income statement It consists of accounting in the form of cash flows.

Keywords : Net income, cash flow from operations, stock price

บทนำ

การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ปัจจุบัน มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการตัดสินใจในการวางแผนออมทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว เช่น นักลงทุนสามารถสร้างกำไรได้จากส่วนต่างของราคาหลักทรัพย์ที่เลือกลงทุน หรือสามารถสร้างผลกำไรได้จากสิทธิในการได้รับเงินปันผลจากกำไรที่เกิดขึ้น ถ้าธุรกิจนั้นมีมูลค่าเพิ่มจากความเจริญเติบโตหรือมีผลกำไรเพิ่มขึ้น และบริษัทผู้ลงทุนแบ่งปันผลกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปของเงินปันผลการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่ใช้เงินออมในการแสวงหาผลตอบแทน โดยระดับของผลตอบแทนมีความผูกพันใกล้ชิดกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจ รวมถึงระบบเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุน ในทางกลับกันในการลงทุนตลาดหลักทรัพย์ก็มีความเสี่ยงเช่นเดียวกับการลงทุนประเภทอื่น ๆ หากธุรกิจที่ผู้ลงทุนเลือกลงทุนต้องเผชิญกับสภาวะที่ไม่เอื้ออำนวย ที่ส่งผลทำให้ผลประกอบการตกต่ำลง ย่อมส่งผลถึงเงินปันผลอันพึงได้รับจากธุรกิจที่ลงทุนไป และทำให้มูลค่าของกิจการในตลาดหลักทรัพย์ลดตามไปด้วย ส่งผลให้ผู้ลงทุนไม่สามารถทำกำไรได้จากส่วนต่างของมูลเพิ่มของกิจการ

ฉนั้นนการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ด้านปัจจัยที่มีผลจากการกำหนดมูลค่าและราคาหลักทรัพย์ผู้ลงทุนมีการจำเป็นที่ต้องพิจารณา เพื่อประมวลผลและตัดสินใจที่จะเลือกลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ และเพื่อลดความเสี่ยงของตนให้เหลือน้อยที่สุด ที่จะให้การซื้อหรือขาย ต้องมีความเสมอภาคและความโปร่งใสในข้อมูลข่าวสาร คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงให้ความสำคัญในการออกนโยบายให้บริษัทจดทะเบียนต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสนเทศความจำเป็น ให้นักลงทุนทราบเพื่อนำไปตัดสินใจ นอกจากนี้บริษัทจดทะเบียนต้องดำเนินการให้ผู้ลงทุนในหลักทรัพย์รับทราบข่าวสารสนเทศให้มีความเท่าเทียมกันด้วย (ธารารัตน์ ทูลไธสง,สมใจ บุญหมื่นไวย, 2562)

ข้อมูลดังกล่าวเปิดเผยในงบการเงิน ซึ่งแสดงว่าผลการดำเนินงาน ในฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักลงทุนช่วยให้การพิจารณาในตัดสินใจลงทุนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลผลประกอบการของกิจการคงรูปของกำไรสุทธิ ทว่ากำไรสุทธิถูกดำเนินตามเกณฑ์คงค้างซึ่งจะสะท้อนนำไปสู่กิจการที่เติบโตในระยะยาว แต่หากนักลงทุนมีความต้องการผลตอบแทนในรูปของกระแสเงินสดจากกิจการ มักมุ่งพิจารณาที่ข้อมูลกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานที่กิจการสามารถทำได้ ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลกำไรสุทธิจากการทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้างและกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงานที่มีผลต่อราคาตลาดหลักทรัพย์ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อต้องการทดสอบว่าผู้ลงทุนให้ความสนใจใช้เกณฑ์ใดในการพิจารณาการลงทุน ข้อมูลสามารถนำมาเป็นประโยชน์แก่บริษัทในการระดมทุนเพิ่ม หากความต้องการของนักลงทุนว่าให้ความสนใจกับปัจจัยใดมากกว่า

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลกำไรสุทธิจากเกณฑ์คงค้างและกระแสเงินสดสุทธิจากการดำเนินงาน ที่มีผลต่อราคาตลาดหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีประสิทธิภาพตลาดทุน

ตลาดที่มีประสิทธิภาพ (Efficient Market) เป็นตลาดที่ราคาหลักทรัพย์ทั้งหลายสะท้อนข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับหลักทรัพย์นั้นอย่างรวดเร็วและทั่วถึง แนวคิดนี้มีรากฐานความเชื่อว่า ผู้ลงทุนซึมซับข่าวสารที่มีอยู่ทั้งหมดอยู่ในรูปของราคาหลักทรัพย์ที่ทำ ให้มีการตัดสินใจซื้อหรือขาย ตลาดที่มีประสิทธิภาพสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ให้ลงทุนใช้คาดการณ์ในผลกระทบ โดย Kamath (2008) ได้กล่าวว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันมีประสิทธิภาพที่มากกว่าปกติโดยทั่วไป และ อาจหมายถึงการเชื่อมโยงประสิทธิภาพในตลาดทุนและที่มีความคาดหวัง (พัชรินทร์ บุญสวัสดิ์, 2564) เงื่อนไขจำเป็นในการเกิดประสิทธิภาพของตลาดคือข้อมูลข่าวสาร ของตลาดที่มีประสิทธิภาพสูง ราคา หลักทรัพย์ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงข่าวสารทั้งหมดได้ทันทีเหตุการณ์ ราคาหลักทรัพย์ทุกหลักทรัพย์จะเท่ากับมูลค่าที่แท้จริง สะท้อนถึงข้อมูลข่าวสารของหลักทรัพย์ซึ่งนักลงทุนจะใช้เพื่อพิจารณาซื้อหรือขายหลักทรัพย์ ถ้าตลาดมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งช่วยให้เข้าถึงนักลงทุนให้ได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึงและรวดเร็วขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ตลาดหลักทรัพย์มีประสิทธิภาพต่ำ (The Weakly Efficient Market) ตลาดหลักทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพระดับปานกลาง (Semi-Strong Efficient Market) ,ตลาดหลักทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพสูง (The Strongly Efficient Market) ซึ่งประเทศไทยคือ ตลาดหลักทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพระดับปานกลาง (Semi-Strong Efficient Market) ระดับประสิทธิภาพต่อตลาดที่ราคาหลักทรัพย์ สะท้อนข้อมูลที่เปิดเผยแพร่

สาธารณะ (Public Information) ครั้งแรก อาทิ ข้อมูลบริษัท ข้อมูลทางเศรษฐกิจ และข้อมูลสาธารณะอื่น ๆ รวมถึงข้อมูลในอดีตกับการคาดการณ์ ในอนาคต (วงศ์ตะวัน อุทุมรัตน์1, 2565)

2. ทฤษฎีการส่งสัญญาณ (Signaling Theory)

ทฤษฎีการส่งสัญญาณ (Signaling Theory) โดย Spence (1973) กล่าวว่า นักลงทุนจะใช้ข้อมูลที่ตนเองมีในการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งนักลงทุนแต่ละคนนั้นจะมีข้อมูลที่ไม่เท่ากัน โดยผู้บริหารของแต่ละบริษัทย่อมมีข้อมูล ข่าวสารที่มากกว่านักลงทุน ผู้บริหารจึงสร้างความเชื่อมั่นในกิจการของตนเอง โดยการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ ซึ่งการจ่ายเงินปันผลเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ผู้บริหารใช้เพื่อส่งสัญญาณให้กับนักลงทุน (ธกานต์ ชาติวงค์, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับ Spence (2002) อธิบายว่าในความเป็นจริงแล้วนักลงทุนแต่ละคนไม่ได้มีข้อมูลที่เท่าเทียมกัน เนื่องจากตลาดไม่ได้เป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเกิดจากการที่ผู้บริหารของบริษัททราบถึงข้อมูลภายในหรือผลประกอบการของบริษัทมากกว่านักลงทุนภายนอก ผู้บริหารจึงใช้การจ่ายเงินปันผล เป็นเครื่องมือในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ถือหุ้น เพื่อให้ผู้ถือหุ้นปรับมุมมองที่มีต่อความสามารถ ในการทำกำไรของบริษัท เมื่อนักลงทุนเห็นว่าอัตราการจ่ายเงินปันผลที่ได้รับเพิ่มขึ้นหรือลดลงจาก เดิมย่อมเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อบริษัทใหม่ ดังนั้นหากบริษัทจ่ายเงินปันผลลดลง นักลงทุนย่อมเข้าใจว่าบริษัทมีความสามารถในการทำกำไรลดลง ส่งผลให้นักลงทุนลดการลงทุนในบริษัท หากบริษัทมีความไม่แน่นอนของกระแสเงินสดสูงอาจเป็นการส่งสัญญาณว่าบริษัทไม่มีประสิทธิภาพในการรักษาระดับการจ่ายเงินปันผลในอนาคตทำให้มีการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่ต่ำกว่าบริษัทที่มีความแน่นอนของกระแสเงินสดสูง เพื่อลดระดับความเสี่ยงกับงดจ่ายเงินปันผลหรือการลดลงในอนาคตหากกิจการที่กระแสเงินสดไม่เพียงพอ (เกษราภรณ์ พลซา,2560)

แนวคิดและวิธีกำหนดราคาตลาดหลักทรัพย์

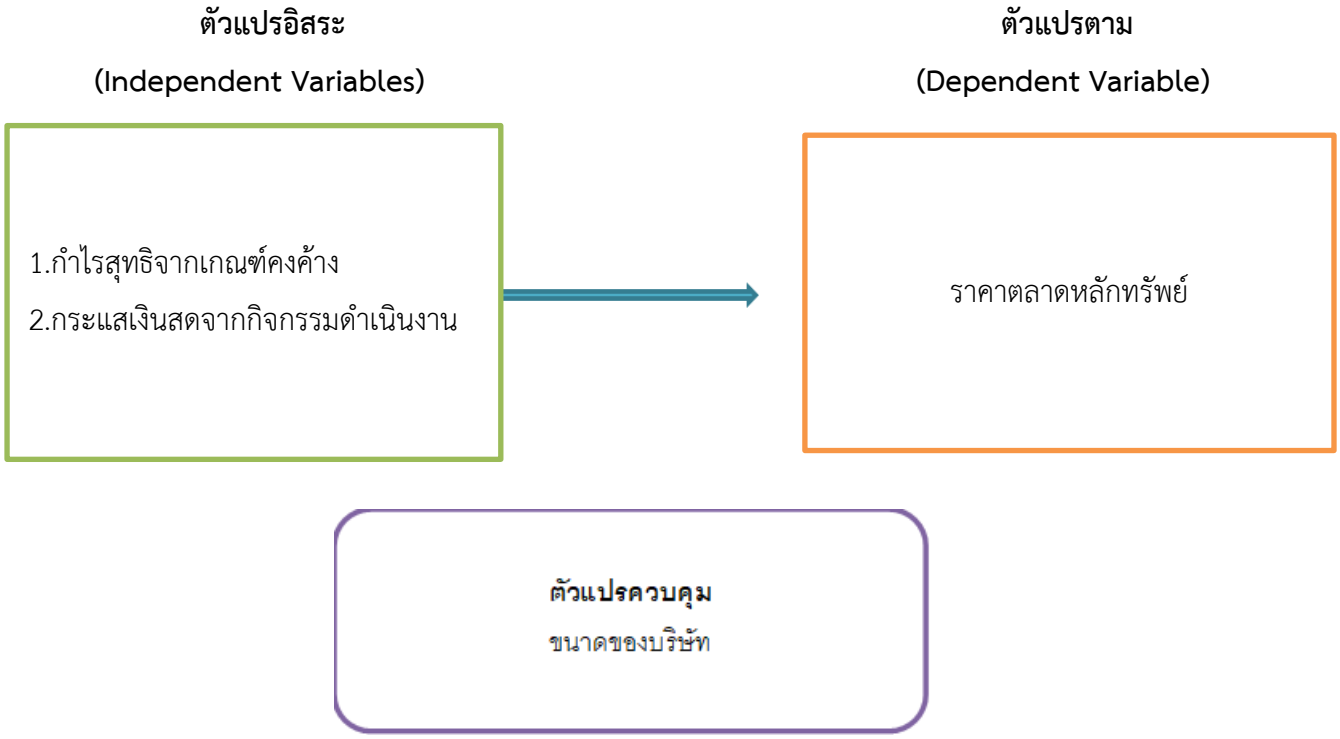
ด้วยสมมติฐาน นักลงทุนได้พยายามหาข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ การประเมินราคาตลาดหลักทรัพย์ที่มีความใกล้เคียงกับมูลค่าของธุรกิจให้ได้มาก จากประสิทธิภาพตลาดทุน งานวิจัยนี้ได้พิจารณาตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ 2 ตัวแปร ได้แก่ กำไรสุทธิ (Net Income) และ กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (Cash Flow from Operations) ซึ่งผู้วิจัยสนใจศึกษาเปรียบเทียบว่าตัวแปรใดที่นักลงทุนสนใจและสะท้อนไปสู่ราคาหลักทรัพย์มากกว่ากัน ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าเพื่อลดความเสี่ยงในระยะยาวของนักลงทุน นักลงทุนจะพิจารณาเลือกลงทุนจากกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานมากกว่าการพิจารณาจากกำไรสุทธิ ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 กำไรสุทธิ (Net Income) มีผลเป็นเชิงบวกต่อราคาตลาดหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (Cash Flow from Operations) มีผลเป็นเชิงบวกต่อราคาตลาดหลักทรัพย์ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 จากการเปรียบเทียบผลกระทบดังกล่าว จึงสรุปเพิ่มเติมจากสมุติฐานที่ 2 ได้จากกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (**Cash Flow from Operations)** มากกว่าตัวเลขทางบัญชี ดังนั้นให้

กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (**Cash Flow from Operations**) ผลกระทบเชิงบวกต่อราคาตลาดหลักทรัพย์มากกว่ากำไรสุทธิ (**Net Income**) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย **Research Conceptual Framework**

ขอบเขตของการวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษางานวิจัยข้อมูลจากงบการเงินของบริษัทจดทะเบียนกลุ่ม **SET** 100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ กำไรสุทธิจากเกณฑ์คงค้าง (วัดจากกำไรสุทธิ) และกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตัวแปรตาม ได้แก่ ราคาหลักทรัพย์ (วัดจากมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ วันสิ้นงวด

ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ขนาดของบริษัท (วัดจากสินทรัพย์รวม) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 ในระหว่างปี พ.ศ. 2563 - 2564 จำนวน 200 บริษัท แต่กำหนดกลุ่มจำนวนตัวอย่างเฉพาะบริษัทที่มีข้อมูลครบถ้วน และบริษัทปิดกิจการ ณ 31 ธันวาคม เท่านั้น รวมจำนวนข้อมูลในการวิจัยศึกษาในครั้งนี้เป็นจำนวน 191 บริษัท

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ช่วยให้นักลงทุน นักวิเคราะห์เศรษฐกิจ และผู้ใช้งบการเงินทั่วไป สามารถคาดการณ์หรือสามารถวางแผนการลงทุนล่วงหน้า ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้

2. ช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่นักลงทุนใช้ในการตัดสินใจลงทุน เพื่อนำไปใช้กำหนดนโยบายองค์กรให้ตอบสนองต่อผู้ลงทุนมากที่สุด ซึ่งเป็นผลดีหากองค์กรต้องระดมทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์

3. ช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, กรมพัฒนาธุรกิจการค้าฯลฯ สามารถนำผลของการศึกษาไปใช้เป็นตัวชี้วัดเพื่อกำหนดนโยบายภาครัฐได้สอดคล้องกับสถานการณ์ และสภาพการณ์ได้ดียิ่งขึ้น

นอกเหนือจากประโยชน์ที่กล่าวมาแล้วนั้น การนำผลการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลกำไรสุทธิจากเกณฑ์คงค้างและกระแสเงินสดสุทธิจากการดำเนินงานที่มีผลต่อราคาตลาดหลักทรัพย์ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดทำงานวิจัยสำหรับผู้ที่มีความสนใจศึกษาวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อการพัฒนาด้านการศึกษาวิจัยสำหรับแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป

นิยามศัพท์

กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (Cash Flow from Operating Activity : CFO)

ตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2565) หมายถึงกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน กระแสเงินสดที่เกิดจากกิจกรรมหลัก และจากกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่กิจกรรมลงทุน หรือ กิจกรรมจัดหาเงิน ซึ่งกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานสามารถแสดงการดำเนินงานของกิจการในการเกิดกระแสเงินสดที่เพียงพอสำหรับการดำเนินงานของกิจการ การชำระคืนเงินกู้ยืม การจ่ายเงินปันผล ตลอดจนการลงทุนใหม่ โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพา การจัดหาเงินจากแหล่งเงินทุนภายนอก (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2565)

กำไรสุทธิ (Net profit) คือ ผลต่างระหว่างรายได้สุทธิกับค่าใช้จ่ายสุทธิ จากมูลค่าเป็นผลบวกจะแสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนหรืองบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ (ภูมิศักดิ์ สินจรูญศักดิ์,2564)

ผลการวิจัย

ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลกำไรสุทธิจากเกณฑ์คงค้างและกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานที่มีผลกับราคาตลาดหลักทรัพย์ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานตัวแปรโดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบผลของข้อมูลตัวแปร อาทิเช่น ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่ามัธยฐาน และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรโดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ตัวแปร	Mean	Std.Deviation	Minimum	Maximum
NI	5,750.47	11,927.09	-21,407.34	108,363.41
CFO	14,859.21	39,804.51	-20,142.69	322,424.69
PRICE	129,065.33	181,438.52	9,063.12	1,213,927.34
SIZE	293,028.84	725,851.97	3,454.22	4,333,280.91

โดยที่ NI (Net Income) คือ กำไรสุทธิ (หน่วย : ล้านบาท), CFO (Cash Flow from Operations) คือ กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (หน่วย : ล้านบาท), SIZE (Total Assets) คือ ขนาดของกิจการ (หน่วย : ล้านบาท), PRICE (Stock Price) คือ ราคาหลักทรัพย์ (หน่วย : ล้านบาท)

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า

กำไรสุทธิ (NI=Net Income) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5,750.47 ล้านบาท จึงที่มีค่าสูงสุดของข้อมูลที่รวบรวมได้เท่ากับ 108,363.41 ล้านบาท ค่าต่ำสุดเท่ากับ -21,407.34 ล้านบาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11,927.09 ล้านบาท

กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (CFO=Cash Flow from Operations) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 14,859.21 ล้านบาท จึงที่มีค่าสูงสุดของข้อมูลที่รวบรวมได้เท่ากับ 322,424.69 ล้านบาท ค่าต่ำสุดเท่ากับ -20,142.69 ล้านบาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 39,804.51 ล้านบาท

ราคาหลักทรัพย์ PRICE (Stock Price) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 129,065.33 ล้านบาท จึงที่มีค่าสูงสุดของข้อมูลที่รวบรวมได้เท่ากับ 1,213,927.34 ล้านบาท ค่าต่ำสุดเท่ากับ 9,063.12 ล้านบาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 181,438.52 ล้านบาท

ขนาดของกิจการ SIZE (Total Assets) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 293,028.84 ล้านบาท จึงที่มีค่าสูงสุดของข้อมูลที่รวบรวมได้เท่ากับ 4,333,280.91 ล้านบาท ค่าต่ำสุดเท่ากับ 3,454.22 ล้านบาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 725,851.97 ล้านบาท

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ VIF ของตัวแปร

การทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทุกตัว ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ VIF ของตัวแปร

	PRICE	IN	CFO	SIZE	VIF
PRICE	1	0.607*	0.624*	0.427*	
NI		1	0.766*	0.599*	2.596
CFO			1	0.663*	2.968
SIZE				1	1.841

*=p<0.05

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ กำไรสุทธิมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ (r=0.607,p<0.05) และกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ (r=0.624,p<0.05)

นอกจากนี้เพื่อป้องกันไม่ให้การเกิดปัญหาความสัมพันธ์ที่มากจนเกินไปของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน (r=0.599-0.766, p<0.05) * การประมวลผลโดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ปรากฏว่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.841 - 2.968 ซึ่งไม่เกินกว่า 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระอยู่ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (ธารารัตน์ ทูลไธสง,สมใจ บุญหมื่นไวย, 2562)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการสร้างสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งกำหนดให้ตัวแปรขนาดกิจการ SIZE (Total Assets) คือ ขนาดของกิจการวัดจากสินทรัพย์รวม เป็นตัวแปรควบคุมซึ่งผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

ตัวแปร	B	Std. Error	β	t	P-Value
Constant	7650.117	11229.788		6.818	0.000**
NI	4.744	1.356	0.312	3.499	0.001**
CFO	1.816	0.434	0.398	4.181	0.000**
SIZE	- 0.006	0.019	-0.024	-0.321	0.749

F = 46.588; P = 0.000 ; R2 = 0.428 ; AdjR2 = 0.419

จากตารางที่ 3 พบว่ากำไรสุทธิ NI (Net Income) มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ (β =0.312, p<0.001) จึงยอมรับสมติฐานที่ 1 แสดงว่า กำไรสุทธิมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน CFO (Cash Flow from Operations) มีผลกระทบ

ต่อราคาหลักทรัพย์ (β =0.398, p<0.000) จึงยอมรับสมติฐานที่ **2** ที่แสดงว่า กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ยังพบว่า**ค่า** β ของตัวแปรอิสระกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (0.398) มีค่ามากกว่าค่า β ของกำไรสุทธิ (0.312) นั่นแสดงให้เห็นว่ากระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานมีผลกระทบต่อราคาตลาดหลักทรัพย์มากกว่ากำไรสุทธิตามเกณฑ์คงค้าง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

กำไรสุทธิ (Net Income) พบว่า ส่งผลกระทบเป็นเชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ ผลเกิดจากยอดกำไรสุทธิของบริษัทจะเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้นักลงทุนได้ตัดสินใจมาลงทุน เพราะยอดกำไรสุทธิที่สูงจะชี้บ่งถึงประสิทธิภาพในการทำกำไรสำหรับการลงทุนทั้งระยะสั้น และระยะยาว ฉนั้นยอดกำไรสุทธิที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงจึงทำให้ราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงเช่นกัน

กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (Cash Flow from Operations) พบว่า ส่งผลกระทบเป็นเชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ ผลเกิดจากมียอดกำไรและขาดทุนจากการดำเนินงานเป็นส่วนใหญ่ยังมีประสิทธิภาพกระแสเงินสดที่เพิ่มขึ้นจากกิจกรรมดำเนินงาน ดังนั้นนักลงทุนจะได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินสดได้มากกว่า กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงนั้น ก็จะส่งผลให้ราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพิ่มขึ้นหรือลดลง เช่นกัน

กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (Cash Flow from Operations) จึงเป็นกิจกรรมหลักที่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของกิจการที่เกิดขึ้นมักจะเป็นมาจากรายการต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถวัดประสิทธิภาพของกิจการในการก่อให้เกิดกระแสเงินสดที่เพียงพอ ส่งผลต่อการคำนวณกำไรสุทธิเป็นการชี้สะท้อนให้เห็นว่า ตัวแปรกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานสัมพันธ์กับต่อราคาตลาดหลักทรัพย์มากกว่ากำไรสุทธิ (Net Income) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยจะสะท้อนออกมายังมูลค่าทางการตลาด หรืออัตราการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์นั้น นำไปสู่อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์แก่นักลงทุน (ธีรกานต์ สวัสดิ์กุลสิริ,2563)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย ปัจจัยที่สะท้อนไปสู่ราคาตลาดหลักทรัพย์มากที่สุดได้แก่กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน CFO (Cash Flow from Operations) เนื่องจากกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานสัมพันธ์กับต่อราคาตลาดหลักทรัพย์มากกว่ากำไรสุทธิ (Net Income) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยจะสะท้อนออกมายังมูลค่าทางการตลาด หรืออัตราการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์นั้น นำไปสู่อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์แก่นักลงทุนและตามผลที่ได้แสดงว่านักลงทุนให้ความสนใจ ทั้งข้อมูลที่ปรากฏในงบการเงินงบแสดงฐานะการเงิน และบัญชีทางการเงินที่สำคัญ เช่นงบกำไรสุทธิ ประกอบด้วยทางบัญชีที่อยู่ในรูปของกระแสเงินสด

2. การศึกษาในครั้งต่อไป อาจศึกษาจากบริษัทที่จะใช้ข้อมูลทั้งตลาด SET บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จากการแห่งประเทศไทย ใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูล และให้ขยายช่วงเวลาเก็บให้นานขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้แม่นยำมากขึ้น

บรรณานุกรม

เกษราภรณ์ พลซา.(2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพคล่องในการซื้อขายและการเติบโตในอนาคตของกิจการที่มีผลต่อการกระจายผลประโยชน์ให้ผู้ถือหุ้นโดยจ่ายเป็นเงินปันผลหรือซื้อหุ้นคืน.* สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

วงศ์ตะวัน อุทุมรัตน. (2565). ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) ของประเทศไทยมีประสิทธิภาพในระดับต่ำหรือไม่?. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 16(25), หน้า 66.

ธกานต์ ชาติวงค์. (2560). วิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมาร. *วารสารบริหารธุรกิจ,* 6(2), หน้า 206.

ธีรกานต์ สวัสดิ์กุลสิริ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างกระแสเงินสดกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์และอัตราการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนกลุ่ม SET50 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

ธารารัตน์ ทูลไธสงและสมใจ บุญหมื่นไวย. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างราคาตามบัญชี กำไรจากการดำเนินงาน กำไรสุทธิกระแสเงินสดจากเงินปันผล และกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 3(1), หน้า 73-90.

พัชรินทร์ บุญสวัสดิ์. (2564). *ปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสานักงานบัญชี.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. กลุ่มวิชาบัญชีเพื่อการจัดการ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

ภูมิศักดิ์ สินจรูญศักดิ์. (2564). *ผลกระทบของกระแสเงินสดที่มีต่อกำไรสุทธิและกำไรในอนาคตของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2565). *มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับปรับปรุงปี 2565 ได้ประกาศลงราชกิจจานุเบกษาแล้ว.* เข้าถึงได้จาก: https://www.tfac.or.th/Article/Detail/161964

Kamath, G.B. (2008). Intellectual Capital and Corporate Performance in Indian Pharmaceutical Industry. *Journal of Intellectual Capital*, 9, pp. 684-704.

Spence, M. (1973). Job market signaling. *The quarterly journal of Economics and Management Science,* 87(3), pp. 3-21.

Spence, Michael. (2002). "Signaling in Retrospect and the Informational Structure of Markets ." *American Economic Review,* 92(3), pp. 434-459.

ศึกษานโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย

Study the Working Capital Management Policy that Affects the Performance of Listed Companies in The Stock Exchange of Thailand

คณิศร ด้วงกระโทก[1] สมใจ บุญหมื่นไวย[2] และสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล[3]

Khanisorn Duangkrathokm[1] Somjai Boonmuenwai[2] and Somsak Jintawattanagul[3]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน[1,2,3]

E-mail: khanisorn.du@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2562 – 2564 จำนวน 257 ข้อมูล ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว ขนาดของกิจการ การเติบโตของยอดขาย และอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น ผลการวิจัยพบว่าอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วและการเติบโตของยอดขายมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการดำเนินงาน แต่อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนและขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงาน โดยอาจสรุปได้ว่า กิจการที่ใช้นโยบายเงินทุนหมุนเวียนอย่างมีความระมัดระวังสามารถเพิ่มผลการดำเนินงานให้กิจการได้

คำสำคัญ: เงินทุนหมุนเวียน ผลการดำเนินงาน ตลาดหลักทรัพย์

Abstract

The purpose of this study working capital management policy affects the performance of companies listed on the Stock Exchange of Thailand. From secondary data sources, a period of 3 years from 2019 - 2021, a total of 257 data, which the translator used in the study is the ratio of current assets to total assets. Current liabilities to total assets working capital ratio Fast working capital ratio size of business sales growth and the rate of return on equity using descriptive statistics. These results showed that the quick ratio and sales growth were significantly positively correlated with operating results. However, the working capital ratio and the company's size had a negative relation with operating results. It may be concluded that Businesses that use a conservative working capital policy can increase their operating results.

Keywords: Working capital, performance, stock market

บทนำ

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษกิจของประเทศไทยโดยเป็นกลไกและช่องทางระดมทุนของผู้ประกอบการธุรกิจให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน อีกทั้งเป็นช่องทางการออมและสร้างดอกผลจากการลงทุนของประชาชน ตลอดจนเป็นแหล่งความรู้เรื่องการเงินการลงทุนของผู้ลงทุนเยาวชน และประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ ตลาดหลักทรัพย์ฯ ยังมุ่งสร้างภูมิคุ้มกันตลาดทุนด้วยหลักบรรษัทภิบาลควบคู่กับการยกระดับตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้เป็นศูนย์กลางการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ทันสมัย มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นตลาดหลักทรัพย์ ฯ จึงมุ่งมั่นพัฒนาตลาดทุนไทยให้เกิดความยั่งยืน ด้วยการผลักดันนโยบายส่งเสริมการเติบโตเชิงปริมาณและคุณภาพไปพร้อมกับการสร้างสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ตลาดทุนระยะยาวสู่ปี 2563 “Towards Sustainable Growth” ให้มีความมั่นคง สร้างความมั่งคั่ง และเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งผลักดันผู้เกี่ยวข้องให้ร่วมมือกันขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2566) กิจกรรมสร้างรายได้ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินกิจการ โดยให้นโยบายเงินทุนหมุนเวียนถือเป็นสิ่งจำเป็นในการจัดหาเงินทุนให้กับกิจกรรมการสร้างรายได้ให้แก่กิจการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ การจัดหาเงินทุนหมุนเวียน (Working Capital Management) เป็นการจัดหาสินทรัพย์หมุนเวียนและหนี้สินหมุนเวียนที่มีรอบระยะเวลาบัญชีภายในหนึ่งปี โดยเป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดความสำเร็จและความผิดพลาดของกิจการ เนื่องจากมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้จัดการการเงินในการกำหนดนโยบายการเงินให้เหมาะสมกับลักษณะของกิจการ (เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ และสรียา วิจิตรเสถียร, 2562, น. 92) นโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเป็นการกำหนดสัดส่วนการลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนกับการจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนระยะสั้น โดยรูปแบบของนโยบาย ได้แก่ นโยบายเงินทุนหมุนเวียนแบบอนุรักษ์นิยม (Conservative Working Capital Management Policy) เป็นวิธีการที่ผู้บริหารต่อการให้กิจการมีสภาพคล่องสูงและความเสี่ยงจากการชำระหนี้สินระยะสั้นอยู่ในระดับต่ำ จึงเน้นจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนระยะยาวมาลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนมากกว่าแหล่งเงินทุนระยะสั้นบรรจงรัตน์ พรหมสุวรรณศิริ วนิดา ชุติมากุล และสุรินทร์ พรหมนุรักษ์กิจ, 2565, น. 48)

แม้ว่านโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานซึ่งอาจเป็นมุมมองการเติบโตและมุ่งเน้นการสร้างผลกำไรในระยะสั้น แต่กิจการต่องตระหนักและให้ความสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของกิจการมากขึ้น เนื่องจากผู้ลงทุนในปัจจุบันให้ความสำคัญกับเสถียรภาพและการเติบโตอย่างยั่งยืนของกิจการที่สะท้อนโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนจากการการลงทุนมากกว่าการพิจารณาเพียงผลกำไร การเติบโตอย่างยั่งยืนเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินความแข็งแกร่ง ศักยภาพ และเป็นเป้าหมายหนึ่งในการอยู่รอดของกิจการในระยะยาว การเติบโตอย่างยั่งยืน จึงมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มอัตราการเติบโตสูงสุดโดยกิจการไม่ต้องจัดหาเงินทุนจากแหล่งภายนอกเพิ่มเติม

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษานโยบายการเงินทุนหมุนเวียนที่มีส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ของกิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งสามารถเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารในการวางแผนจัดการนโยบายหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ของกิจการรวมถึงเป็นประโยชน์สำหรับผู้ลงทุนใช้เป็นข้อมูลและปัจจัยในการวิเคราะห์ลงทุนได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษานโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของกิจการ

การทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory)

การจัดการเงินทุนหมุนเวียนของผู้บริหาร จะทำให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างนักลงทุนหรือผู้ถือหุ้นกับผู้บริหาร ตามทฤษฎีของตัวแทนจะแบ่งผู้เกี่ยวข้องออกเป็น 2 ฝ่าย ฝ่าย 1 คือ นักลงทุนและผู้ถือหุ้นจะเรียกว่า ตัวการ (Principle) มีฐานะเป็นส่วนของเจ้าของ (Owners) และฝ่ายที่ 2 คือ ผู้บริหาร เรียกว่า ตัวแทน (Agent) เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการบริหารตามนโยบายของตัวการ ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นเรียกว่า ปัญหาตัวแทน (Agency Problems) (ปิยะณัฐ ถุนพุทธดม, ภัทรภร กินิพันธ์ และสัมฤทธิ์ ศิริคะเณ, 2562, น. 147)

2. ทฤษฎีการส่งสัญญาณเตือน (Signaling Theory)

ผู้บริหารจะเป็นผู้ที่สามารถทราบถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของกิจกรรมทั้งหมดของกิจการรวมทั้งความสามารถในการดำเนินงานทั้งปัจจุบันและในอนาคตของกิจการดีกว่านักลงทุน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีนโยบายการจัดการเงินทุนหมุนเวียนด้วยการก่อหนี้มากกว่าการออกหุ้นกู้เพิ่ม เนื่องจากขอระดมทุนจากการก่อหนี้ หากกิจการสามารถทำผลการดำเนินงานได้ดี กิจการไม่ต้องแบ่งผลประโยชน์ให้กับผู้ถือหุ้นรายใหม่ ซึ่งผลประโยชน์จะเป็นผู้ถือหุ้นรายเก่าเท่านั้นก็จะทำให้ราคาทุนเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการระดมทุนด้วยการก่อหนี้จึงเป็นการส่งสัญญาณเตือนที่ดีให้แก่นักลงทุน (ณัฐญาดา คงสกุล,2560, น. 11)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่

นโยบายเงินทุนหมุนเวียน แบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม (Total Assets Turnover Ratio) อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม (Debt to Total Assets) อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Current ratio) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (Quick or Acid Test Ratio) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม (Total Assets Turnover Ratio) เป็นการวัดอัตราส่วนเปรียบเทียบยอดขายกับสินทรัพย์รวม แสดงถึงความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์

ทั้งหมดที่กิจการมี อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม = สินทรัพย์หมุนเวียน /สินทรัพย์รวม (ร้อยละ) โดยกล่าวว่า อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงยิ่งดี เพราะแสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ที่กิจการมีอยู่ได้ดี กิจการไม่จำเป็นต้องใช้สินทรัพย์มากในการขยายกิจการ

2. อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม (Debt to Total Assets) เป็นสัดส่วนที่ใช่วัดเงินลงทุนของกิจการว่าสามารถหาเงินลงทุนใด จากนอกกิจการ คือการกู้ยืมหรือจากในกิจการ คือการได้มาจากส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งสรุปได้ว่าถ้าหากได้มาจากการกู้ยืมจากบุคคลภายนอก จะเป็นสาเหตุให้กิจการมีความเสี่ยงทางด้านการเงินที่สูง และจะส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยสูงตาม โดยสามารถหาได้ตามสมการนี้ อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม = หนี้สินหมุนเวียน / สินทรัพย์รวม (รินรดา แสงบัว, 2559, น.13)

3. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Current Ratio) แสดงให้เห็นถึงสินทรัพย์หมุนเวียนของกิจการมีสินทรัพย์เป็นกี่เท่าของหนี้สินหมุนเวียนของกิจการ หากกิจการมีอัตราส่วนที่น้อยกว่า 1 หมายถึงกิจการมีสินทรัพย์หมุนเวียนน้อยกว่าหนี้สินหมุนเวียนของกิจการ แต่หากกิจการมีอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนมากกว่า 1 แสดงให้เห็นว่ากิจการมีสินทรัพย์หมุนเวียนที่มากพอจะชำระหนี้ระยะสั้นได้ โดยสามารถหาได้จา กสมาการ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน = สินทรัพย์หมุนเวียน / หนี้สินหมุนเวียน (รินรดา แสงบัว, 2559, น.11)

4. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (Quick or Acid Test Ratio) เป็นการวัดสภาพคล่องที่แท้จริงซึ่งไม่สามารถนับรวมสินค้าคงเหลือของกิจการได้ เนื่องจากสินค้าเหลือเป็นสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องต่ำในการเปลี่ยนให้เป็นเงินสด หากถือสินค้าคงเหลือไว้ในมือจำนวนมากอาจก่อให้เกิดปัญหา เช่น มีการคาดการณ์การซื้อสินค้าหรือผลิตสินค้ามากเกินความจำเป็น กิจการอาจประสบปัญหาที่ไม่สามารถชำระหนี้ระยะสั้นได้ทันตามที่กำหนด เพราะกิจการไม่สามารถเปลี่ยนสินค้าคงเหลือเป็นเงินสดได้ทันเวลา โดยสามารถหาค่าได้จากสมการ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว = (สินทรัพย์หมุนเวียน - สินค้าคงเหลือ) / หนี้สินหมุนเวียน (รินรดา แสงบัว, 2559, น.11)

ขนาดของกิจการ (Logarithm of Total Assets) ขนาดของกิจการอาจส่งผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผลของกิจการในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงบวก โดยบริษัทที่มีขนาดใหญ่จะมีแนวโน้มที่จะมีเงินทุนหมุนเวียนในกิจการมากกว่ากิจการที่เล็ก จึงมีโอกาสที่จะสามารถจ่ายเงินปันผลที่มากกกว่า โดยขนาดของกิจการวัดค่าจากมูลค่าสินทรัพย์รวม (ชานนท์ จารุพานิช, 2558, น. 30)

การเติบโตของยอดขาย (Sales Growth) องค์กรขนาดใหญ่จะมีการตรวจสอบการบริหารงานมากกว่าองค์กรขนาดเล็กองค์กรขนาดใหญ่จึงมีแนวโน้ม ที่จะจ่ายเงินปันผลมากกวองค์กรขนาดเล็กเนื่องจากการจ่ายเงินปันผลเป็นสื่อกลางที่จะใช้ตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารในองค์กรได้ โดยสามารถหาค่าได้จากการเติบโตของยอดขาย = {[(ยอดขายปีก่อน)– (ยอดขายปีนี้)] /(ยอดขายปีก่อน)} x 100 (ฐสิษฐ์ สวโรจน์กิจเตโช, 2558, น. 31)

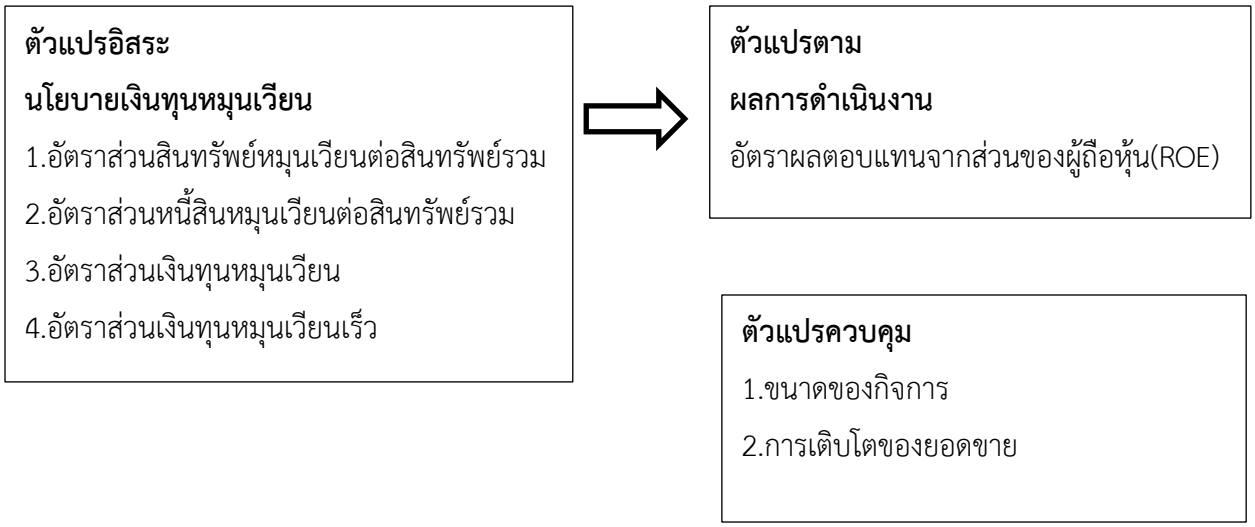
ไม่เห็นพูดถึงนิยามของตัวแปรตาม “อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)”

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าการศึกษาถึงนโยบายเงินทุนหมุนเวียนซึ่งเน้นตัวแปรตามซึ่งเป็นการจัดขนาดของกิจการ และการเติบโตของยอกขายจาก อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น เนื่องจาก

การการหาเงินทุนหมุนเวียนยังเกี่ยวข้องกับการบริหารเงินทุนหมุนเวียนและหนี้สินและสินทรัพย์รวม ดังนั้น ขนาดของกิจการ และการเติบโตของยอดขายจึงถูกนำมาใช้เป็นตัวแปรตาม สำหรับการศึกษาถึงนโยบายเงินทุนหมุนเวียนอย่างแพร่หลาย โดยอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น(ROE) ที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารของกิจการวาสามารถบริหารสินทรัพย์ทั้งหมดที่มีอยู่ให้ได้ผลตอบแทนมากน้อยเพียงใด (เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ และสรียา วิจิตรเสถียร, 2562, น. 95)

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบไปด้วย นโยบายเงินทุนหมุนเวียน (ตัวแปรอิสระ) ผลการดำเนินงาน (ตัวแปรตาม) และขนาดของกิจการและการเติบโตของยอดขาย (ตัวแปรควบคุม) ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 2 อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 3 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 4 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วมีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง นโยบายเงินทุนหมุนเวียนและผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย(SET) มีบริษัทกลุ่มตัวอย่างคือ ดัชนี SET = 100 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลย้อนหลังจำนวน 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2564 จำนวน 300 ข้อมูล โดยข้อมูลที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้คือ บริษัทที่ปิดงบการเงินนอกเหนือ 31 ธันวาคม และข้อมูลที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนจำนวน 43 ข้อมูล ข้อมูลที่เก็บได้รวมจำนวนทั้งสิ้น 257 ข้อมูล ที่สามารถนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

วิเคราะห์ผลการวิจัยจากการเก็บข้อมูลจากงบการเงินและแบบแสดงรายงานประจำปีใน www.set.or.th และ www.setsmart.com โดยมีตัวแปรในการศึกษา ประกอบไปด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม, อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม, อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น
3. ตัวแปรควบคุม ได้แก่ การเติบโตของยอดขาย

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	Median	Std.Deviation	Minmum	Maximum
TAT	0.3878	0.2748	0.46172	0.0004	6.1773
DT	0.2802	0.2246	0.24265	0.0038	2.6570
CR	2.6407	1.3357	10.33292	0.0150	159.0852
QR	1.5937	0.7929	4.10660	-13.8591	37.1624
SIZE	268,217.9515	69,338.3700	639,887.6867	97.4100	4,103,398.5200
SG	19.2911	0.9559	168.28835	-90.7198	2,319.4953
ROE	13.04	12.1000	0.9500	-14.2200	41.2600

โดยที่ TAT คือ อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม (หน่วย : ร้อยละ), DT คือ อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม (หน่วย : ร้อยละ) , CR คือ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (หน่วย : ร้อยละ) QR คือ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (หน่วย : ร้อยละ) , SIZE คือ ขนาดของกิจการ (หน่วย : ล้านบาท) , SG คือ การเติบโตของยอดขาย (หน่วย : ร้อยละ)

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum) ของอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว ขนาดของกิจการ และการเติบโตของยอดขาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 0.3878 ค่ามัธยฐานที่สัดส่วน 0.2748 โดยมีค่าสูงสุดอยู่ที่สัดส่วน 6.1773 ค่าต่ำสุดที่สัดส่วน 0.0004 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สัดส่วน 0.46172

อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่สัดส่วน 0.2802 ค่ามัธยฐานที่สัดส่วน 0.2246 โดยมีค่าสูงสุดอยู่ที่สัดส่วน 2.6570 ค่าต่ำสุดที่สัดส่วน 0.0038 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สัดส่วน 0.24265

อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่สัดส่วน 2.6407 ค่ามัธยฐานที่สัดส่วน 1.3357 โดยมีค่าสูงสุดอยู่ที่สัดส่วน 159.0852 ค่าต่ำสุดที่สัดส่วน 0.0150 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สัดส่วน 10.33292

อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่สัดส่วน 1.5937 ค่ามัธยฐานที่สัดส่วน 0.7929 โดยมีค่าสูงสุดอยู่ที่สัดส่วน 37.1624 ค่าต่ำสุดที่สัดส่วน 13.8591 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สัดส่วน 4.10660

ขนาดของกิจการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 268217.9515 ล้านบาท ค่ามัธยฐาน 69338.3700 ล้านบาท โดยมีค่าสูงสุดอยู่ที่ 4103398.5200 ล้านบาท ค่าต่ำสุดร้อยละ 97.4100 ล้านบาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 639887.6867 ล้านบาท

การเติบโตของยอดขาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่สัดส่วน 19.2911 ค่ามัธยฐานที่สัดส่วน 0.9559 โดยมีค่าสูงสุดอยู่ที่ร้อยละ 2319.4953 ค่าต่ำสุดที่สัดส่วน -90.7198 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สัดส่วน 168.28835

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ VIF

	TAT	DT	CR	QR	LT	SG	ROE	VIF
TAT	1.000	0.268*	0.144*	0.257*	-0.018	0.017	0.135	1.234
DT		1.000	-0.142*	-0.203*	0.261*	0.053	0.017	1.282
CR			1.000	0.763*	-0.050	0-.017	0.053	2.417
QR				1.000	-0.052	-0.006	-0.017	2.674
LT					1.000	-0.019	-0.001	1.087
SG						1.000	-0.013	1.005
ROE							1.000	0.003

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 โดยมีสัมประสิทธิ์ คือ อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมและอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม 0.268, อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม 0.144,อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม 0.142,อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม 0.257, อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม 0.203, อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน 0.763, และขนาดของกิจการและอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนติ่สินทรัพย์รวม 0.261

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
ตัวแปร	**B**	**Std. Error**	**β**	**t**	**P-Value**
TAT	1.269	1.461	.059	.868	.386
DT	2.769	2.831	.067	.978	.329
CR	-.222	.091	-.230	-2.436	.016**
QR	.573	.242	.236	2.372	.018**
LT	-2.499	.000	-.160	-2.528	.012**
SG	.007	.004	.124	2.039	.042**
F = 3.415 P = 0.003 R^2 = .076 AdjustR^2 = .054					

จากตารางที่ 3 แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น

อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมที่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้น ค่า P-Value เท่ากับ 0.386 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 แสดงว่าอัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมไม่ส่งผลต่อผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้น

อัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมที่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้น ค่า P-Value เท่ากับ 0.329 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 แสดงว่าอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมไม่ส่งผลต่อผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้น

จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า อัตราส่วนสินทรัพย์หมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมและอัตราส่วนหนี้สินหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถอธิบายได้ว่า กิจการที่มีหนี้สินหมุนเวียนในอัตราที่สูงหรือต่ำไม่สามารถอธิบายผลการดำเนินงานของกิจการได้ กล่าวว่า ส่วนประกอบหลักของหนี้สินหมุนเวียนคือเจ้าหนี้

การค้าที่ขำระภายใน 1 ปี ซึ่งเจ้าหนี้การค้านั้นอาจจะเป็นการซื้อสินค้าแบบเงินเชื่อ แล้วนำมาจำหน่ายต่อแสดงให้เห็นว่ากิจการมีหนี้สินไม่จำเป็นต้องมีการกู้ยืมเสมอไป(รินรดา แสงบัว.2559)

อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนที่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้น ค่า P-Value เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 แสดงว่าอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลต่อผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้น

อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วที่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้น ค่า P-Value เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 แสดงว่าอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลต่อผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้น

จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นได้ว่า การกำหนดนโยบายเงินทุนหมุนเวียนส่งผลให้การดำเนินงานมีความสามรมากยิ่งขึ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ไม่ว่าจะมีขนาดกิจการขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ สามารถกำหนดนโยบายเงินทุนหมุนเวียนได้ในรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้กิจการมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอในการดำเนินงาน นโยบายเงินทุนหมุนเวียนแบบอนุรักษ์นิยมจึงเหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจ โดยการวิจัยได้สอดคล้องกับแนวคิดการสนับสนุนเพิ่มทุนในเงินทุนหมุนเวียนของ ที่กล่าวไว้ว่า การกำหนดนโยบายเงินทุนหมุนเวียนแบบอนุรักษ์นิยมใช้เพื่อกระตุ้นยอดขายโดยการเพิ่มลูกหนี้การค้า (เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ และสรียา วิจิตรเสถียร, 2562)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับกิจการ กิจการควรให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของกิจการเนื่องจากผลการศึกษาได้สะท้อนให้เห็นว่า นโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ตลอดจนต้องคำนึงถึงระดับความเสี่ยงที่เกิดจากการจัดหาเงินทุนที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงาน เพื่อให้กิจการเติบโตและมีความเข้มแข็ง สามารถยกระดับเป็นกิจการขนาดใหญ่ในอนาคตได้

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ลงทุน สำหรับผู้ลงทุนสามารถนำไปเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจร่วมลงทุน นอกเหนือจากการใช้อัตราส่วนทางการเงินในการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน โดยควรให้ความสำคัญต่อนโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนของกิจการด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรพิจารณานำปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบหรือมีความเกี่ยวข้องมาทำการศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งอาจเป็นปัจจัยเชิงคุณภาพ แบ่งกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเพื่อให้นักลงทุนใช้ประกอบการตัดสิ้นใจ

บรรณานุกรม

ชานนท์ จารุพานิช. (2558). *โครงสร้างผู้ถือหุ้นและนโยบายการจ่ายเงินปันผล*. การศึกษาอิสระปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ฐสิษฐ์ สวโรจน์กิจเตโช. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*: กรณีศึกษาบริษัทใน SET High Dividend ของประเทศไทย. วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฐญาดา คงสกุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างเงินทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระ. สาขาการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2566). เข้าถึงได้จาก: https://www.set.or.th/th/home.

เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ และสรียา วิจิตรเสถียร. (2562). นโยบายเงินทุนหมุนเวียนและความสามารถในการทำกำไรของบริษัทกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมในประเทศไทย. *วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 13(2), หน้า 91-100.

บรรจงรัตน์ พรหมสุวรรณศิริ วนิดา ชุติมากุล และสุรินทร์ พรหมนุรักษ์กิจ. (2565). นโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีผลตอความสามารถในการทำกำไรและอัตราการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 7(2), หน้า 46-60.

ปิยะณัฐ ถุนพุทธดม, ภัทรภร กินิพันธ์ และสัมฤทธิ์ ศิริคะเณรัตน. (2562). *ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการจัดการกำไรในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 13(3), หน้า 145-157.

รินรดา แสงบัว. (2559). *การศึกษาการจัดการเงินทุนหมุนเวียนกับความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจในกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการเงินบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.

ผลกระทบของความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Effects of Profitability on Stock Prices through Tax Planning of Listed Companies on The Stock Exchange of Thailand

ธันยพร เทศสูงเนิน[1] สมศักดิ์ จินตวัฒนกุล[2] และสมใจ บุญหมื่นไวย[3]

Tunyaporn Tessungnoen[1] Somsak Jintawattanagu[2] and Somjai Boonmuenwai[3]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน[2,3]

E-mail: tunyaporn.te@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อหาผลกระทบของความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2) เพื่อหาผลกระทบของความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การศึกษานี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนี SET100 ระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2562-2564 ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีจำนวน 286 บริษัท การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสามารถในการสร้างกำไรวัดด้วยอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีผลกระทบเชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ และ (2) ความสามารถในการสร้างกำไรวัดด้วยอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นไม่ผลกระทบกับราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษี เนื่องจากการวางแผนภาษีของแต่ละกิจการมีความแตกต่างกันอยู่ที่ผู้บริหารและนโยบายของกิจการ ผลแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการสร้างกำไรของกิจการส่งผลกระทบโดยตรงกับราคาหลักทรัพย์ ดังนั้นกิจการควรให้ความสนใจต่อความสามารถในการสร้างกำไรของตนเอง เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ลงทุนใช้ในการพิจารณาเพื่อการลงทุน

คำสำคัญ: ความสามารถในการสร้างกำไร การวางแผนภาษี ราคาหลักทรัพย์

Abstract

The objectives of this research are as follows: (1) to determine the effect of profitability on stock prices of companies listed on the Stock Exchange of Thailand. (2) To find the impact of profit generating ability on securities prices through tax planning of listed companies on the Stock Exchange of Thailand. This study was a quantitative research. By collecting data from companies listed on the Stock Exchange of Thailand, SET100 Index, for a period of 3 years

from 2019-2021. The data used in the analysis consisted of 286 companies. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression statistics. The results showed that (1) profitability, measured by return on equity, had a positive effect on the stock price. And (2) Profitability, measured by the return on equity ratio, does not affect the stock price through tax planning. This is because the tax planning of each business is different depending on the management and the policy of the business. The results show that the profitability of an enterprise directly affects the price of the stock. Therefore, businesses should pay attention to their own profitability. Because it is an important factor that investors use to consider for investment.

Keywords: Profitability, tax planning, stock prices

บทนำ

เมื่อสิ้นรอบบัญชีในแต่ละปี บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลจะต้องมีการปิดบัญชีโดยการนำรายได้มาหักค่าใช้จ่ายตามเกณฑ์สิทธิ เพื่อคำนวณกำไรหรือขาดทุนสุทธิของกิจการ โดยการจัดทำงบกำไรขาดทุน และงบแสดงฐานะการเงินของกิจการเพื่อแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการ (สมเดช โรจน์คุรีเสถียร, 2560) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายของกิจการส่งผลต่อกำไรซึ่งเป็นผลตอบแทนที่ได้จากการดำเนินงาน กิจการที่มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นที่ยอมรับของตลาด ย่อมส่งผลให้กิจการนั้นมีกำไรที่ดี สามารถเติบโตต่อไปในอนาคต รวมทั้งเป็นที่น่าสนใจของนักลงทุน ดังนั้นกำไรจึงเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญอย่างหนึ่งถึงความสำเร็จในการประกอบกิจการ (ภานุวัฒน์ เบญจปฐมรงค์, 2562) ดังนั้นความสามารถในการทำกำไร จึงมีประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของกิจการ แสดงถึงความสามารถในการควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และประสิทธิภาพในการลงทุนของกิจการ (ภูษณิศา ส่งเจริญ, 2564)

นักลงทุนต่างมีความมุ่งหวังที่จะได้ผลตอบแทน ผู้ลงทุนจำเป็นต้องพิจารณาผลตอบแทนเพื่อให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจมากและมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด สิ่งที่นักลงทุนให้ความสนใจมากที่สุดในงบการเงินคือผลการดำเนินงานของกิจการนั้นก็คือกำไร ซึ่งมาจากความสามารถในการสร้างกำไรของธุรกิจ การวัดผลกำไรจะอยู่ในรูปแบบของอัตราส่วนทางการเงินต่าง ๆ เช่น อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ และยังช่วยส่งเสริมโอกาสในการหาและเข้าร่วมลงทุนจากเครือข่ายทางธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะสนับสนุนส่งเสริมการขยายตัวทางธุรกิจ และการเพิ่มความมั่นคงทางธุรกิจ รวมถึงการดึงดูดความสามารถของบุคลากรที่เป็นมืออาชีพเข้ามาร่วมงานหรือร่วมลงทุนกับทางบริษัทอีกด้วย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561)

ภาษีเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ เพราะเป็นค่าใช้จ่ายของกิจการ ในกรณีที่กิจการมีผลประกอบการกำไรจะต้องเสียภาษีให้แก่รัฐบาล ถึงแม้รัฐบาลจะมีการกำหนดอัตราภาษีเงินได้ที่เสมอภาคกันสำหรับนิติบุคคล แต่ยังพบว่ากิจการที่มีการเสียภาษีนิติบุคคลที่แท้จริงในอัตราที่ไม่เท่ากัน แสดงให้ทราบถึงความสามารถของธุรกิจในการวางแผนภาษี เพราะถ้าธุรกิจที่มีวิธีการวางแผนภาษีที่เหมาะสมแล้ว จะทำให้ค่าภาษีอากรเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยส่งผลให้ธุรกิจแสดงผลประกอบการได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการส่งผลต่อราคาตามบัญชีของหุ้น และส่งผลต่อราคาของหุ้นยังสามารถสะท้อนไปสู่มูลค่าของธุรกิจได้อีกด้วย ถือเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนอย่างมาก โดยนักลงทุนสนใจในการลงทุนมากขึ้น จะส่งผลทำให้ธุรกิจมีการเติบโต รวมทั้งทำให้ธุรกิจสามารถตัดสินใจในเชิงเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการได้อย่างดีขึ้น ได้แก่ การแสดงรายการที่ถูกต้องในงบการเงินของกิจการ (สัตยา ตันจันทร์พงศ์, 2557)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลกระทบของความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาผลกระทบของความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. เพื่อหาผลกระทบของความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ความสามารถในการสร้างกำไรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ที่มีผลต่อมูลค่าของธุรกิจและถือเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ นักลงทุนต่างให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์ผลกำไรของธุรกิจเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ โดยอัตราส่วนที่วัดความสามารถในการสร้างกำไรจะมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดประสิทธิภาพในการดำเนินการของธุรกิจ เพื่อทราบความสามารถในการสร้างกำไร รวมทั้งแนวโน้มของธุรกิจและอุตสาหกรรมภายในอนาคต รวมทั้งทราบความเสี่ยงของธุรกิจนั้น ๆ (ณัฐพร ทนหนองแวง, 2563) ในส่วนอัตราส่วนความสามารถในการสร้างกำไร ถือเป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจ ได้แก่

1. อัตรากำไรสุทธิ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการดำเนินงานของบริษัทในการทำกำไร หลังหักจากค่าใช้จ่ายรวมทั้งภาษีเงินได้ ถ้าอัตราส่วนมีค่าสูง แสดงว่าบริษัทมีความสามารถในการทำกำไรสูง (บุรพร กำบุญและคณะ, 2565)

2. อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการนำสินทรัพย์ไปลงทุนของบริษัทว่าสามารถบริหารสินทรัพย์ให้เกิดผลตอบแทนได้มากน้อยเพียงใด ค่าที่แสดงถึงกำไรที่บริษัทหาได้จากสินทรัพย์ทั้งหมดที่บริษัทใช้ดำเนินการ (อภิญญามาศ ชมภู, 2563)

3. อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น เพื่อวัดผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นที่เป็นเจ้าของกิจการ (ศศิธร จุ้ยยิ้ม, 2561)

การวางแผนภาษี หมายถึง การเตรียมการเพื่อเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วน ในฐานะพลเมืองดีและใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ ที่กฎหมายกำหนดไว้ไปใช้ลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี เพื่อบรรเทาภาระภาษีให้น้อยลง ไม่ต้องเสียภาษีมากจนเกินไป รวมถึงไม่ต้องชำระภาษีเพิ่มหรือเสียเบี้ยปรับโดยใช่เหตุ และหากกิจการสามารถวางแผนภาษีได้เป็นอย่างดี เงินที่ประหยัดได้นี้ ก็สามารถนำไปต่อยอดให้เกิดดอกผล สร้างเงินกลับมาได้อีกด้วย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565) จากทฤษฎีการวางแผนภาษี (Tax planning theory) โดย Hoffman (1961) ได้กล่าวถึงการพิจารณาและการปฏิบัติ เพื่อคำนวณภาษีอากรของกิจการว่าขึ้นอยู่กับกำไรทางภาษีมากกว่ากำไรทางบัญชี เนื่องจากมีการนำนโยบายต่าง ๆ ทางด้านภาษีมาใช้ เช่น การใช้สิทธิประโยชน์ในการหักค่าใช้จ่ายได้เพิ่มขึ้น และการใช้สิทธิประโยชน์ เพื่อให้ได้รับการยกเว้นเงินได้ ซึ่งไม่ส่งผลต่อการปรับปรุงกำไรทางบัญชีจึงยังมีประโยชน์ให้มีผลเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน (ฐิติรัตน์ จิตต์คำและชนิดา ยาระณะ, 2565) แต่จากการวิจัยของ ดวงเนตร วงศ์วิวัฒน์ (2562) พบว่าการวางแผนภาษีส่งผลกระทบต่อกำไรทางบัญชี ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าการวางแผนภาษีทำให้ค่าใช้จ่ายภาษีลดลง และไม่ส่งผลกระทบต่อกำไรทางบัญชี ดังนั้น การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนภาษีจึงพบผลการวิจัยที่ยังไม่แน่ขัดแย้งกันสำหรับผลกระทบที่มีต่อกำไรทางบัญชี แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าการวางแผนทางภาษีน่าจะส่งผลกระทบต่อกำไรทางบัญชีที่จะสะท้อนไปสู่ราคาของหลักทรัพย์

ทฤษฎีเกี่ยวกับราคาหลักทรัพย์ ทฤษฎีการลงทุน

หุ้น (Stock) เป็นตราสารที่กิจการออกให้แก่ผู้ถือ เพื่อระดมเงินทุนไปใช้ในกิจการโดยผู้ถือหุ้นจะมีฐานะเป็น "เจ้าของ" ซึ่งจะมีส่วนได้เสียหรือมีสิทธิในทรัพย์สินและรายได้ของกิจการได้รับผลตอบแทนเป็นเงินปันผลเมื่อกิจการมีกำไร และหากกิจการมีผลการดำเนินงานที่ดี ราคาหุ้นเติบโต ก็จะสามารถทำกำไรได้จากส่วนต่างราคาได้ด้วย แต่ผลตอบแทนจากการลงทุนในหุ้นก็ไม่ค่อยแน่นอน ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานของกิจการนั้น ๆ หากกิจการมีปัญหาจนถึงขั้นล้มละลาย ผู้ถือหุ้นจะได้รับเงินลงทุนคืนก็ต่อเมื่อกิจการจ่ายภาระผูกพันแก่เจ้าหนี้และผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิเรียบร้อยแล้ว ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงของการลงทุนในหุ้น (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2559)

การลงทุน หมายถึง การเก็บรวบรวมสินทรัพย์ให้มากขึ้นเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นโดยนักลงทุนจำเป็นต้องยอมรับความเสี่ยงของธุรกิจที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นในการตัดสินใจที่จะนำเงินมาลงทุนอย่างรอบคอบและศึกษาข้อมูลเป็นอย่างดีก่อนการลงทุนเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนตามที่ผู้ลงทุนคาดหวังและลดความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุน

การลงทุนในหลักทรัพย์ หมายถึงการลงทุนในหลักทรัพย์ เช่น พันธบัตร หุ้นกู้ หุ้น ทุน ตราสารการลงทุนในลักษณะนี้เป็นการลงทุนทางอ้อมที่แตกต่างจากการลงทุนทางธุรกิจ ผู้ลงทุนนำเงินที่ออมได้ไปซื้อหลักทรัพย์ที่จะประกอบธุรกิจโดยให้ผลตอบแทนในรูปของอัตราดอกเบี้ยหรือเงินปันผลและส่วนต่างราคาซึ่งมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับความเสี่ยงของหลักทรัพย์ที่ลงทุน ดังนั้นราคาหลักทรัพย์เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน มีปัจจัย

หลายอย่างมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ เช่น ผลการประกอบของบริษัท หรือภาวะเศรษฐกิจทั่วไป (สายใจ อุ่นอินต๊ะ, 2558)

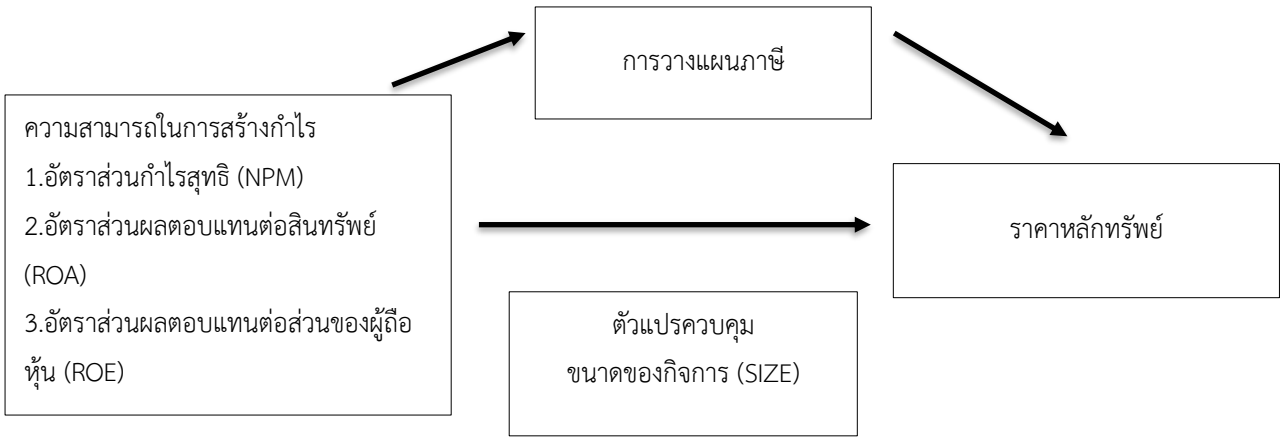
สมมติฐานงานวิจัย มีดังนี้

1. ความสามารถในการสร้างกำไรมีผลกระทบเชิงบวกต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. ความสามารถในการสร้างกำไรที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิด

ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือความสามารถในการสร้างกำไร วัดจากอัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ตัวแปรตามคือ ราคาหลักทรัพย์ วัดจากราคาหลักทรัพย์ปิด ณ วันสิ้นปี 2562 – 2564 ตัวแปรกลางคือ การวางแผนภาษี วัดจากอัตราภาษีต่อสินทรัพย์ และตัวแปรควบคุมคือ ขนาดกิจการ วัดจากข้อมูลสินทรัพย์รวมของแต่ละบริษัท



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย SET100 เก็บข้อมูลระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี 2562-2564 จำนวน 300 ปี/บริษัท โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์คัดเลือกเฉพาะบริษัทที่มีข้อมูลครบถ้วน และมีรอบปีบัญชีสิ้นสุด 31 ธันวาคม เท่านั้น ดังนั้นคงเหลือจำนวน

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะจำนวน 286 ปี/บริษัท โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา และสถิติการถดถอยพหุคูณ

ขั้นตอนการวิเคราะห์ (ยุวรี ผลพันธิน, 2561)

1.ทดสอบผลกระทบของตัวแปรระหว่างความสามารถในการสร้างกำไรกับราคาหลักทรัพย์

2.ทดสอบผลกระทบของตัวแปรระหว่างความสามารถในการสร้างกำไรกับการวางแผนภาษี

3.ทดสอบผลกระทบของตัวแปรระหว่างการวางแผนภาษีกับราคาหลักทรัพย์

4.ทดสอบผลกระทบของตัวแปรระหว่างความสามารถในการสร้างกำไรกับราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษี

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณ ผลแสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
SP	43.8216	62.02467	0.56	412
NPM	15.8658	37.43412	-262.32	290.16
ROA	8.2616	8.23461	-16.96	63.25
ROE	12.4479	15.20735	-75.29	72.53
SIZE	275,091.5859	686,959.0925	1,315.92	4,333,280.91
TAX/ASSET	1.1994	2.53748	-3.69	30.72

โดยที่ SP คือ ราคาหลักทรัพย์ (หน่วย : บาทต่อหุ้น), NPM คือ อัตรากำไรสุทธิ (หน่วย : ร้อยละ), ROA คือ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (หน่วย : ร้อยละ), ROE คือ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (หน่วย : ร้อยละ), SIZE คือ ขนาดของกิจการวัดจากสินทรัพย์รวม (หน่วย : ล้านบาท), TAX/ASSET คือ อัตราภาษีต่อสินทรัพย์ (หน่วย : ร้อยละ)

จากตารางที่ 1 ราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 43.82 บาทต่อหุ้น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 62.02 ค่าต่ำสุด -0.56 บาทต่อหุ้น และค่าสูงสุด 412.00 บาทต่อหุ้น

ความสามารถในการสร้างกำไรวัดค่าจาก อัตรากำไรสุทธิ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 15.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 37.43 ค่าต่ำสุดร้อยละ -262.32 และค่าสูงสุดร้อยละ 290.16 อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 8.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 8.23 ค่าต่ำสุดร้อยละ -16.96 และค่าสูงสุดร้อยละ

63.25 และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 12.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 15.20 ค่าต่ำสุดร้อยละ -75.29 และค่าสูงสุดร้อยละ 72.53

การวางแผนภาษีวัดค่าจากอัตราภาษีต่อสินทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 1.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 2.53 ค่าต่ำสุดร้อยละ -3.69 และค่าสูงสุดร้อยละ 30.72

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ VIF

	SP	NPM	ROA	ROE	SIZE	TAX/ASSET	VIF
SP	1.000	0.063	0.060	0.149**	0.219	-0.012**	
NPM		1.000	0.403**	0.424**	-0.029	0.52	1.247
ROA			1.000	0.843**	-0.188**	0.052**	3.948
ROE				1.000	-0.109**	0.285**	3.611
SIZE					1.000	-0.076	1.047
TAX/ASSET						1.000	1.199

**Correlation is significant at the 0.05 level

โดยที่ SP คือ ราคาหลักทรัพย์ (หน่วย : บาทต่อหุ้น), NPM คือ อัตรากำไรสุทธิ (หน่วย : ร้อยละ), ROA คือ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (หน่วย : ร้อยละ), ROE คือ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (หน่วย : ร้อยละ), SIZE คือ ขนาดของกิจการวัดจากสินทรัพย์รวม (หน่วย : ล้านบาท), TAX/ASSET คือ อัตราภาษีต่อสินทรัพย์ (หน่วย : ร้อยละ)

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณพบว่าตัวแปรอิสระอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นและอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการวางแผนภาษีที่ r=0.285 (P<0.05) และ r=0.0.52 (P<0.05) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าการวางแผนภาษีมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับราคาหลักทรัพย์ (r=-0.012,P<0.05) และเพื่อป้องกันปัญหาการเกิดความสัมพันธ์ที่มากเกินไปของตัวแปรอิสระ (Mulitcollinearity) ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบค่า VIF ผลพบว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.047 - 3.948 ซึ่งไม่เกิน 10 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบผลกระทบความสามารถในการสร้างกำไรกับราคาหลักทรัพย์

ตัวแปร	B	Std. Error	β	t	P-Value
Constant	32.427	5.454		5.945	0.000**
NPM	0.006	0.105	0.003	0.052	0.958
ROA	-1.150	0.817	-0.153	-1.407	0.161
ROE	1.226	0.441	0.301	2.777	0.006**
SIZE	2.016	0.000	0.223	3.823	0.000**
F = 6.504 P = 0.000 R^2 = 0.085 AdjR^2= 0.072					

จากตารางที่ 3 พบว่าอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญ (β=0.301, P-value <0.01) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ว่าความสามารถในการสร้างกำไรมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบผลกระทบความสามารถในการสร้างกำไรกับการวางแผนภาษี

ตัวแปร	B	Std. Error	β	t	P-Value
Constant	0.200	0.213		0.941	0.348
NPM	-0.008	0.004	-0.114	-1.881	0.061
ROA	0.163	0.032	0.528	5.095	0.000**
ROE	-0.018	0.017	-0.111	-1.071	0.285
SIZE	2.843	0.000	0.008	0.138	0.890
F = 14.008 P = 0.000 R^2 = 0.166 AdjR^2 = 0.154					

จากตารางที่ 4 พบว่าอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการวางแผนภาษีอย่างมีนัยสำคัญ (β=0.528, P-value <0.01)

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบผลกระทบการวางแผนภาษีกับราคาหลักทรัพย์

ตัวแปร	B	Std. Error	β	t	P-Value
Constant	38.226	4.274		8.944	0.000**
TAX/ASSET	0.119	1.422	0.005	0.084	0.934
SIZE	1.982	0.000	0.220	3.775	0.000**
F = 7.146 P = 0.001 R^2 = 0.048 AdjR^2 = 0.041					

จากตารางที่ 5 พบว่าอัตราภาษีไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อราคาหลักทรัพย์ (β=0.005, P-value >0.05)

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบผลกระทบความสามารถในการสร้างกำไรกับราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษี

ตัวแปร	B	Std. Error	β	t	P-Value
Constant	32.554	5.471		5.950	0.000**
NPM	0.001	0.106	0.000	0.006	0.995
ROA	-1.046	0.855	-0.139	-1.223	0.222
ROE	1.214	0.443	0.298	0.2741	0.007**
SIZE	2.018	0.000	0.223	3.821	0.000**
TAX/ASSET	-0.637	1.530	-0.026	-0.416	0.678
F = 5.223 P = 0.000 R^2 = 0.085 AdjR^2= 0.069					

จากตารางที่ 6 พบว่าอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อราคาหลักทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญ (β=0.298, P-value <0.01) แต่อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นไม่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษี จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการสร้างกำไรที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาผลกระทบระหว่างความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.เพื่อหาผลกระทบความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 3 ความสามารถในการสร้างกำไรที่วัดด้วยอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีผลกระทบเชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับสวรส สรกลและกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2563) ศศิธร จุ้ยยิ้ม (2561), ภัคจิรา ไกรไทย (2561) และจิตสุภา อ่านเปรื่อง (2564) ที่ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการทำกำไรมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าหากอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นและผลตอบแทนจากการลงทุนในหลักทรัพย์มีทิศทางเดียวกัน ผู้ลงทุนต้องให้ความสนใจต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นและพิจารณาอย่างต่อเนื่องโดยดูที่ผลการดำเนินงานของกิจการรวมทั้งสัดส่วนของผู้ถือหุ้น

2. เพื่อหาผลกระทบความสามารถในการสร้างกำไรที่ส่งผลต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

จากตารางที่ 4 พบว่า อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์มีผลกระทบเชิงบวกต่อการวางแผนภาษี ซึ่งสอดคล้องกับ สุพรรษา พรมกุล และ พรทิวา แสงเขียว (2565). ที่พบว่า อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) และ อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) มีอิทธิพลเชิงบวกกับอัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อสินทรัพย์รวม แสดงว่า หากกิจการมีความสามารถในการสร้างกำไรสูงส่งผลให้เสียภาษีในอัตราที่สูงตามไปด้วย

จากตารางที่ 5 พบว่าการวางแผนภาษีไม่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ เนื่องจากข้อมูลในการวางแผนภาษีไม่ได้มีการเปิดเผย รวมถึงการวางแผนภาษีในแต่ละบริษัทก็ต่างมีรูปแบบและวิธีการที่ซับซ้อนแตกต่างกัน

นอกจากนั้นจากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณา ผลกระทบของความสามารถในการสร้างกำไรต่อราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษี พบว่า อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ผ่านการวางแผนภาษี จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ซึ่งสอดคล้องกับ สิริกานต์ แก้วกำพฤกษ์และคณะ (2562) ที่พบว่าอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรที่วัดด้วย ROE ไม่มีความสัมพันธ์หรือไม่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของอัตราส่วนต่างราคาหุ้นได้อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการวางแผนภาษีของแต่ละกิจการมีความแตกต่างกันอยู่ที่ผู้บริหารและนโยบายของกิจการและอาจขึ้นอยู่ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการ เช่น สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสามารถในการทำกำไรที่วัดด้วยอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นจะส่งผลกระทบทางตรงต่อราคาหลักทรัพย์

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับข้อมูลกำไรจากงบการเงินของบริษัท เนื่องจากเป็นปัจจัยหลักที่นักลงทุนให้ความสนใจ

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนของราคาหลักทรัพย์ในบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์และควรศึกษาราคาหลักทรัพย์ของอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน

บรรณานุกรม

จิตสุภา อ่านเปรื่อง. (มิถุนายน 2564). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนจากการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 8(6), หน้า 254-264.

ฐิติรัตน์ จิตต์คำและชนิดา ยาระณะ. (มิถุนายน 2565). ความสัมพันธ์ของการวางแผนภาษีและการบริหารกำไรกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 18(58), หน้า 29-52.

ณัฐพร ทนหนองแวง. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนกระแสเงินสดกับความสามารถในการทำกำไรในอนาคต: บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดอุตสาหกรรมเทคโนโลยี*

สารสนเทศและการสื่อสาร. การค้นคว้าหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. (การบัญชีและการบริหารการเงิน). สาขาวิชาการบัญชีและการบริหารการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ดวงเนตร วงศ์วิวัฒน์. (2562). *ความสัมพันธ์ของการวางแผนภาษีและกำไรทางบัญชีที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET100.* การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2559). *ห้องเรียนนักลงทุน.* เข้าถึงได้จาก:https://www.set.or.th/set/education/html.do?name=stock&showTitle=F.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (1 มีนาคม 2565). *เรื่องภาษีที่ต้องรู้.* เข้าถึงได้จาก: https://www.set.or.th/th/education-research/education/happymoney/knowledge/article/40-what-to-know-about-taxes

บุรพร กำบุญ, ณรงค์ฤทธิ์ ยิ้มเจริญพรสกุล, ณัสยันต์ ธนันท์จิระโชติและศิรชญาน์ การะเวก. (มกราคม-มิถุนายน 2565). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรกับเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารสหศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 22(1), หน้า 67-84.

ภัคจิรา ไกรไทย. (กันยายน-ธันวาคม 2561). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับอัตราผลตอบแทนจากส่วนต่างราคาหุ้นของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา,* 13(3), หน้า 394-399.

ภานุวัฒน์ เบญจปฐมรงค์. (2562). *ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี.* สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

ภูษณิศา ส่งเจริญ. (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2564). ผลกระทบระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารรัชต์ภาคต์,* 15(38), หน้า 30-41.

ยุวรี ผลพันธิน. (กันยายน-ธันวาคม 2561). บทบาทการส่งผ่านของตัวแปร: หลักการและการนำไปใช้. *วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษย์ศาสตร์ด สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(3), หน้า 3433-3441.

ศศิธร จุ้ยยิ้ม. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนภาษีกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* ค้นคว้าอิสระหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต. สาขาบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สมเดช โรจน์คุรีเสถียร และคณะ. (2554). *การบัญชีภาษีอากรของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมลงทุน.* พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมนิติเพรส จำกัด.

สวรส สรกลและกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. (มกราคม-มิถุนายน 2563). ความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์และความสามารถในการทำกำไรที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์และผลตอบแทนหลักทรัพย์

ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 17(1), หน้า 482-492.

สัตยา ตันจันทร์พงศ์ และ พัทธ์ยศ เดชศิริ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). ผลกระทบเชิงสาเหตุระหว่างการวางแผนภาษีกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 38(3), หน้า 1-13.

สายใจ อุ่นอินต๊ะ. (2558). *การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของราคาหลักทรัพย์ กลุ่มธนาคารพาณิชย์กับดัชนีราคาหลักทรัพย์.* การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สิริกานต์ แก้วกำพฤกษ์, นิรันดิ์เกียรติ ลิ่วคุณูปการ, ฐานกุล กุฏิภักดีและศิษฎ์ธวัช มั่นเศรษฐวิทย์. (มกราคม-มิถุนายน 2562). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับอัตราผลตอบแทนจากส่วนต่างราคาหุ้นของบริษัทหมวดธุรกิจท่องเที่ยวและสันทนาการ (TOURISM) และหมวดธุรกิจโลจิสติกส์ (TRANS) ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสาร อัล-ฮิกมะฮฺ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี,* 9(17), หน้า 77-91.

สุพรรษา พรมกุล และ พรทิวา แสงเขียว. (พฤศจิกายน 2565). อิทธิพลของความสามารถในการทำกำไร ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการบริหารสินค้า ที่ส่งผลต่อการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลของกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ที่ได้รับส่งเสริมลงทุนในเขตอุตสาหกรรมภาคตะวันออก. *Journal of Modern Learning Development,* 7(10), หน้า 236-254.

อภิญญามาศ ชมภู. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรและความสามารถในการบริหารหนี้สินกับการจ่ายเงินปันผลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (กลุ่ม SET100).* การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

Hoffman, W. H. (1961). The Theory of Tax Planning. *The Accounting Review,* 36(2), pp.274–281.

ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีต่อผลประกอบการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Relationship between Corporate Governance and Corporate Social and Environmental Responsibility Disclosure on the Performance of Companies Listed on The Stock Exchange of Thailand

ฐิติภา ประสารแก้ว[1] ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข[2] อมรศิริ ดิสสร[3] และวรรณวิมล นาคทัด[4]

Titipa Prasarnkaew[1] Sirirat Poungsangsuk[2] Amornsiri Dissorn[3] and Wanwimon Naktad[4]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร[2,3,4]

E-mail: TITIPA-K@rmutp.ac.th[1], sirirat.p@rmutp.ac.th[2], amornsiri.d@rmutp.ac.th[3], wanwimon.s@rmutp.ac.th[4]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบการกำกับดูแลกิจการที่ส่งผลต่อผลประกอบการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ (2) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลต่อผลประกอบการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการเก็บข้อมูลจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 547 บริษัท การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม และมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ 0.05 (2) สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ คือสัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) สัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) ที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และ อัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และการวิเคราะห์ตัวแปรควบคุม คือ ขนาดของบริษัท (Size) และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) ที่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และ อัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การกำกับดูแลกิจการ ความสัมพันธ์

Abstract

The research purposes were (1) to objectives the impact of corporate governance on the performance of companies listed on the Stock Exchange of Thailand and (2) to study the impact of corporate social and environmental responsibility disclosure that affects the performance of companies listed on the Stock Exchange of Thailand. The data from the companies listed on the Stock Exchange of Thailand during the totaling 547 companies, was collected. The data was processed using a statistical software package. And analyzed with frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Descriptive statistic analysis and inferential statistic analysis were conducted by Pearson's correlation coefficient analysis. and multiple linear regression equation analysis. The study found that there was a statistically significant correlation between the independent variables and the dependent variables. As for the correlation between the independent variables, it was found (1) that the independent variables were significantly correlated at the levels of 0.01 and 0.05. (2) Regarding to the multiple linear regression equation analysis, the six independent variables that were significantly corelated with the return on total assets (ROA), the return on equity (ROE), and the net profit margin (NPM) at level of 0.05 included the proportion of shares held by executives (Stock), the proportion of the independent Board of Directors (PID), the size of the Board of Directors (BSize), CEO duality (DualCEO), the proportion of the Board of Directors meeting attendance (PDBM), Social and environmental disclosure of the justice organizations (CSR). From the analysis, it was also found that controlling variable, namely the company's size (Size) and the ratio of the company's cash flow to total assets (CFO/TA), that affected the return on total assets (ROA), the return on equity. holding shares (ROE) and net profit margin (NPM) with statistical significance.

Keywords: Social and environmental responsibility, corporate governance, relationship

บทนำ

กลุ่มบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยถือได้ว่าเป็นกลุ่มองค์กรขนาดใหญ่ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในส่วนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น ได้มุ่งเน้นเรื่องของการบริหารจัดการอย่างยุติธรรมโปร่งใส มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการกำ กับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการ

ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ ด้วยมีความเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติงานโดยยึดหลักการกำกับกิจการที่ดี จะเสริมสร้างความแข็งแกร่งและศักยภาพในการแข่งขันของตลาดทุนไทยโดยรวม

ประเทศไทยได้นำแนวคิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาควบคุมและตรวจสอบ การปฏิบัติงานของบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติตามนโยบายอย่างถูกต้อง และระมัดระวัง อีกทั้งยังมีรูปแบบการบริหารธุรกิจเป็นที่ยอมรับและมีมาตรฐานเป็นสากล สร้างน่าเชื่อถือสำหรับผู้ถือหุ้นและผู้คนรอบข้างเพื่อประโยชน์ในการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน ตรงตามความมุ่งหวังของทั้งภาคธุรกิจ ผู้ลงทุน ตลอดจนตลาดทุนและสังคมโดยรวม (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560) ดังนั้น การกำกับดูแลกิจการจะช่วยให้คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของบริษัทและผู้ถือหุ้นอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังช่วยให้บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพโปร่งใส

สำหรับการเปิดเผยข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นการเปิดเผยตามความสมัครใจ โดยมีแนวทางการเปิดเผยตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ซึ่งประกอบไปด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดีการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมการเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการจัดประกวดรางวัล SET Awards ซึ่งจัดให้มีรางวัลบริษัทจดทะเบียนดีเด่นด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility Awards) เพื่อสนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ในปี 2558 จะเห็นการเกิดขึ้นของดัชนีที่ให้ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล(Environment Social and Governance : ESG) ในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น โดยบริษัทหลักทรัพย์เริ่มมีบทวิเคราะห์ที่ให้ข้อมูลด้าน ESG แก่ผู้ลงทุนเช่นกันทำให้อุปสงค์ของรายงานแห่งความยั่งยืนและการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนมีเพิ่มมากขึ้น (พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์, 2558) อีกทั้งการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่แสดงความรับผิดชอบจนเป็นที่ประจักษ์กับ บุคคลภายนอกอันอาจนำมาซึ่งประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตราผลิตภัณฑ์จนเป็นที่ยอมรับจากผู้บริโภค บริษัท สามารถสร้างรายได้และส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจากผู้บริโภคที่พิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทที่มีการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างความสุขและความภูมิใจให้แก่พนักงาน ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากรลงได้ ส่งผลให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดีหรือมีผลกำไรที่เพิ่มมากขึ้น

จากทั้งหมดนี้จะเห็นว่าการกำกับดูแลกิจการและการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อบริษัท ซึ่งงานวิจัยส่วนมากจะศึกษาเพียงแค่การกำกับดูแลกิจการกับผลการดำเนินงานบริษัทโดยพิจารณาอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น จึงเป็นที่น่าตั้งข้อสังเกตว่าถ้าทั้งการกำกับกิจการและการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร จะมีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบการกำกับดูแลกิจการ ที่ส่งผลต่อผลประกอบการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาผลกระทบการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ที่ส่งผลต่อผลประกอบการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) งบการเงิน ของบริษัทซึ่งเป็นข้อมูลในปี พ.ศ. 2561 - 2565 ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม 2565 - เดือนมกราคม 2566 จำนวน 547 บริษัท โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลออกมาในรูปค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อเสนอข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวแปรที่เก็บรวมรวมได้ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ความถี่ และร้อยละ (Frequency and Proportion) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรแล้วนำผลการทดสอบที่ได้อ้างอิงไปยังกลุ่มประชาการ เพื่อทดสอบว่าข้อมูล ที่รวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องหรือขัดแย้งกับสมมติฐานทางสถิติที่ตั้งหรือไม่ โดยงานวิจัยใช้การวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว กับตัวแปรตาม ว่าเป็นไปในทิศทางใดและมีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด รวมทั้งดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวด้วย

2) การทดสอบการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรและผลการดำเนินงานของบริษัท พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัว

ผลการวิจัย

ผลจากการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธีเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรตาม สำหรับความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ 0.05

อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับสัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) สัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) การควบอำนาจในการบริหาร

ของประธานกรรมการ (DualCEO) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) ขนาดของบริษัท (Size) และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ0.356, 0.247, 0.154, -0.125, 0.376 และ 0.277 ตามลำดับ และพบว่า อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.261 และ 0.315

อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับสัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) สัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR)และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.256, 0.413, 0.324, 0.211, 0.285 และ 0.176 ตามลำดับ และพบว่า อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับการควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) ขนาดของบริษัท (Size) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.215 และ 0.351

อัตรากำไรสุทธิ (NPM) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับสัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) สัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.241, 0.164, 0.483, 0.156 และ 0.214 ตามลำดับ และพบว่า อัตรากำไรสุทธิ (NPM) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) ขนาดของบริษัท (Size) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.253, 0.172 และ 0.247

สัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับสัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) และขนาดของบริษัท (Size) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ -0.387, -0.354 และ 0.420 ตามลำดับ และพบว่า สัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ -0.021 และ 0.225

การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับขนาดของบริษัท (Size) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ -0.420 และพบว่า การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม

(CSR) และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ -0.213, และ 0.203 ตามลำดับ

สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) มีความสัมพันธ์กับขนาดของบริษัท (Size) และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.321 และ -0.392 ตามลำดับ

การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) มีความสัมพันธ์กับขนาดของบริษัท (Size) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.4277

ผลจากการทดสอบสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ พบว่า แบบจำลองนี้มีค่า Adjusted R Square = 0.195 นั่นคือ ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ สัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) สัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) อีกทั้งตัวแปรควบคุมทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ ขนาดของบริษัท (Size) และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) สามารถอธิบายอัตราผลตอบแทนของการเปลี่ยนแปลงในราคาหุ้น (Return) ได้ 19.50%

พบว่าค่า Sig = 0.000 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่าสัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) สัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) ขนาดของบริษัท (Size) และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) อย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเส้นกับอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และ อัตรากำไรสุทธิ (NPM) ได้

โดยผลการวิเคราะห์พบว่ามีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ นั่นก็คือ สัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) สัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) ที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และ อัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่า P-value เท่ากับ 0.019, 0.004, 0.036, 0.024, 0.017 และ 0.011 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์เบต้า(β) เท่ากับ -0.196, 0.118, 0.114, -0.154, 0.126 และ 0.139 ตามลำดับ กล่าวคือ สัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ

อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และ อัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างมีนัยสำคัญ โดยถ้าระดับของสัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตรากำไรสุทธิ (NPM) เปลี่ยนแปลง 0.118, 0.114, 0.126 และ 0.139 หน่วย ตามลำดับในทิศทางเดียวกัน และถ้าสัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) และการควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกันกับอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างมีนัยสำคัญ โดยถ้าระดับสัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) และการควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตรากำไรสุทธิ (NPM) เปลี่ยนแปลง -0.196 และ -0.154 หน่วย ตามลำดับ ในทิศทางตรงกันข้าม

ในการวิเคราะห์ยังพบว่าตัวแปรควบคุม 2 ตัวแปร คือ ขนาดของบริษัท (Size) และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) ที่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ โดยมีค่า P-value เท่ากับ 0.001 และ 0.015 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์เบต้า (β) เท่ากับ 0.150 และ 0.195 ตามลำดับ กล่าวคือ ขนาดของบริษัท (Size) และอัตราส่วนระหว่างกระแสเงินสดของบริษัทต่อทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (CFO/TA) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างมีนัยสำคัญ โดยถ้าระดับของขนาดของบริษัทเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตรากำไรสุทธิ (NPM) เปลี่ยนแปลง 0.150 และ 0.195 หน่วย ตามลำดับ ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่ามีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ นั่นก็คือ สัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร (Stock) สัดส่วนของกรรมการอิสระ (PID) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSize) การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (DualCEO) สัดส่วนในการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรความยุติธรรม (CSR) ที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) อัตราผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น (ROE) และ อัตรากำไรสุทธิ (NPM) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าไม่สอดคล้องกับ Obafemi R. Oyewumi, Oluwabunmi A. Ogunmeru and Collins S. Oboh (2018) ศึกษาผลกระทบของการลงทุนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และการเปิดเผยผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กรผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นอย่าง

ชัดเจนว่า CSR ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในเชิงลบซึ่งชี้ให้เห็นว่าการลงทุนเพื่อสังคมจะทำให้ทรัพยากรหมดลง อาจเป็นไปได้ว่าบริษัทอาจไม่ได้รับผลประโยชน์ทางการเงินอย่างเท่าเทียมกับเงินที่ใช้ไปกับกิจกรรม CSR ในความเป็นจริงแม้ว่าบริษัทอาจได้รับผลประโยชน์ที่ไม่ใช่ทางการเงินจากการลงทุน CSR แต่ผลประโยชน์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องอาจไม่สอดคล้องกับต้นทุนที่เกี่ยวข้องของการลงทุน CSR ในส่วนของผลกระทบเชิงบวกของการเปิดเผย CSR ต่อผลการดำเนินงานอาจชี้ให้เห็นว่าการเปิดเผยความมุ่งมั่นของบริษัทในการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนผ่านกิจกรรม CSR ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยเพิ่มชื่อเสียงและความปรารถนาดีในหมู่ชุมชน นอกจากนี้ยังอาจเป็นไปได้ว่าด้วยการทำให้การดำเนินงานของพวกเขาถูกต้องตามกฎหมาย บริษัทอาจดึงดูดการจัดการที่ดีของรัฐบาลรวมทั้งเพิ่มการอุปถัมภ์ของชุมชนโฮสต์ซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางการเงินในระยะยาว นอกจากนี้การเปิดเผยข้อมูล CSR อาจเป็นช่องทางในการโฆษณาบริการและผลิตภัณฑ์ของ บริษัทซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการตลาดเชิงเปรียบเทียบในอุตสาหกรรมของตน

และผลการศึกษาในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับ Amina Buallay, Gagan Kukreja, Esra Aldhaen, Muneer Al Mubarak, Allam Mohammed Hamdan (2018) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และผลการดำเนินงานของ บริษัท การเงินและตลาดผลของการวิจัยส่งผลเสียต่อการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของตลาด แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางการเงิน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูล CSR และผลการดำเนินงานการดำเนินงานการเงินและการตลาดของบริษัท ด้วยการพิจารณารูปแบบต่าง ๆ สามารถก่อให้เกิดประโยชน์มากมายภายในโดยการตระหนักถึงกิจกรรมสำคัญที่ควรดำเนินการและภายนอกโดยการตรวจหาสิ่งที่หน่วยงานกำกับดูแลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ต้องการให้ดีขึ้น การพัฒนาที่ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการวิจัยในครั้ง นี้พบว่า การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีต่อผลประกอบการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2565 มีแนวโน้มการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มขึ้น อาจจะกล่าวได้ว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เล็งเห็นให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าวควรมีการสนับสนุน และช่วยเหลือในการทำกิจกรรม CSR ให้มากขึ้นและอาจต้องมีการกำหนดข้อบังคับในการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และมีมาตรฐานเดียวกันสำหรับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งกิจกรรมอื่น ๆ อีกด้วย

บรรณานุกรม

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน.* เข้าถึงได้จาก: http://www.set.or.th/, 16 กุมภาพันธ์ 2560.

Amina Buallay, Gagan Kukreja, Esra Aldhaen, Muneer Al Mubarak and Allam Mohammed Hamdan. (2018). Corporate social responsibility disclosure and firms' performance in Mediterranean. countries: a stakeholders' perspective. *EuroMed Journal of Business.* 15, pp 361-375.

Obafemi R. Oyewumi, Oluwabunmi A. Ogunmeru and Collins S. Oboh. (2018). Investment in corporate social responsibility, disclosure practices, and financial performance of banks in Nigeria. *Future Business Journal*, 4(2018), pp. 195 – 225.

ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ

Efficiency of Accounting Information System that Affects Decision-Making Efficiency of Quality Accounting Firm Executives

ชิตพงษ์ จงรักษ์[1] ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข[2] ปัทมา พยุงวงศ์[3] และกำพร ศุภเศรษฐ์เทศา[4]

Chitpong Jongrak[1] Sirirat Poungsangsuk[2] Pattama Payungwong[3] and Gumporn Supasettaysa[4]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร[2,3,4]

E-mail: chitpong-j@rmutp.ac.th[1], sirirat.p@rmutp.ac.th[2], pattama.p@rmutp.ac.th[3], gumporn.s@rmutp.ac.th[4]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้งาน โครงสร้างขององค์กร และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ และ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 117 ตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) มีความสัมพันธ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) อย่างมีนัยสำคัญ และ (2) ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การตัดสินใจ ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

Abstract

This study aimed to (1) investigate user characteristics, organization structure, and user participation affecting the efficiency of the accounting information systems among the executives at the quality accounting firms; and (2) study the efficiency of the accounting information systems affecting the decision-making of the quality accounting firms' executives. As survey research, the

data were collected using a questionnaire from 117 samples. The data were analyzed by descriptive and inferential statistics, including Pearson's correlation coefficient, and multiple linear regression equations at significant levels of 0.01 and 0.05. The results showed that (1) user characteristics (UC), organization structure (OS), and user participation (UP) had a significantly positive relationship with the efficiency of the accounting information systems (EAIS). Apart from that (2) the efficiency of the accounting information systems (EAIS) had a positive relationship with the decision-making of the quality accounting firms' executives (De-Ex) significantly.

Keywords: Efficiency, decisions, accounting information system

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการจัดทำบัญชี และงบการเงินให้แก่ผู้ใช้งบการเงินเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งการจัดทำบัญชีและงบการเงินจะต้องถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีการยกระดับมาตรฐานสำนักงานบัญชี โดยให้มีการรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ ตามมาตรฐานการบัญชี เพื่อเป็นการส่งเสริมสำนักงานบัญชีคุณภาพนั้น เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล (นวรัตน์ ผิวนวล, 2565) ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานบัญชีที่ได้รับรองการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว จำนวน 166 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565)

ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทที่สำคัญมาก ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ รวมถึงภาคเอกชน ที่นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อย่างแพร่หลาย ในด้านการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเอง ซึ่งสารสนเทศทางการบัญชีก็เป็นส่วนหนึ่งในสารสนเทศขององค์กร (สุวิมล ตรีคงธรรมกุล, 2561) ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) คือ ระบบที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลทางบัญชีให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้บริหาร ซึ่งในปัจจุบันนี้ธุรกิจส่วนใหญ่ได้นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านบัญชี การตลาด ด้านการเงิน ด้านการผลิต และด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (อภิญญา ดวงภักดี, 2560) ดังนั้น การจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีจึงเปลี่ยนจากการจัดเก็บ การบันทึก การประมวลผลและจัดทำรายงานด้วยมือ มาเป็นการจัดเก็บ การบันทึก การประมวลผล และจัดทำรายงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลนั้นง่ายแก่การค้นหา และใช้งานในอนาคต การใช้สารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาช่วยจะทำให้ได้ข้อมูลทางบัญชีที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้ โดยสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความสำคัญ และมีคุณภาพจะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร และยังสามารถให้ข้อมูลกับผู้ใช้ภายนอกได้อีกด้วย

ผู้บริหารบริษัทของสำนักงานบัญชีคุณภาพมีหน้าที่จะต้องรับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและต้องตัดสินใจเพื่อที่จะให้บรรลุจุดประสงค์นั้น ๆ ซึ่งผู้บริหารแต่ละคนมีลักษณะการตัดสินใจที่มีเอกลักษณ์แตกต่างกันไป เช่นเดียวกับปัญหาที่เกิดขึ้นต่าง ๆ ก็มีความยากและซับซ้อน และสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้

ตลอดเวลา กระบวนการในการตัดสินใจจึงต้องเปลี่ยนแปลงไปตามปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันสมัย มีคุณภาพ และสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ทันที ซึ่งสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพจะช่วยผู้บริหารตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้กิจการมีความสำเร็จและดำเนินกิจการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ควบคู่กับการวางแผนซึ่งเป็นการกำหนดแนวทางขององค์กรในอนาคต ซึ่งคุณสมบัติที่ทำให้ข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านตรวจสอบความถูกต้องได้ ด้านความครบถ้วน ด้านความทันต่อเวลา ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความสามารถเข้าใจได้ และด้านความสามารถในการเปรียบเทียบกันได้ (สุดาทิพย์ เทพสุริยวงศ์, 2562)

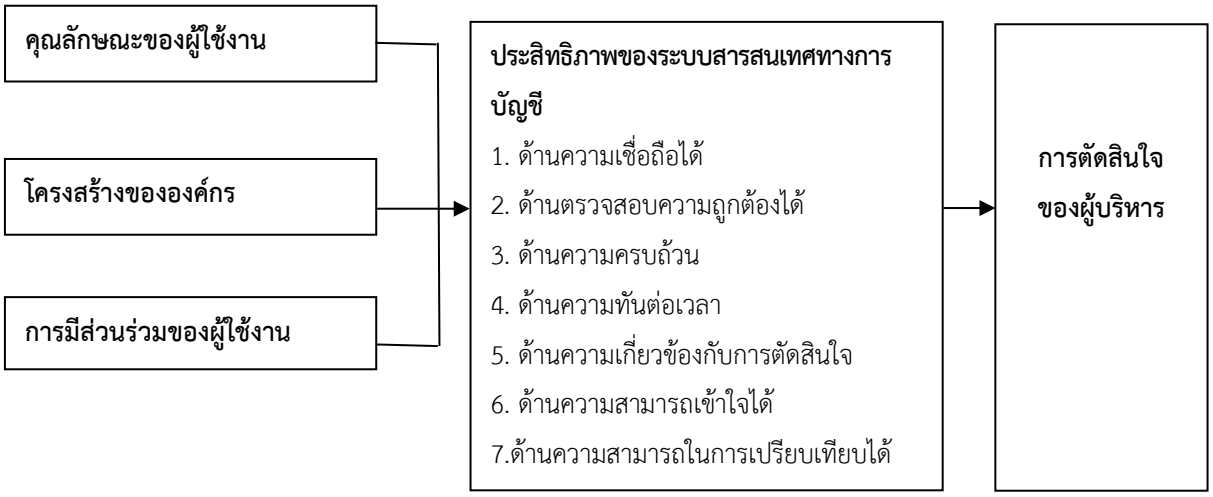
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ใช้งาน โครงสร้างขององค์กร และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ
2. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ

คำถามการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ใช้งาน โครงสร้างขององค์กร และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ
2. ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ใช้งาน โครงสร้างขององค์กร และการมีส่วนร่วมของใช้งานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

2. ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพทั้งหมด จำนวน 166 แห่ง (เข้าถึงจาก https://www.dbd.go.th/ สืบค้นวันที่ 10 กันยายน 2565)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ จากประชากรทั้งหมดของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพทั้งหมด จำนวน 166 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 117 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี แบ่งเป็น
คุณลักษณะของผู้ใช้งาน โครงสร้างขององค์กร และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพการตัดสินใจ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งขึ้น

2.1 การทดสอบ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Analysis) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2 การทดสอบความถดถอยและสหสัมพันธ์ (Regression Analysis) เป็นเทคนิคที่ใช้ปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่จะพยากรณ์ การหาความสัมพันธ์ดังกล่าวจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ (Regression และ Correlation Analysis)

สรุปผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ระหว่างประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) และการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex)

Variables	Coefficients (β)	Standard Error	t-value	p-value
Constant	1.640	0.240	6.842	0.000
EF	0.620	0.054	11.493	0.000
R-squared	0.535	F-Statistics	132.094	
Adjust R-squared	0.531	Significance F	0.000	
N	117			

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) และการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 (0.00 < 0.05) และมีค่าสัมประสิทธิ์เบต้า(β) เท่ากับ 0.620 หมายความว่าประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) อย่างมีนัยสำคัญ โดยถ้าระดับของประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลให้การตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) เปลี่ยนแปลง 0.620 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน โดยสามารถเขียนเป็นรูปสมการวิเคราะห์ถดถอยได้ดังนี้ (De-Ex) = 1.640 + 0.620(EF)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.54 และเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 29.06 และอายุ มากกว่า 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 70.09 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.91

ประสบการณ์ในการทำงานในบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 - 30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมา คือ 10 - 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และมีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.95

และตำแหน่งงานในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่ายบัญชี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมา คือ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 42.74 และรองผู้จัดการฝ่ายบัญชี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ความคิดเห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านโครงสร้างขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และน้อยที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ในแต่ละประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องท่านทราบว่าสารสนเทศทางการบัญชีมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานของกิจการของท่านง่ายขึ้น เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาคือประเด็นเรื่องท่านทราบว่ากิจการที่ท่านบริหารงานนี้ได้มีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานเป็นอย่างดี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และประเด็นเรื่องท่านทราบว่าโครงสร้างขององค์กรที่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพของสารสนเทศทางการบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นของประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ความคิดเห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านความทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการเปรียบเทียบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ ด้านความครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ในแต่ละประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องท่านสามารถนำรายงานไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว และทันเวลาต่อการนำไปใช้ของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือประเด็นเรื่องท่านสามารถเรียกรายงานทางการบัญชีได้ทันเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และประเด็นเรื่องท่านทราบว่าข้อมูลในรอบระยะปัจจุบันและข้อมูลในอดีต สามารถเปรียบเทียบกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการตัดสินใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นของประสิทธิภาพการตัดสินใจในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ความคิดเห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ในแต่ละประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องท่านทราบว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการตัดสินใจได้รับการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย นำไปสู่

การปฏิบัติร่วมกันในการดำเนินการของกิจการ และท่านทราบว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการตัดสินใจได้รับการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย นำไปสู่การปฏิบัติร่วมกันในการดำเนินการของกิจการ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือประเด็นเรื่องท่านสามารถดำเนินการตามผลลัพธ์จากการตัดสินใจได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และประเด็นเรื่องท่านสามารถเลือกทางเลือกที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธีเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรตาม สำหรับความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

การตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับคุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) และ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.695, 0.488, 0.482 และ 0.731 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับคุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.668, 0.455 และ 0.590 ตามลำดับ

คุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับ โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.605 และ 0.684 ตามลำดับ

โครงสร้างขององค์กร (OS) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.723

ผลจากการทดสอบสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ นั้นผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) และ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) พบว่า คุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.00 < 0.05$) และมีค่าสัมประสิทธิ์เบต้า(β) เท่ากับ 0.489, 0.457 และ 0.221 ตามลำดับหมายความว่า คุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) มีความสัมพันธ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) อย่างมีนัยสำคัญ โดยถ้าระดับของคุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) เปลี่ยนแปลง 0.489, 0.457 และ 0.221 หน่วย ตามลำดับในทิศทางเดียวกัน โดยสามารถเขียนเป็นรูปสมการวิเคราะห์ถดถอย

$$(EF) = 1.315 + 0.489(EI) + 0.457(PU) + 0.221(SU)$$

ผลจากการทดสอบสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ นั้นผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) และ การตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 (0.00 < 0.05) และมีค่าสัมประสิทธิ์เบต้า(β) เท่ากับ 0.620 หมายความว่าประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) อย่างมีนัยสำคัญ โดยถ้าระดับของประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลให้การตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) เปลี่ยนแปลง 0.620 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน โดยสามารถเขียนเป็นรูปสมการวิเคราะห์ถดถอย

$$(De\text{-}Ex) = 1.640 + 0.620(EF)$$

อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยพบว่าผลจากการทดสอบสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณนั้น ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) และ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) พบว่า คุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 (0.00 < 0.05) และมีค่าสัมประสิทธิ์เบต้า(β) เท่ากับ 0.489, 0.457 และ 0.221 ตามลำดับหมายความว่าคุณลักษณะของผู้ใช้งาน (UC) โครงสร้างขององค์กร (OS) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (UP) มีความสัมพันธ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับ สุวิมล ตรีคงธรรมกุล (2561) ศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อดิจิทัลส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในสำนักงานบัญชีเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า คุณลักษณะระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศผ่านสื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้มุ่งหวังถึงผลสำเร็จและผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อดิจิทัลในการปฏิบัติงานของนักบัญชีและการตัดสินใจของผู้บริหารในสำนักงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

และผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ อภิญญา ดวงภักดี (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร กรณีศึกษาบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย พบว่าประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผน

ทรัพยากรในบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย ประโยชน์การศึกษาในครั้งนี้ คือการส่งเสริมให้มีการจัดอบรมบุคลากรในองค์กรด้วย ถึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากการวิจัยพบว่าผลจากการทดสอบสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ นั้นผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) และ การตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 (0.00 < 0.05) และมีค่าสัมประสิทธิ์เบต้า (β) เท่ากับ 0.620 หมายความว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (EAIS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ (De-Ex) อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับ Meiryani Meiryani, Gisela Gilberta, Risky Arshanty, ASL Lindawati, Suryadiputra Liawatimena (2021) ศึกษาเรื่องผลของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการและการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้บริหาร พบว่าเชิงประจักษ์ถึงผลกระทบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการและการตัดสินใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร วิธีวิจัยที่ใช้เป็นวิธี การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการและการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ยิ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการและการตัดสินใจของบริษัทมีขนาดเล็กลงเท่าใด เปอร์เซ็นต์ของประสิทธิภาพการบริหารที่ดำเนินการในบริษัทก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้นยิ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีการจัดการสูงเท่าใดประสิทธิภาพการจัดการของ บริษัท ก็จะยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น

และผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ Meiryani Meiryani, Cindy Cornelia, Hana Ulinnuha, Michael Angelus, Fahry Priandhana, Sebastian Prasetya Kresnandita, Lidiyawati Lidiyawati, Evi Steelyana (2021) ศึกษาเรื่องผลของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการและการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้พบในเชิงประจักษ์ถึงผลกระทบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการและการตัดสินใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร วิธีวิจัยที่ใช้เป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการและการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการและการตัดสินใจของบริษัทมีขนาดเล็กลง เปอร์เซ็นต์ของประสิทธิภาพการจัดการที่

ดำเนินการในบริษัทจะยิ่งน้อยลงเท่านั้น ยิ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีการจัดการสูงเท่าใดประสิทธิภาพการจัดการของ บริษัท ก็จะยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนในด้านโครงสร้างองค์กร โดยเน้นในเรื่องการบริหารงานที่มีการกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนเป็นอย่างดี เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีในด้านความทันต่อเวลา โดยเน้นในเรื่องของประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่สามารถนำรายงานไปใช้ได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาต่อการนำไปใช้ของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย สามารถเรียกรายงานทางการบัญชีได้ทันเวลาเสมอ สามารถแก้ไขและตรวจสอบได้ในเวลาอันรวดเร็ว เมื่องบการเงินเกิดข้อผิดพลาด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพที่ดี และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพในด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นในเรื่องผลลัพธ์ที่ได้จากการตัดสินใจได้รับการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และผลการดำเนินการตามทางเลือกหรือแนวทางที่ได้จากการตัดสินใจแต่ละครั้งได้รับการยอมรับและร่วมรับผิดชอบจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีคุณภาพของประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ดี และมีประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างแท้จริงได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารธุรกิจที่ต่างประเภทกัน

2. ควรศึกษาระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะองค์กรที่ต่างพื้นที่ หรือควรศึกษาประเภทธุรกิจอื่น ๆ อย่างใด อย่างหนึ่ง และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะองค์กร เนื่องจากบริบทของต่างพื้นที่ นั้นมีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกันไป

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). *บัญชีและธรรมาภิบาล*. เข้าถึงได้จาก https://www.dbd.go.th/, 10 กันยายน 2565

นวรัตน์ ผิวนวล. (2565). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พื้นที่ภาคใต้.* การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13, หน้า 3151-3168. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สุดาทิพย์ เทพสุริยวงศ์. (2562). *คุณภาพของข้อมูลทางบัญชี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตปริมณฑล*. บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

สุวิมล ตรีคงธรรมกุล. (2561). *ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

อภิญญา ดวงภักดี. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร กรณีศึกษาบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย*. บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, กรุงเทพมหานคร.

Meiryani Meiryani., and others. (2021). *The Effect of Information Technology Development on The Quality of Accounting Information Systems*. 3rd International Conference on E-Business and E-commerce Engineering. December 2021, pp. 53-57. ACM Special Interest Groups.

Meiryani Meiryani, Gisela Gilberta, Risky Arshanty, ASL Lindawati, Suryadiputra Liawatimena (2021). *The Effect of Management Accounting Information Systems and Decision Making on Managerial Performance*. 5th International Conference on Software and e-Business. December 2021, pp. 86-92. ACM Special Interest Groups.

หลักธรรมาภิบาลของนักบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

Accountants' Corporate Governance Affecting Financial Statement Quality of the Quality Accounting Offices

ดรุณี มะลัยคำ[1] และศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข[2]

Darunee Malaikhom[1] and Sirirat Poungsangsuk[2]

นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี[1], อาจารย์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

E-mail: darunee.mal@cra.ac.th[1], sirirat.p@rmutp.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาหลักธรรมาภิบาลของนักบัญชีมีผลต่อคุณภาพรายงานงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ (2) เพื่อศึกษารูปแบบสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพรายงานงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก ผู้บริหาร หรือ นักบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑลและภาคกลาง จำนวน 40 บริษัท โดยวิธีใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) หลักธรรมาภิบาลของนักบัญชีมีผลต่อคุณภาพรายงานงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) สำนักงานบัญชีดิจิทัลมีผลต่อคุณภาพรายงานงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล คุณภาพงบการเงิน สำนักงานบัญชีคุณภาพ

Abstract

This research has the following objectives: (1) to describe how the accountants' cooperate governance affected the financial statement quality of quality accounting offices; and (2) to explain the digital accounting firm model that affected the financial statement quality of quality accounting offices. The population used in the research was executives or accountants of 40 quality accounting offices in Bangkok Metropolitan and Central Region. Questionnaires were used to collect data. The data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation, and multiple regression analysis. The research results included (1) the accountants' cooperate governance affected the financial statement quality of quality accounting offices with statistically significant level

of 0.01 and (2) the digital accounting firms affected the financial statement quality of the quality accounting offices at a statistically significant level of 0.01.

Keywords: Cooperate governance, financial statement quality, quality accounting offices

บทนำ

หลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หมายถึง หลักในการปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล กิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ หลักความเปิดเผย/โปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาคและหลักการมุ่งฉันทามติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (2552) คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating) สำหรับงานบัญชีถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินการด้าน งบประมาณการรับ การจ่าย จำเป็นต้องมีหลักธรรมาภิบาล และความรู้ความสามารถทางด้านบัญชี ที่ผ่านอาจเกิดจากความผิดพลาด จากการดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติและการบันทึกบัญชี หากนักบัญชี ไม่มี หลักธรรมาภิบาล และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ผลสัมฤทธิ์ก็จะแสดงผลการดำเนินงานและหลักฐานทางการเงินที่ขาดประสิทธิภาพ ทั้งยังทำให้งบการเงินที่เป็นการแสดงผล การดำเนินงานและฐานะทางการเงินขาดความน่าเชื่อถือ ขาดเสถียรภาพที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาและไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งบการเงิน

การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึงความสัมพันธ์ในเชิงการกำกับดูแล รวมทั้งกลไกมาตรการที่ใช้กำกับการ ตัดสินใจของคนในองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึง 1) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก 2) การกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และพิจารณาอนุมัติแผนงานและงบประมาณและ 3) การติดตาม ประเมิน และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” ตามหลักปฏิบัตินี้ หมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่เป็นไปเพื่อการสร้างคุณค่าให้ กิจการอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ลงทุน ซึ่งคณะกรรมการควรกำกับดูแลกิจการให้นำไปสู่ผล (Governance Outcome) อย่างน้อย ดังต่อไปนี้ 1) สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว (Competitiveness and Performance with long-term perspective) 2) ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย (Ethical and Responsible Business) 3) เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม (Good Corporate Citizenship) 4) สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (Corporate Resilience) ที่ผ่านมา มักคุ้นเคยกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในด้านโครงสร้างความสัมพันธ์และแนวปฏิบัติเพื่อสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Accountability) ของคณะกรรมการ เพื่อสร้างความ

เชื่อมั่นให้กับ ผู้ลงทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งสำหรับบริษัทจดทะเบียนที่มีประชาชนเป็นผู้ถือหุ้น อย่างไรก็ดีการสร้างความเชื่อมั่นเพียงประการเดียว ยังไม่เพียงพอสำหรับการเป็นบริษัทจดทะเบียนที่ดี เนื่องจากทั้งภาคธุรกิจและผู้ลงทุนต่างต้องการผลประกอบการที่ดีของกิจการ กิจการสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพธุรกิจได้และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้คน รอบข้าง เพื่อให้บริษัทสามารถเติบโตอยู่รอดได้ในระยะยาวด้วย ดังนั้น คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์จึงได้ออกหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือ Corporate Governance Code (CG Code) ฉบับนี้เพื่อเป็นหลักปฏิบัติให้คณะกรรมการบริษัทซึ่งเป็นผู้นำหรือผู้รับผิดชอบสูงสุดขององค์กร นำไปปรับใช้ในการกำกับดูแล ให้กิจการมีผลประกอบการที่ดีในระยะยาว น่าเชื่อถือสำหรับผู้ถือหุ้นและผู้คนรอบข้าง เพื่อประโยชน์ในการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืนตรงตามความมุ่งหวังของทั้งภาคธุรกิจ ผู้ลงทุน ตลอดจนตลาดทุนและสังคมโดยรวม CG Code นี้ได้วางหลักปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการ 8 ข้อหลัก (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560)

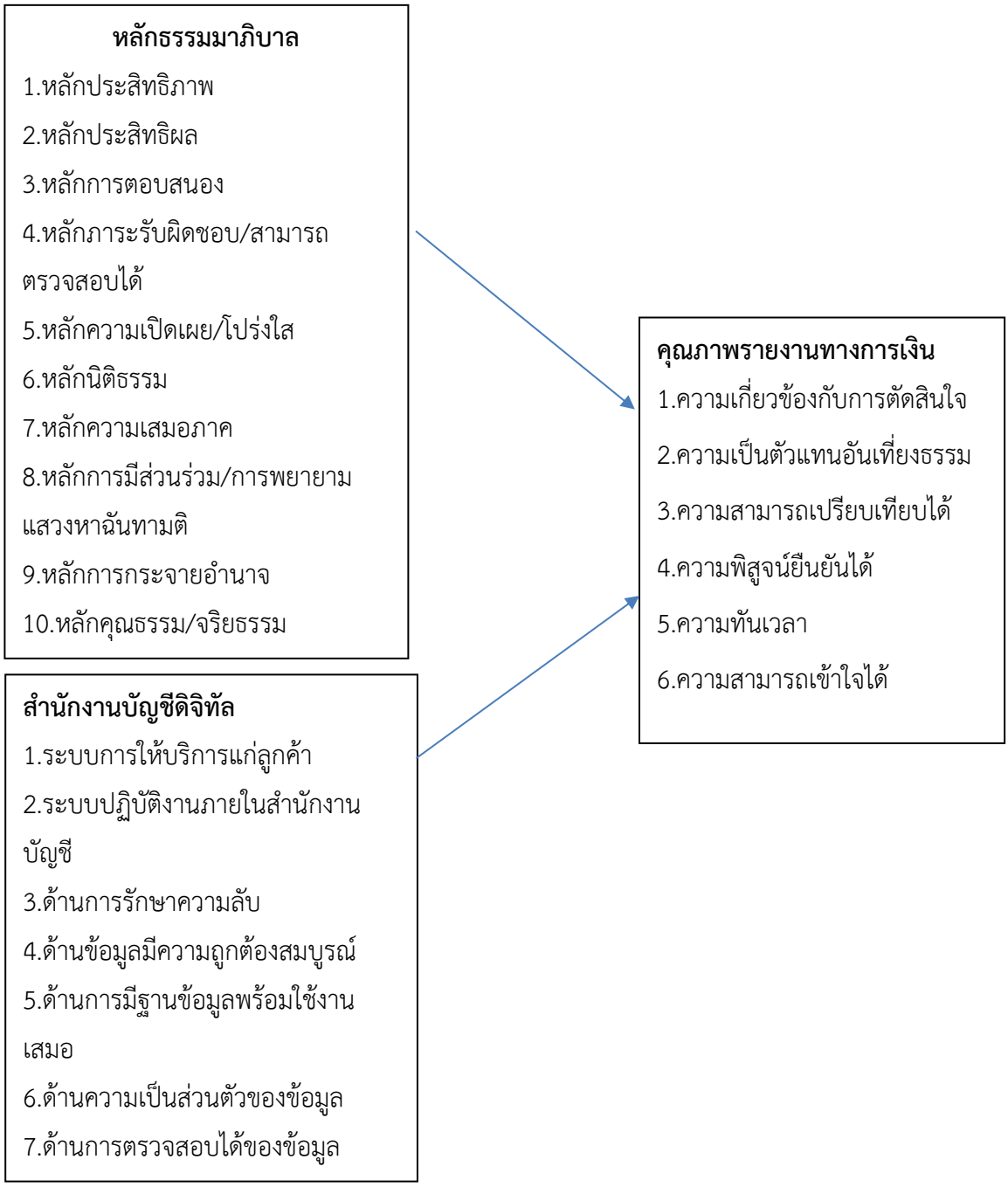
ในปัจจุบันนักบัญชีมีบทบาทต่อการบริหารงานในองค์กร มีการแข่งขันทางการค้าหลากหลายรูปแบบที่นอกจากเป็นไปเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับทุกผลิตภัณฑ์ และทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตและระบบการปฏิบัติงานที่เรียกว่าห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) นักบัญชีสามารถนำเสนอข้อมูลการบัญชีเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของผู้บริหารได้ถือว่าเป็นผู้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ และมีบทบาทสำคัญในการบริหารองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นนักบัญชีมีบทบาทต่อหน้าที่หลักของผู้บริหาร 3 ประการ คือมีบทบาทในการวางแผนโดยมีหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนงบประมาณระยะสั้นและระยะยาว มีบทบาทในการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงาน โดยช่วยกำหนดมาตรฐานของปริมาณ เวลาและต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ติดตามดูแลการดำเนินงานจริงและเปรียบเทียบแผนงานที่กำหนดไว้เพื่อประเมินผลงาน และมีบทบาทในการตัดสินใจ โดยจะเป็นผู้เตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้บริหาร จรรยา อุทารสวัสดิ์ (2556) จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาหลักธรรมาภิบาลที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพอย่างไรและยังมีแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ดีพัฒนาหลักธรรมมาภิบาล ซึ่งนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลงบการเงินที่ถูกต้อง โดยในงานวิจัยนี้ได้เลือกนักบัญชีในบริษัทที่ได้การรับรองจากสำนักงานบัญชีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหลักธรรมาภิบาลของนักบัญชีมีผลต่อคุณภาพรายงานงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
2. เพื่อศึกษารูปแบบสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพรายงานงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้บริหาร หรือ นักบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑลและภาคกลาง ซึ่งประกอบด้วยนักบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพทั้งหมด

170 บริษัท (รายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าสืบค้น ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564) ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 40 บริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑลและภาคกลาง ที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 170 บริษัท ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาและทบทวนเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาลของนักบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตาม วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยแนะนำและผู้เชี่ยวชาญแนะนำเพิ่มเติม

2. การหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) ของเครื่องมือ ที่ใช้เก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป เพื่อประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและเนื้อหารวมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) จากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย จากนั้นนำผลมาประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

1. ค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป หมายความว่า ข้อคำถามนั้นตรงวัตถุประสงค์

2. ค่า IOC น้อยกว่า 0.50 หมายความว่าข้อคำถามนั้นไม่ตรงวัตถุประสงค์

ผลจากการวัดค่าการทำ IOC โดย ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดที่ข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ที่ได้ทำการตรวจ IOC มีความเห็นว่าแบบสอบถามเป็นรายข้อนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ซึ่งแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ดังกล่าวแล้ว ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด จำนวน 3 ท่าน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง พร้อมกับตรวจสอบเอกสารความถูกต้องครบถ้วน และเตรียมจะนำส่งทางไปรษณีย์

2. ยื่นขอหนังสือราชการจาก สำนักงานปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแนบพร้อมกับเอกสารสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง

3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

4. เมื่อครบกำหนด หากไม่ได้รับแบบสอบถาม ไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด จะดำเนินการโทรศัพท์และส่งอีเมล์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ตอบกลับเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

5. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับ

6. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ผลการศึกษา

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 92.50 อายุ 45 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35 จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี ร้อยละ 85.50 เป็นนักบัญชี ร้อยละ 42.50 ประสบการณ์การทำงานในสำนักงานบัญชี 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40 สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีคุณภาพ อยู่ในจังหวัดอื่น ๆ ร้อยละ 75.50 จำนวนบุคลากรในสำนักงานบัญชี 1-10 คนขึ้นไป ร้อยละ 42.50 จำนวนบุคลากรที่ทำงานบัญชี 5-10 คนขึ้นไป ร้อยละ 57.50

2. สรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = 0.30) และเมื่อพิจารณาหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน พบว่า เกือบทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหลักคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.37) รองลงมา ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = 0.40) ด้านหลักความเสมอภาคอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = 0.44) ด้านหลักการภาระรับผิดชอบอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.68, S.D. = 0.40) และน้อยที่สุด ด้านหลักประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.46)

3. สรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีดิจิทัล

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีดิจิทัลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86, S.D. = 0.22) และเมื่อพิจารณาความเห็นเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีดิจิทัลในแต่ละด้าน พบว่า เกือบทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดย ด้านระบบการให้บริการลูกค้า อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89, S.D. = 0.29 ด้านระบบปฏิบัติงานภายในสำนักงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89, S.D. = 0.29) และน้อยที่สุด ด้านการมีฐานข้อมูลพร้อมใช้งานเสมอ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.53, S.D. = 0.45)

4. สรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพรายงานการเงิน

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพรายงานการเงินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = 0.32) โดยด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.36) รองลงมา ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.36) ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.41) และน้อยที่สุดด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.51, S.D. = 0.46)

5. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์เพียร์สัน

จากการวิเคราะห์ค่าสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพ งบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวม 9 ด้าน ได้แก่ หลักประสิทธิผล หลักตอบสนอง หลักภาระรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม

หลักการกระจายอำนาจ หลักคุณธรรมจริยธรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.193-0.706 และค่าสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานดิจิทัลในภาพรวมกับคุณภาพงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลในภาพรวม ได้แก่ ด้านการรักษาความลับ ด้านข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านการมีฐานข้อมูลพร้อมใช้งานเสมอ ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และด้านการตรวจสอบได้ของข้อมูล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์ ด้านระบบการให้บริการลูกค้า และด้านระบบปฏิบัติการภายในสำนักงาน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานงบการเงิน แต่ละด้านเป็นดังนี้

คุณภาพรายงานงบการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักประสิทธิผล หลักตอบสนอง หลักภาระรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการกระจายอำนาจ และมีความสัมพันธ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานดิจิทัล ด้านการมีฐานข้อมูลพร้อมใช้งานเสมอ

คุณภาพรายงานงบการเงินด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมมีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักภาระรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักคุณธรรมจริยธรรม และมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานดิจิทัล ด้านการรักษาความลับ ด้านข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และด้านการตรวจสอบได้ของข้อมูล

คุณภาพรายงานงบการเงินด้านความสามารถเปรียบเทียบได้มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักตอบสนอง หลักภาระรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักคุณธรรมจริยธรรม และมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานดิจิทัล ด้านการรักษาความลับ ด้านข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านการมีฐานข้อมูลพร้อมใช้งานเสมอ ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และด้านการตรวจสอบได้ของข้อมูล

คุณภาพรายงานงบการเงินด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักประสิทธิผล หลักตอบสนอง หลักภาระรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักคุณธรรมจริยธรรม และมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานดิจิทัลด้านการรักษาความลับ ด้านข้อมูล มีความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และด้านการตรวจสอบได้ของข้อมูล

คุณภาพรายงานงบการเงินด้านความทันเวลา มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักตอบสนอง หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการกระจายอำนาจ หลักคุณธรรมจริยธรรม และมีความสัมพันธ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานดิจิทัล ด้านการรักษาความลับ ด้านข้อมูล มีความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านการมีฐานข้อมูลพร้อมใช้งานเสมอ ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และด้านการตรวจสอบได้ของข้อมูล

คุณภาพรายงานงบการเงินด้านความเข้าใจได้ มีความสัมพันธ์กับหลักธรรมาภิบาลด้านหลักประสิทธิผล หลักคุณธรรมจริยธรรม และมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสำนักงานดิจิทัล ด้านการมีฐานข้อมูลพร้อมใช้งานเสมอ

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 หลักธรรมาภิบาลของนักบัญชีมีผลต่อคุณภาพรายงานงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน

ด้านหลักประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ สมชาย น้อยฉ่ำ (2559) ศึกษาธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือคณะผู้บริหาร ข้าราชการ สมาชิกเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 125 คน ผลการวิจัยพบว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุดคือ หลักนิติธรรม ในส่วนประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักของธรรมาภิบาลนั้น พบว่า ประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามุมมองด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับสูงที่สุด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ และยังพบว่าหลักธรรมาภิบาล สามารถส่งผลกับประสิทธิผลในการบริหาร งานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านหลักประสิทธิภาพ ด้านหลักประสิทธิผล ด้านหลักการตอบสนอง ด้านหลักภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ ด้านหลักความเปิดเผย/โปร่งใส ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความเสมอภาค ด้านหลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ ด้านหลักการกระจายอำนาจ ด้านหลักคุณธรรม/จริยธรรม ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ นิศาชล หวานเปราะ (2557) ศึกษาหลักธรรมาภิบาลและความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลวิจัยในการวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาลความรู้ความสามารถของนักบัญชีและคุณภาพงบการเงินทุกด้านอยู่ในระดับ“มาก”อีกทั้งหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพงบการเงินความรู้ความสามารถของนักบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกคุณภาพงบการเงินและหลักธรรมาภิบาลความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ความสามารถของนักบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข (2563) ศึกษา หลักธรรมาภิบาลและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพรายงานงบการเงิน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักธรรมาภิบาลและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพรายงานงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพเขตกรุงเทพมหานครปริมณฑลและภาคกลาง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้บริหาร

หรือผู้ทำบัญชี ของสำนักบัญชีคุณภาพเขตกรุงเทพมหานครปริมณฑลและภาคกลาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 44 บริษัท ใช้สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistics) และวิเคราะห์แบบพหุถดถอย (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ถดถอยพหุระหว่างหลักธรรมาภิบาลมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อคุณภาพรายงานงบการเงินด้านการเปรียบเทียบกันได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญได้แก่ การใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพและความระมัดระวังรอบครอบ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 สำนักงานบัญชีดิจิทัลมีผลต่อคุณภาพรายงานงบการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน

ด้านระบบการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านระบบปฏิบัติติงานภายในสำนักงานบัญชี จากการทบทวนวรรณกรรม ไม่มีงานวิจัยที่สอดคล้อง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่กระจายของเชื้อไวรัส COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการปรับเปลี่ยนการทำงานจากเดิมเป็นการทำงานแบบออนไลน์การจัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ การจัดเก็บเอกสารแบบไฟล์ข้อมูล

ด้านการรักษาความลับ ด้านข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านการมีฐานข้อมูลพร้อมใช้งานเสมอ ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ด้านการตรวจสอบได้ของข้อมูล ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี (2563) ศึกษาการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน 3) ศึกษาปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ 4) ศึกษาปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 364 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัล ประกอบด้วย ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน ความพร้อมของสำนักงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร และทักษะด้านดิจิทัลของพนักงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จด้านการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 และปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัล ประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน ความพร้อมของ สำนักงาน การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจรและทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับจินตหรา แสงทะรา (2560) ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความปลอดภัยของข้อมูลกับคุณภาพการตัดสินใจของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความปลอดภัยของมูลโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการรักษาความลับ ด้านข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านการมีข้อมูลพร้อมใช้งาน ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและด้านการตรวจสอบได้ของข้อมูล

และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการตัดสินใจโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และด้านการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆที่สามารถนำพัฒนางานด้านการบัญชี

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานักบัญชีด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี เพื่อที่นักบัญชีจะนำไปประยุกต์ใช้กับงานบัญชี

3. ศึกษาหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ได้รับรางวัล การประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ประจำปี (Best Digital Accounting Firm Award) จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

4. ข้อจำกัดงานวิจัย

4.1 การติดตามแบบสอบถามที่หลากหลายจังหวัด เช่น จากในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล

4.2 จากสถานการณ์การแพร่กระจายของไวรัส Covid 19 มีการทำงานแบบการทำงานที่บ้าน (WFH) ส่งผลให้มีสำงานบัญชีปิด และความล่าช้าจากการส่งจดหมายของไปรษณีย์

บรรณานุกรม

จรรยา อุทารสวัสดิ์. (2556). *บทบาทของนักบัญชีเพื่อการจัดการต่อหน้าที่หลักของผู้บริหาร*. เข้าถึงได้จาก: https://sites.google.com/site/kroocherry/home/kar-baychi/baychi-pheux-kar-cadkar/bthbath-khxng-nak-baychi-pheux-kar-cadkar-tx-hnathi-hlak-khxng-phu-brihar-, 1 เมษายน 2563.

จินตหรา แสงทะรา. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยของข้อมูลกับคุณภาพการตัดสินใจของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560*. เข้าถึงได้จาก : https://www.sec.or.th.

นิศาชล หวานเปราะ. (2557). *หลักธรรมาภิบาล และความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพงบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. หลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข. (2563). *หลักธรรมาภิบาลและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพรายงานงบการเงิน*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

สมชาย น้อยฉ่ำ และคณะ. (2563). ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 17(กรกฎาคม-ธันวาคม), หน้า 38-47.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: พรีเมียร์โปร.

สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี. (2563). *การบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย*. หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

การพัฒนาระบบบริหารจัดการวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Developing an Efficient Material Management System of the Faculty of Industrial Education Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

สาวิตรี แป้นทอง[1]

Sawitree Peanthong[1]

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิสุพรรณบุรี 72130

Industrial Education, Rajamungala University Suwanaphumi, Supanburi 72130

E-mail: sawitree.p@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระบบการบริหารจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2) พัฒนาระบบการบริหารจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ให้มีประสิทธิภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 92 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบเชิงพรรณนา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบมาตรส่วน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบบริหารจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.31 S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการบริหารงานพัสดุ ($\overline{X}$ = 4.40 S.D. = 0.74) รองลงมาคือด้านการดำเนินการจัดหาวัสดุ ($\overline{X}$ = 4.38 S.D. = 0.65) (2) ด้านภาพรวมการบริหารจัดการวัสดุ ($\overline{X}$ = 4.34 S.D. = 0.72) ด้านการวางแผนและงบประมาณวัสดุ ($\overline{X}$ = 4.30 S.D. = 0.85) ด้านการเบิกจ่าย การจัดเก็บและการควบคุมวัสดุ ($\overline{X}$ = 4.29 S.D. = 0.72) และด้านความต้องการวัสดุ ($\overline{X}$ = 4.13 S.D. = 0.86) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ระบบบริหาร การจัดการวัสดุ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the material management system of the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology, Suvarnabhumi (2) Develop the material management system of the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi to be effective. The population and sample include faculty and staff within the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of

Technology Suvarnabhumi 92 people based on collecting data from the total population. The data analysis was descriptive. The tools used in the research were segmental questionnaires, and the statistics used were mean, percentage, and standard deviation. The results showed that the material management system of the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi as a whole was the largest (mean= 4.31, S.D. = 0.70) when considering each aspect, it was found that the most average aspects were parcel management ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = 0.74), followed by procurement operations ($\overline{X}$ = 4.38 S.D. = 0.65), material management overview ($\overline{X}$ = 4.34, S.D. = 0.72), planning and material budgeting ($\overline{X}$ = 4.30 SD = 0.85), and disbursement, storage, and material control ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = 0.72) and material requirements ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.86), respectively.

Keywords: Administrative systems, materials management, faculty of industrial education

บทนำ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เดิมเป็นสถานที่ตั้งของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตสุพรรณบุรี ต่อมาเมื่อวันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2548 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงลงพระปรมาภิไธย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทำให้เกิดมหาวิทยาลัยอีก 9 แห่ง โดยแต่ละแห่งมีอำนาจในการบริหารจัดการองค์กรของตนเอง สำหรับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตสุพรรณบุรี ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตสุพรรณบุรี” และเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ได้มีประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จัดตั้งหน่วยงานเพื่อจัดการเรียนการสอนเป็นคณะ จำนวน 6 คณะ โดยคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีภารกิจในการจัดการเรียนการสอนด้านครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการจัดการเรียนการสอน คณะได้จัดการเรียนการสอนที่ศูนย์ซึ่งเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง คือ ศูนย์สุพรรณบุรี (สำนักงานคณบดี) และศูนย์นนทบุรี โดยจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 4 หลักสูตร ระดับปริญญาตรี จำนวน 9 หลักสูตร และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู จำนวน 1 หลักสูตร โดยมีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “แหล่งผลิตและพัฒนาครูวิชาชีพ นักเทคโนโลยี สร้างสรรค์งานวิจัย ให้บริการวิชาการสู่ชุมชน สังคมและนานาชาติ” และพันธกิจ (Mission) คือ ผลิตบัณฑิตครูวิชาชีพและนักเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ส่งเสริมงานวิจัยสร้างสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการทันสมัยและมีหลักธรรมาภิบาล (คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 2564)

การบริหารจัดการพัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยให้ การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

เพื่อให้มีความพร้อมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ หากหน่วยงานขาดหลักการบริหารจัดการพัสดุที่ดี การทำงานอาจเกิดความซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองส่งผลให้องค์กรด้อยประสิทธิภาพ กอรปกับงานพัสดุเป็นงานที่สนับสนุนแผนงานโครงการต่าง ๆ ตามโครงสร้างหน่วยงานที่ได้วางแผนไว้จึงจำเป็นที่ต้องมีวัสดุและครุภัณฑ์ที่เพียงพอและเหมาะสม มีการได้มาอย่างโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ โดยการบริหารจัดการพัสดุจะต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 (กระทรวงการคลัง, 2564) อย่างเคร่งครัด โดยการบริหารจัดการพัสดุ เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวกับของใช้ทั้งปวงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนดความต้องการ การจัดหา การควบคุม การบำรุงรักษา การขนส่ง และการจำหน่าย โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือเพื่อให้การจัดหามีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และในขณะเดียวกันก็เพื่อควบคุมการใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ (อธิวัฒน์ โยอาศรี, 2560) ซึ่งหน่วยงานมีหน่วยงานภายในที่คอยสนับสนุนในด้านการจัดซื้อจัดหาพัสดุ เพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุ อันได้แก่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ตลอดจนการบริการที่องค์กรต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อสนับสนุนพันธกิจของหน่วยงานให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาระบบบริหารจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

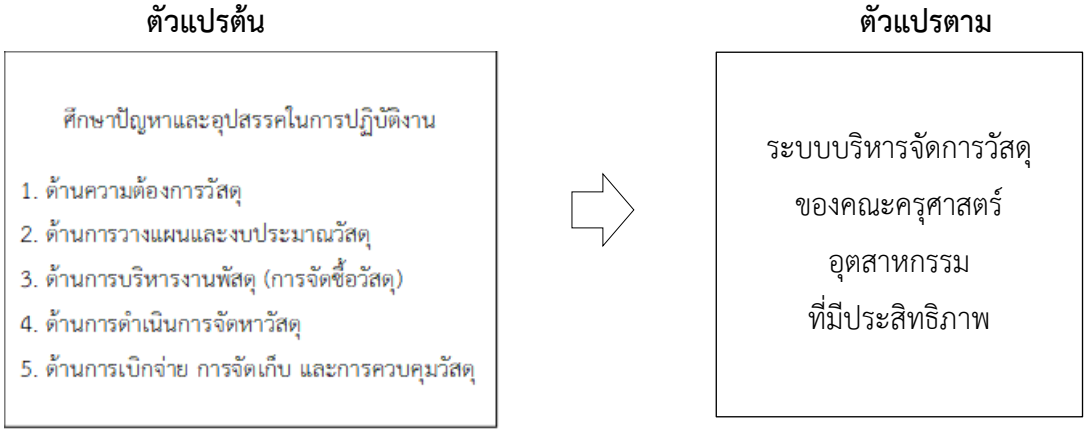
วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพและการบริหารจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

3) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิจัยเชิงพัฒนา (Development Research) เช่น งานวิจัยเชิงสำรวจโดยวิธีการเก็บ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้วิจัย

1.1 ลักษณะการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้งานวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้น จากการศึกษาค้นคว้า ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยผู้ศึกษา แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน สังกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ลักษณะคำถามมีหลายตัวเลือก ตัวอย่างที่ทำการศึกษามีทั้งหมด 13 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า กำหนดระดับมาตรส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลขเพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กำหนดน้ำหนักตามวิธีการของลิเคิร์ท และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับปัญหางานพัสดุ ลักษณะแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

1.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานจัดซื้อวัสดุ

2. แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยและการทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานหลักที่ผู้วิจัยปฏิบัติ โดยศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณและรายได้ การบริหารจัดการวัสดุทั้งวัสดุการศึกษา วัสดุสำนักงาน และวัสดุที่ใช้ในงานอื่น ๆ นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามแบบปลายเปิด

3. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา IOC (Index of Item-Objective Congruence)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บจากคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์และวิธีการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามก่อนส่งให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลการนำเสนอผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนา ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การให้คะแนนกำหนดตัวเลือกไว้ 5

ระดับ นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบคำบรรยาย โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ บุญชม ศรีสะอาด (2554)

ค่าเฉลี่ย	4.21	- 5.00	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41	- 4.20	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61	- 3.40	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81	- 2.60	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00	- 1.80	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อยที่สุด

2. กลุ่มประชากร

2.1 ประชากร

1) ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 92 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บจากคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์และวิธีการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามก่อนส่งให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบบริหารการจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่าผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง สังกัด และศูนย์พื้นที่ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	**จำนวน**	**ร้อยละ**
เพศ		
ชาย	45	9.20
หญิง	31	40.80
รวม	**76**	**100**
ตำแหน่ง		
คณบดี/รองคณบดี	2	2.60

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าสาขาวิชา	10	13.20
อาจารย์	48	63.20
เจ้าหน้าที่	16	21.10
รวม	**76**	**100**
สังกัด		
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	3	3.90
วิศวกรรมเครื่องกล	19	25.00
วิศวกรรมไฟฟ้า	8	10.50
วิศวกรรมอุตสาหการ	11	14.50
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม	13	17.10
เทคนิคศึกษา	6	7.90
สำนักงานคณบดี	16	21.10
รวม	**76**	**100**
ศูนย์พื้นที่		
สุพรรณบุรี	56	73.70
นนทบุรี	20	26.30
รวม	**76**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 76 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 และเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมาตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 หัวหน้าสาขา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และคณบดี/รองคณบดี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ส่วนใหญ่สังกัดสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือสำนักงานคณบดี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 สาขาวิชาเทคนิคศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ส่วนใหญ่อยู่ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70 และศูนย์นนทบุรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการวัสดุ ด้านความต้องการวัสดุ ด้านการวางแผนและงบประมาณวัสดุ ด้านการบริหารงานพัสดุ ด้านการดำเนินการจัดหาวัสดุ ด้านการเบิกจ่ายการจัดเก็บและการควบคุมวัสดุ และด้านภาพรวมการบริหารจัดการวัสดุ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการวัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความต้องการวัสดุ	4.13	0.86	มาก
2. ด้านการวางแผนและงบประมาณวัสดุ	4.30	0.85	มากที่สุด
3. ด้านการบริหารงานพัสดุ	4.40	0.74	มากที่สุด
4. ด้านการดำเนินการจัดหาวัสดุ	4.38	0.65	มากที่สุด
5. ด้านการเบิกจ่ายการจัดเก็บและการควบคุมวัสดุ	4.29	0.72	มากที่สุด
6. ด้านภาพรวมการบริหารจัดการวัสดุ	4.34	0.72	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	**4.31**	**0.70**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการวัสดุ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหารงานพัสดุ $\overline{X}$ = 4.40, S.D. = 0.74 รองลงมาคือ ด้านการดำเนินการจัดหาวัสดุ $\overline{X}$ = 4.38, S.D. = 0.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านความต้องการวัสดุ

ด้านความต้องการวัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านมีการสำรวจความต้องการวัสดุโดยผู้ใช้เป็นผู้ระบุรายการ/ปริมาณวัสดุที่ต้องการ อย่างชัดเจน	4.13	0.89	มาก
2. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ระบุความต้องการของการใช้วัสดุ โดยมีการกำหนดรายการ/ประเภท/ปริมาณวัสดุอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	4.18	0.92	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการวิเคราะห์ความต้องการด้านวัสดุโดยมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการวัสดุอย่างเป็นรูปธรรม	4.08	0.95	มาก
รวม	**4.13**	**0.86**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านความต้องการวัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ระบุความต้องการของการใช้วัสดุ โดยมีการกำหนดรายการ/ประเภท/ปริมาณวัสดุอย่างเหมาะสมและเพียงพอ $\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.92 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการสำรวจความต้องการวัสดุโดยผู้ใช้เป็นผู้ระบุรายการ/ปริมาณวัสดุที่ต้องการ อย่างชัดเจน $\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.89 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการวิเคราะห์ความต้องการด้านวัสดุ โดยมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการวัสดุ อย่างเป็นรูปธรรม $\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านการวางแผนและงบประมาณวัสดุ

ด้านการวางแผนและงบประมาณวัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้งบประมาณวัสดุอย่างละเอียด ชัดเจน ในแต่ละภาคการศึกษา	4.24	0.90	มากที่สุด
2. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณวัสดุที่โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.33	0.89	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผนงบประมาณที่ชัดเจน เป็นระบบ และคล่องตัว สามารถปฏิบัติได้จริง	4.33	0.87	มากที่สุด
รวม	**4.30**	**0.85**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการวางแผนและงบประมาณวัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\overline{X}$ = 4.30, S.D. = 0.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานมีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผนงบประมาณที่ชัดเจน เป็นระบบ และคล่องตัว สามารถปฏิบัติได้จริง $\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.87 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณวัสดุที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ $\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.89 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้งบประมาณวัสดุ อย่างละเอียด ชัดเจน ในแต่ละภาคการศึกษา $\overline{X}$ = 4.24, S.D. = 0.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านการบริหารงานวัสดุ

ด้านการบริหารงานวัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านมีกระบวนการดำเนินการจัดซื้อวัสดุตามระเบียบเกี่ยวกับงานพัสดุที่ถูกต้อง	4.41	0.73	มากที่สุด
2. หน่วยงานของท่านมีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบการบริหารจัดการจัดซื้อวัสดุเป็นไปตามระเบียบเกี่ยวกับงานพัสดุ	4.39	0.77	มากที่สุด

ด้านการบริหารงานวัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. หน่วยงานของท่านมีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณต่าง ๆ เกี่ยวกับวัสดุ อย่างต่อเนื่อง	4.39	0.78	มากที่สุด
รวม	**4.40**	**0.74**	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการบริหารงานวัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\overline{X}$ = 4.40, S.D. = 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีกระบวนการดำเนินการจัดซื้อวัสดุตามระเบียบเกี่ยวกับงานพัสดุที่ถูกต้อง $\overline{X}$ = 4.41, S.D. = 0.73 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบการบริหารจัดการจัดซื้อวัสดุเป็นไปตามระเบียบเกี่ยวกับงานพัสดุ $\overline{X}$ = 4.39, S.D. = 0.77 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณต่าง ๆ เกี่ยวกับวัสดุ อย่างต่อเนื่อง $\overline{X}$ = 4.39, S.D. = 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านการดำเนินการจัดหาวัสดุ

ด้านการดำเนินการจัดหาวัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านดำเนินการจัดหาวัสดุตามแผนงาน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	4.32	0.72	มากที่สุด
2. หน่วยงานของท่านดำเนินการจัดซื้อวัสดุตามขั้นตอนด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.43	0.68	มากที่สุด
3. หน่วยงานของท่านมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการประสานงานดำเนินการจัดหาวัสดุ	4.43	0.70	มากที่สุด
4. ผู้รับผิดชอบมีความรู้ ความเข้าใจ แม่นยำเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการจัดหาวัสดุ	4.36	0.69	มากที่สุด
รวม	**4.38**	**0.65**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการดำเนินการจัดหาวัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\overline{X}$ = 4.38, S.D. = 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านดำเนินการจัดซื้อวัสดุตามขั้นตอนด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ $\overline{X}$ = 4.43 S.D. = 0.68 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการประสานงานดำเนินการจัดหาวัสดุ $\overline{X}$ = 4.43, S.D. = 0.70 ผู้รับผิดชอบมีความรู้ ความเข้าใจ แม่นยำเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการจัดหาวัสดุ $\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.69 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานของท่านดำเนินการจัดหาวัสดุตามแผนงาน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา $\overline{X}$ = 4.32, S.D. = 0.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านการเบิกจ่าย การจัดเก็บและการควบคุมวัสดุ

ด้านการเบิกจ่าย การจัดเก็บ และการควบคุมวัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านมีระบบควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย	4.32	0.73	มากที่สุด
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บวัสดุ โดยจำแนกหมวดหมู่ ที่ชัดเจน ตอบสนองต่อการใช้งาน	4.25	0.77	มากที่สุด
3. หน่วยงานของท่านสามารถให้บริการ สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการ	4.26	0.77	มากที่สุด
4. หน่วยงานของท่านมีการบันทึกหลักฐาน หรือข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการจัดหาวัสดุอย่างเป็นระบบระเบียบ และเป็นปัจจุบัน	4.34	0.76	มากที่สุด
รวม	**4.29**	**0.72**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการเบิกจ่าย การจัดเก็บ และการควบคุมวัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\overline{X}$ = 4.29, S.D. = 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการบันทึกหลักฐาน หรือข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการจัดหาวัสดุอย่างเป็นระบบระเบียบ และเป็นปัจจุบัน $\overline{X}$ = 4.34, S.D. = 0.76 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีระบบควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย $\overline{X}$ = 4.32, S.D. = 0.73 หน่วยงานของท่านสามารถให้บริการ สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการ $\overline{X}$ = 4.26, S.D. = 0.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในด้านภาพรวมการบริหารจัดการวัสดุ

ด้านภาพรวมการบริหารจัดการวัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณสำหรับวัสดุในแต่ละภาคการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.30	0.88	มากที่สุด
2. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณวัสดุที่มีความละเอียด และชัดเจน	4.32	0.90	มากที่สุด
3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวัสดุ รวมถึงระบุรายละเอียดของวัสดุที่สอดคล้องต้องการ	4.34	0.84	มากที่สุด
4. ท่านได้ดำเนินการปฏิบัติงานตามระเบียบเกี่ยวกับงานพัสดุ	4.51	0.66	มากที่สุด

ด้านภาพรวมการบริหารจัดการวัสดุ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. ท่านได้รับงบประมาณการจัดหาวัสดุที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน	4.26	0.82	มากที่สุด
6. ท่านได้รับวัสดุอย่างเพียงพอ และเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ	4.24	0.85	มากที่สุด
7. ท่านได้รับวัสดุที่ต้องการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา	4.18	0.95	มาก
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย ทันเวลา ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด	4.43	0.81	มากที่สุด
9. ท่านใช้ทรัพยากรที่ได้รับ ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ อย่างประหยัด และคุ้มค่า	4.49	0.72	มากที่สุด
รวม	**4.34**	**0.72**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านภาพรวมการบริหารจัดการวัสดุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\overline{X}$ = 4.34, S.D. = 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้ดำเนินการปฏิบัติงานตามระเบียบเกี่ยวกับงานพัสดุ $\overline{X}$ = 4.51 S.D.=0.66 ท่านใช้ทรัพยากรที่ได้รับ ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ อย่างประหยัด และคุ้มค่า $\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.72 ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย ทันเวลา ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด $\overline{X}$ = 4.43, S.D. = 0.81 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบบริหารการจัดการวัสดุของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สำหรับประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการวัสดุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในแต่ละด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารงานวัสดุ ด้านการดำเนินการจัดหาวัสดุ ด้านภาพรวมการบริหารจัดการวัสดุ ด้านการวางแผนและงบประมาณวัสดุ และด้านการเบิกจ่าย การจัดเก็บ และการควบคุมวัสดุ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากหน่วยงานมีกระบวนการดำเนินการจัดซื้อวัสดุ มีกระบวนการติดตามตรวจสอบการบริหารจัดการจัดซื้อวัสดุที่เป็นไปตามระเบียบ ทำให้ผู้รับผิดชอบสามารถที่จะดำเนินการจัดซื้อวัสดุได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังใช้ทรัพยากรที่ได้รับอย่างประหยัดและคุ้มค่า ทั้งงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานมีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผนงบประมาณที่ชัดเจน เป็นระบบและคล่องตัว สามารถปฏิบัติได้จริง มีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณวัสดุที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีการบันทึกหลักฐาน หรือข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการจัดหาวัสดุอย่างเป็นระบบระเบียบ และเป็นปัจจุบัน ทำให้ระบบควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย สอดคล้องกับ

เมธา สามัคคี (2555) ศึกษาเรื่องการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นการศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 โดยผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้ากลุ่มบริหารงบประมาณและครูปฏิบัติหน้าที่การบริหารพัสดุและสินทรัพย์ เฉลี่ยโดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านการกำหนดแบบรูปรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะและจัดซื้อจัดจ้าง มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการควบคุม บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุ ด้านการจัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ของสถานศึกษา และด้านการจัดหาพัสดุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีข้อเสนอแนะในการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ตามความคิดเห็นของสถานภาพบุคคลพบว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่การบริหารพัสดุและสินทรัพย์ของสถานศึกษาทุกด้านยังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะประสบการณ์ ข้อเสนอแนะต้นสังกัดจัดอบรมให้ความรู้และจัดให้มีคู่มือแนวปฏิบัติการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ของสถานศึกษาทุกด้านที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และยังสอดคล้องกับ อติชาติ วิชิตะกุล (2562) ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยด้านการจัดหาพัสดุมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการควบคุมพัสดุ และด้านการบำรุงรักษา ตามลำดับ ส่วนด้านการจำหน่ายพัสดุอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สรุปตามด้านได้ดังนี้ 1) ด้านการจัดหาพัสดุ ควรกำหนดความต้องการครุภัณฑ์หรือกำหนด Specification คุ้มค่าต่อการใช้งาน 2) ด้านการควบคุม ควรมีระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบพัสดุคงเหลือได้ตรงตามบัญชีได้เร็วขึ้น 3) ด้านการบำรุงรักษา ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการบำรุงรักษาครุภัณฑ์เบื้องต้น 4) ด้านการจำหน่ายพัสดุ ควรมีขั้นตอนการทำลายพัสดุที่ชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน

2. ด้านความต้องการวัสดุ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก หน่วยงานเปิดโอกาสให้ระบุความต้องการของการใช้วัสดุ โดยมีการกำหนดรายการ/ประเภท/ปริมาณวัสดุอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีการสำรวจความต้องการวัสดุโดยผู้ใช้เป็นผู้ระบุรายการ/ปริมาณวัสดุที่ต้องการ อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ แววมยุรา เนียมสา (2555) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการบริหารพัสดุเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา ผลการศึกษาพบว่าการบริหารพัสดุเชิงกลยุทธ์ ด้านการสำรวจความต้องการใช้พัสดุ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ซึ่งโดยสรุป การบริหารเชิงกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา ดังนั้น สถานศึกษาจึงควรนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนและปฏิบัติงานด้านการบริหารพัสดุของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบริหารพัสดุ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการวัสดุ โดยอธิบายถึงขั้นตอนกระบวนการรวมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

บรรณานุกรม

กระทรวงการคลัง. (2564).*พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2564*. *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 138 ตอนพิเศษ 100 ง (ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564).

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. (2565). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2563 – 2565 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564*. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *หลักการวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวิริยาสาส์น.

เมธา สามัคคี. (2555). *การบริหารพัสดุและสินทรัพย์ของสถานศึกษา สังกัดสานักงานเขตพื้นการศึกษามัธยมศึกษา เขต 12*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช.

แววมยุรา เนียมสา. (2555). *ผลกระทบของการบริหารพัสดุเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

อติชาติ วิชิตะกุล. (2562). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.* วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

อธิวัฒน์ โยอาศรี. (2560). *เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตร ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ และการบันทึกข้อมูลในระบบ e-GP*. จัดโดยศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

การปรับตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่อการได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19

Adaptation of Real Estate Business and Property Valuation to Affected by the COVID-19 Pandemic

อธิยุต ทัตตมนัส[1] ภานุพงศ์ นิลตะโก[2] และวาสนา ดวงดี[3]

Athiyut Tattamanas[1], Panupong Niltago[2] and Vasana Duangdee[3]

อาจารย์[1,2,3]

สาขาวิชาการประเมินราคาทรัพย์สิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ[1,2,3]

E-mail: athiyut.t@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความเสี่ยงในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จากผลกระทบของการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่อการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 และ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับตัวกับการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารและตัวแทนของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จากบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง หมวดธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 56 บริษัท โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง คัดเลือกจากบริษัทที่มีโครงการอสังหาริมทรัพย์ขายในช่วงเวลาปี 2563 – 2564 จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นการใช้วิธีการวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โดยวิเคราะห์เพื่อสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ จากผลการวิจัย (1) ศึกษาความเสี่ยงสามารถระบุความเสี่ยงได้แก่ การโอนกรรมสิทธิ์ ราคาวัสดุ ราคาที่ดิน เศรษฐกิจโลก การก่อสร้างอัตราดอกเบี้ย สินค้า การแข่งขัน การจัดหาที่ดิน การขายและรายได้ (2) แนวทางการปรับตัวของบริษัทมีดังต่อไปนี้ มุ่งเน้นการพัฒนาโครงการแนวราบที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ เช่น การตลาดออนไลน์ และการทำงานที่บ้าน เป็นต้น การซื้อโครงการที่อยู่ระหว่างการพัฒนามาพัฒนาต่อมุ่งเน้นพัฒนาโครงการสำหรับผู้สูงอายุ และเพิ่มช่องทางการทำธุรกิจอื่น เช่น เช่าอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น รวมถึงการร่วมมือกับองค์กรภายนอกเพื่อการร่วมทุน การธุรกิจซัพพลายเออร์ และการร่วมงานกับผู้รับเหมาในราคาต่ำ (3) โดยเสนอแนะการพัฒนาช่องทางการขายออนไลน์ ปรับลดราคาโครงการ ลดค่าใช้จ่าย ออกแบบโดยคำนึงถึงการใช้งานของลูกค้า และพฤติกรรมกการทำงานที่บ้าน

คำสำคัญ: อสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 การปรับตัวของธุรกิจ

Abstract

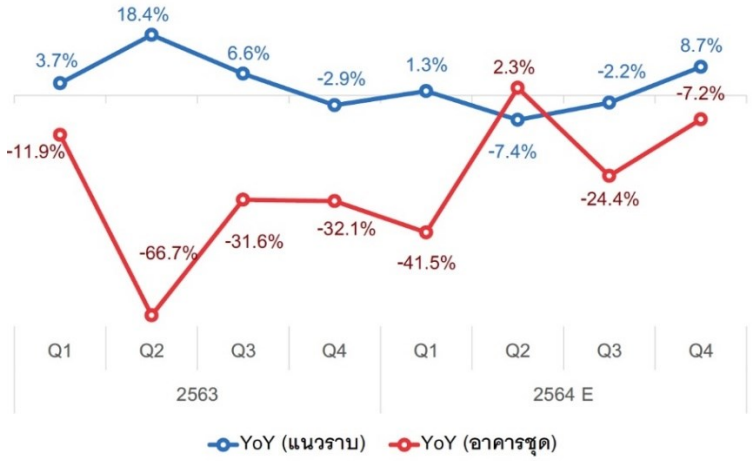
The objectives of this research were (1) to study the risks in the real estate business from the impact of the COVID-19 pandemic on the real estate business, (2) to study the adaptation of the real estate business to the COVID-19 pandemic, and (3) to suggest ways to adapt to the covid-19 pandemic of the real estate business. The research was conducted by collecting data from executives and representatives of real estate development companies from residential property development companies listed on the Stock Exchange of Thailand in the real estate and construction industry. Real estate development business: 56 companies using a specific random method. Seven people were selected from companies with real estate projects for sale in the period 2020 - 2021, which used a structured in-depth interview method, analyzing the results according to the objectives of the research as qualitative data. Based on the findings of (1) risk study, risk can be identified such as ownership transfer, material price, land price, global economy. (2) The Company's adaptation guidelines are as follows: Focus on developing low-rise projects that are in line with market needs. Operate online such as online marketing and work from home, etc. Purchasing projects under development to further develop Focus on developing projects for the elderly and adding other business channels such as renting real estate, etc., as well as collaborating with external organizations for joint ventures. (3) By suggesting the development of online sales channels, reducing project prices, reducing costs, designing with customer usage and work-from-home behavior.

Keywords: Real estate, Real estate business, The COVID-19 pandemic, adaptation of business

บทนำ

จากวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดโดยไวรัสโควิด-19 ทำให้มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจทั่วโลกรวมไปถึงประเทศไทย ไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบมากมายในด้านสุขภาพของประชากรและด้านเศรษฐกิจของประเทศ ผลกระทบจากไวรัสโควิด-19 ทำให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยถดถอยจากปีที่ผ่านมา สามารถดูได้จากค่า GDP ในปัจจุบันว่าค่า GDP ต่ำกว่าปีที่ผ่านมาอย่างมาก โดยมีค่าติดลบในปี 2562-2564

ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2563) รายงานสถานการณ์โครงการที่อยู่อาศัยเปิดขายใหม่ในกรุงเทพฯ - ปริมณฑล ไตรมาส 1 ปี 2563 พบว่า มีจำนวน 68 โครงการ ลดลงจากช่วงไตรมาส 1 ปี 2562 ร้อยละ 40.4 มีจำนวนหน่วย 15,932 หน่วย ลดลงร้อยละ 29.6 ซึ่งเป็นการเปิดขายโครงการใหม่ที่น้อยที่สุดนับตั้งแต่ไตรมาส 4 ปี 2554 ซึ่งเกิดภาวะน้ำท่วมใหญ่ในกรุงเทพฯ – ปริมณฑล และมีการเปิดขายโครงการใหม่เพียง 67 โครงการ 15,858 หน่วย



รูปที่ 1 อุปสงค์อสังหาริมทรัพย์ ปี 2563-2564

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2563)

ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2563) ผลกระทบของไวรัสโควิด-19 ต่อบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ส่งกับการเปิดตัวโครงการใหม่ในวิกฤตเศรษฐกิจปัจจุบัน โดย ณ สิ้นปี 2562 – ปี 2563 การจำนวนหน่วยเหลือขายที่อยู่อาศัยในจังหวัดหลักภูมิภาค 20 จังหวัด มีจำนวนประมาณ 109,000 หน่วย และคาดว่า ณ สิ้นปี 2563 จะมีจำนวนประมาณ 87,000 หน่วย ลดลงร้อยละ 20.1 เมื่อเทียบกับช่วงสิ้นปี 2562 เนื่องจากรัฐบาลได้ออกมาตรการช่วยกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ โดยให้มีการลดค่าธรรมเนียมโอนกรรมสิทธิ์ และค่าจดจำนอง เหลือเพียงร้อยละ 0.01 ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562 ไปจนถึงสิ้นปี 2563 เฉพาะที่อยู่อาศัยในระดับราคาไม่เกิน 3,000,000 บาทจากผู้ประกอบการโดยไม่นับรวมบ้านมือสอง ผลกระทบต่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นรูปธรรมสามารถแสดงจากสถิติหรือดัชนีการโอนของอสังหาริมทรัพย์ในประเทศ โดยศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์วิเคราะห์ว่าสถานการณ์โอนกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัย ทั่วประเทศในภาพรวมทั้งปี 2563 ซึ่งได้รับผลกระทบ ที่รุนแรงจากไวรัสโควิด-19 และส่งผลรุนแรงต่อเศรษฐกิจของประเทศ

งานวิจัยฉบับนี้ต้องการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยต้องการทราบถึงความเสี่ยงในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การปรับตัวของธุรกิจต่อการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 นำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการปรับตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเสี่ยงในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จากผลกระทบของการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่อการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับตัวกับการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

การทบทวนวรรณกรรม

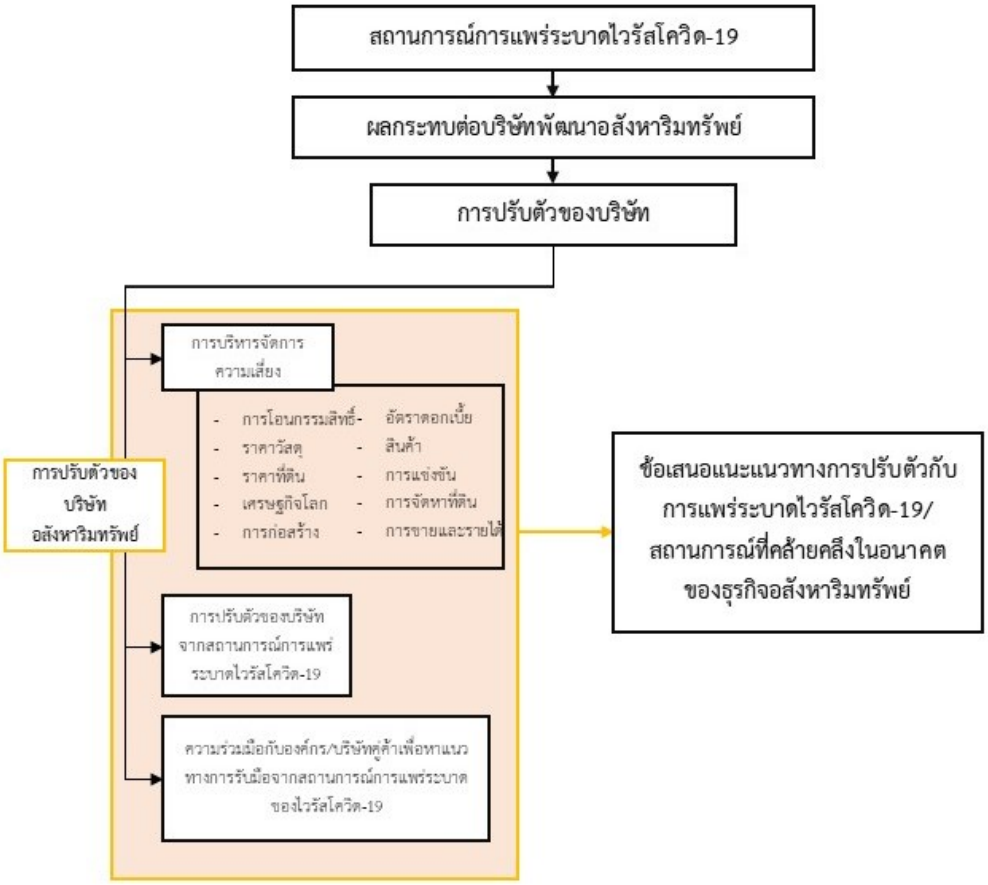
งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 นิยาม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อ	สิ่งที่ได้รับจากการศึกษา
นิยามของไวรัสโคโรน่า	นิยามการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในช่วงสถานการณ์ปัจจุบัน ระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาด นำไปสู่การระบุความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยงของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ในรูปแบบของการทำงานและแนวทางการรับมือ
นิยามของพฤติกรรมที่เป็นชีวิตวิถีใหม่	นิยามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในสังคมปัจจุบันจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ส่งผลต่อการดำรงชีวิตและการปรับตัวของธุรกิจฯ นำไปการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด - 19
นิยามของมาตรการของรัฐ	ระบุปัจจัยความเสี่ยงจากการออกมาตรการล็อกดาวน์ และการปรับตัวของธุรกิจจากการออกมาตรการช่วยเหลือของภาครัฐที่มีต่อประชาชนและภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19
นิยามของปัจจัยความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยง	วิเคราะห์ทางการบริหารความเสี่ยงจากทฤษฎี เพื่อระบุการบริหารความเสี่ยงของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์แต่ละแห่ง ต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 นำไปสู่ข้อเสนอแนะของงานวิจัย
ทฤษฎีการบริหารความเสี่ยงโดยยึดหลักการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ERM	ผลที่ได้รับจากการศึกษาทางผู้วิจัยได้นำทฤษฎี มาใช้ในงานวิจัยเพื่อศึกษาการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ นำไปสู่การวิเคราะห์และสรุปผลงานวิจัย
ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์	วิเคราะห์การบริหาร การวางแผน และความเสี่ยงของแต่ละบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ นำไปสู่การจัดทำแบบสัมภาษณ์ของงานวิจัย
ทฤษฎีการบริหารจัดการวิกฤต	การแพร่ระบาดของโควิด-19 คือวิกฤตที่ไม่ได้เตรียมแผนสำรองไว้ อาจส่งผลกระทบทางด้านธุรกิจ รายได้ การบริหารงาน การบริหารจัดการวิกฤตของบริษัทคือการปรับปรุงแผนให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดได้ นำไปสู่การระบุการเตรียมกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน รวมไปถึงการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของแต่ละบริษัท
งานวิจัยเรื่อง ปัญหาเรื่องความเสี่ยงของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ในโครงการ	ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัญหาเรื่องความเสี่ยงของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ในโครงการก่อสร้าง ผลที่ได้รับจากการศึกษาทางผู้วิจัยได้นำผลสรุปของงานวิจัยนี้มาใช้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตั้งคำถามใน

หัวข้อ	สิ่งที่ได้รับจากการศึกษา
ก่อสร้าง, พงษ์เทพ พีรเมธางกูร (2553)	ด้านการก่อสร้างว่าได้รับผลกระทบอย่างไรหรือระหว่างการก่อสร้างของโครงการ
งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยความเสี่ยงของการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุด ในกรุงเทพมหานคร, ภัทรพร นีรเนตร (2557)	ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยความเสี่ยงของการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุด ในกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้รับจากการศึกษาทางผู้วิจัยได้นำผลสรุปของงานวิจัยนี้เพื่อนำมาเปรียบเทียบปัจจัยเสี่ยงของโครงการแนวดิ่งในช่วงสถานการณ์ปกติของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
งานวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารความเสี่ยงนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัยระดับราคาปานกลาง กรุงเทพฯ เขตตอนเหนือ, มนธิรา ปกป้อง (2560)	ศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารความเสี่ยงนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัยระดับราคาปานกลาง กรุงเทพฯ เขตตอนเหนือ ผลที่ได้รับจากการศึกษาทางผู้วิจัยได้นำผลสรุปของงานวิจัยนี้มาใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดลำดับการให้ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ว่าได้ให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในด้านใดมากที่สุด
งานวิจัยเรื่อง การปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ปีพ.ศ. 2540 และ 2551, ดำริห์ พัฒนะอเนก (2552)	ศึกษางานวิจัยเรื่อง การปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ปีพ.ศ. 2540 และ 2551 ผลที่ได้รับจากการศึกษาทางผู้วิจัยได้นำผลสรุปของงานวิจัยนี้มาใช้เพื่อนำมาวิเคราะห์ในงานวิจัยและเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การที่เกิดขึ้น ณ เวลาปัจจุบัน
งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบภาวะผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ที่ผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540, อัศวิทย์ อินทร์น้อย (2562)	ศึกษางานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบภาวะผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ที่ผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ผลที่ได้รับจากการศึกษาทางผู้วิจัยได้นำผลสรุปของงานวิจัยนี้มาใช้เพื่อนำมาวิเคราะห์ในงานวิจัยและเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การที่เกิดขึ้น ณ เวลาปัจจุบัน
งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในภาวะเศรษฐกิจถดถอย, ดลพิวัฒน์ ปรีดาวิภาต (2556)	ศึกษางานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในภาวะเศรษฐกิจถดถอย ผลที่ได้รับจากการศึกษาทางผู้วิจัยได้นำผลสรุปของงานวิจัยนี้มาใช้เพื่อหาแนวทางการรับมือที่มีต่อบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับผลกระทบในด้านต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากหนังสือ บทความทางวิชาการ เอกสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง โดยทำการศึกษาจากข้อมูลจาก สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย REIC ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ และฐานข้อมูลออนไลน์ โดยนำข้อมูลจากการศึกษจัดทำแบบสัมภาษณ์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบแบบสัมภาษณ์

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มตัวแทนของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ โดยคัดเลือกจาก 1. ผู้บริหารหรือระดับผู้จัดการขึ้นไปหรือ หรือ 2. ผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลของฝ่ายบริหาร รวมถึงทราบถึงข้อมูลยุทธศาสตร์ขององค์กรหรือ หรือ 3. ผู้บริหารบริษัทที่ปรึกษาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่สามารถทราบถึงสถานการณ์และอธิบายแนวทางของรูปแบบการบริหารจัดการได้ ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง หมวดธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 56 บริษัท โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงคัดเลือกจากบริษัทที่มีโครงการอสังหาริมทรัพย์ขายในช่วงเวลาปี 2563 – 2565 จำนวน 7 บริษัท ซึ่งเป็นจำนวนของบริษัทที่อนุญาตให้สามารถศึกษางานวิจัยฉบับนี้ได้ระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส

โควิด - 19 ซึ่งเป็นการใช้วิธีการวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โดยวิเคราะห์เพื่อสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ

สรุปผลการศึกษา

1) การบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

จากผลการสัมภาษณ์ สามารถสรุปปัจจัยความเสี่ยงและแนวทางการบริหารได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สรุปปัจจัยความเสี่ยงที่บริษัทให้ความสำคัญมากที่สุดในการบริหารความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	ผลกระทบ
ด้านการโอนกรรมสิทธิ์	ความเสี่ยงจากการปฏิเสธสินเชื่อ	เนื่องจากภายในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นั้นได้มีการให้ความสำคัญกับในส่วนของการจองและการโอนของลูกค้า โดยบริษัทอสังหาริมทรัพย์ต้องรีบปิดการขาย เพราะหากลูกค้าจองเพียงอย่างเดียวแต่ยังไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์จะถือว่าการซื้อขายไม่เสร็จสิ้น
ด้านราคาวัสดุก่อสร้าง	ความเสี่ยงจากราคาวัสดุก่อสร้างปรับตัวสูงขึ้น	เมื่อราคาวัสดุก่อสร้างปรับตัวสูงขึ้นย่อมส่งผลให้ต้นทุนการก่อสร้างเพิ่มขึ้นและกำไรลดลง วัสดุการก่อสร้างเช่น เหล็ก คอนกรีต ปูนซีเมนต์ บริษัทจำเป็นต้องประสานงานเพื่อวางแผนการนำเข้าวัสดุโดยไว
ด้านราคาที่ดิน	ความเสี่ยงจากราคาที่ดินปรับตัวสูงขึ้น	เมื่อราคามีการเปลี่ยนแปลงมีการปรับตัวที่สูงขึ้นย่อมส่งผลต่อต้นทุนในการผลิตโครงการของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ถ้าหากราคาต้นทุนในการพัฒนาเพิ่มขึ้นก็จะมีผลต่อราคาขายและส่งผลต่อกำไรของโครงการ แต่ในสถานการณ์ดังกล่าว บริษัทมีโอกาสซื้อที่ดินในราคาถูก
ด้านเศรษฐกิจโลก	ความเสี่ยงจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก	นโยบายเศรษฐกิจโลก สงครามการค้าที่ไม่มีข้อยุติ จึงทำให้เกิดการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ทำให้มีผลกระทบต่อการส่งออกและการท่องเที่ยว จะมีผลกระทบต่ออัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ เพราะการเติบโตทางเศรษฐกิจต้องพึ่งพาการส่งออกและการท่องเที่ยว และประกอบกับความไม่แน่นอนของการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่น และระมัดระวังเรื่องการใช้จ่ายมากขึ้น การตลาดจึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยกระตุ้นยอดขายของโครงการ

ปัจจัยความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	ผลกระทบ
ด้านการก่อสร้าง	ความเสี่ยงจากการก่อสร้างล่าช้า	เมื่อการก่อสร้างมีความล่าช้ากว่าแผนที่วางไว้สาเหตุอาจเกิดจากการขาดแคลนแรงงานหรือสภาพคล่องของผู้รับเหมาหลัก บริษัทอาจต้องวางแผนสำรองกรณีที่ไม่มีสามารถดำเนินการก่อสร้างตามแผน และคำนวณค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
ด้านอัตราดอกเบี้ย	ความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ย	ภาวะอัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกมีความไม่แน่นอนอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนทางการเงินที่ใช้ในการพัฒนาโครงการ บริษัทควรดำเนินการก่อสร้างโครงการให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
ด้านสินค้า	ความเสี่ยงจากการตัดสินใจในเรื่องการพัฒนาโครงการ	ในช่วงสถานการณ์ปกติโครงการแนวดิ่งมีการขายได้ง่ายกว่าโครงการแนวราบ ส่งผลให้โครงการแนวราบมีการค้างสต๊อกจำนวนมาก ควรปรับลดราคาและมีการทำการตลาดออนไลน์
ด้านการแข่งขัน	ความเสี่ยงจากการพัฒนาโครงการในทำเลที่มีศักยภาพสูง	เนื่องจากในการพัฒนาโครงการในทำเลที่มีศักยภาพเช่น พื้นที่บริเวณใกล้เคียงกับระบบขนส่งมวลชนระบบรางมีค่อนข้างจำกัด ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ การแข่งขันด้านราคาจึงเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญ
ด้านการจัดหาที่ดิน	ความเสี่ยงจากการจัดหาที่ดินเพื่อพัฒนาโครงการในอนาคต	จากการที่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการแข่งขันสูงโดยเฉพาะพื้นที่บริเวณแนวระบบขนส่งมวลชนระบบรางของกรุงเทพฯ และบริษัทไม่มีนโยบายในการซื้อที่ดินเปล่าที่ยังไม่มีแผนที่จะพัฒนาโครงการที่แน่นอน แต่เนื่องจากการแข่งขันด้านราคา บริษัทควรเลือกทำเลชานเมืองเพื่อเป็นการลดต้นทุนของโครงการ
ด้านการขายและรายได้	ความเสี่ยงจากการจัดเก็บรายได้	การเปิดขายโครงการก่อนเริ่มก่อสร้าง เพื่อเป็นการทดสอบตลาด รวมถึงการรับเงินจากลูกค้าเป็นการล่วงหน้า เช่น ค่าจอง ค่าทำสัญญา เป็นต้น เพื่อนำมาหมุนเวียนสำหรับการก่อสร้างนอกเหนือจากเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน ดังนั้นจึงมีความเสี่ยงจากการขายและการจัดเก็บรายได้ตลอดระยะเวลาก่อสร้าง

2) การปรับตัวของบริษัทจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19

1. บริษัทมีการขยายการพัฒนาโครงการแนวราบในปี 2564 มากขึ้น เพราะเจ้าของที่ดินมีการนำที่ดินมาขายทอดตลาดในราคาที่เหมาะสม ทางบริษัทจึงเห็นว่าเป็นโอกาสที่ดีจึงมีการเข้าไปซื้อและพัฒนาเป็นโครงการแนวราบ

2. บริษัทมีการปรับตัวในเรื่องของออนไลน์ เช่น พนักงานมีการทำงานที่บ้าน (Work Form Home), มีการประชุมผ่านทางออนไลน์, เน้นสื่อออนไลน์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุดแต่ก็ไม่ทิ้งการขายแบบออฟไลน์

3. จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กมีกระแสเงินสดไม่เพียงพอ ส่งผลให้ต้องมีการขายโครงการที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างทิ้ง โดยธุรกิจขนาดเล็กจะมีการติดต่อมาที่บริษัทเพื่อทำการซื้อขาย โดยบริษัทจะพิจารณาและทำการซื้อขาย ซึ่งถือเป็นโอกาสที่ได้ในระดับราคาถูก โดยไม่ต้องไปเริ่มต้นการก่อสร้างเพราะโครงการที่นำมาขายจะเป็นโครงการที่มีการดำเนินการก่อสร้างบางส่วน โดยถือเป็นโอกาสสำหรับบริษัทในเรื่องต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาการดำเนินการ การลดคู่แข่ง การเสียเวลาขอใบอนุญาตต่าง ๆ เช่น รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ใบอนุญาตการก่อสร้าง เป็นต้น

4. ปรับโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มาขายชาวต่างชาติมากขึ้นและทำโครงการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ เพราะประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และเป็นหนึ่งในประเทศที่ชาวต่างชาติจะมาพักอาศัยหลังเกษียณอายุ

5. บริษัทได้มองหาโอกาสของบริษัทจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อเพิ่มช่องทางรายได้ให้แก่บริษัท โดยบริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการแพทย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือ ธุรกิจการฝากขายฝาก เช่าอสังหาริมทรัพย์ การศึกษาการลงทุนในเงินดิจิทัล รวมถึงการสรรหาพันธมิตรในการร่วมมือทางธุรกิจ

3) ความร่วมมือกับองค์กร/บริษัทคู่ค้าเพื่อหาแนวทางการรับมือจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

บริษัทมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และชะลอแผนการธุรกิจต่าง ๆ พร้อมปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของตลาดและรักษาสภาพคล่องของบริษัท

1. ร่วมทุนทำอสังหาริมทรัพย์กับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ของต่างชาติเพื่อขายชาวต่างชาติ เป็นการร่วมทุนกับชาวต่างชาติเพื่อขายชาตินั้น ๆ เช่น ญี่ปุ่น จีน เกาหลี ฮ่องกง เป็นต้น เพื่อดึงดูดเงินจากชาวต่างชาติเข้าสู่ประเทศ

2. การทำธุรกิจซัพพลายเออร์ (Supplier) เช่น บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ก็มีการทำธุรกิจรับเหมา โดยบริษัทจะหาบริษัทที่เทคโนโลยีสูงเพื่อลดต้นทุน เช่น บริษัท เอสซีจี ไฮม์ ใช้ระยะเวลาเพียง 1 เดือนในการก่อสร้างโครงการ ไซมิส คิน เป็นการสร้างบ้านที่ไร้ฝุ่น PM2.5 ใช้เหล็กคุณภาพสูง SS400 ชนิดเดียวกับที่ใช้ในงานโครงสร้างอาคารสูงมาตรฐาน JIS ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งสามารถรับแรงสั่นสะเทือนจากแผ่นดินไหวได้ถึง 350 แกล แต่บริษัทอื่นยังมีการก่อสร้าง 3-4 เดือน

3. ในช่วงปี 2563-2564 บริษัทได้ผู้รับเหมาในราคาที่ต่ำกว่าที่ร่วมงาน เพราะผู้รับเหมาได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงมีการปิดการแข่งขันการประมูลราคา

อภิปรายผล

1) แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จากผลการวิจัยพบว่า บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ได้มีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยวิธีการ ดังต่อไปนี้

1.1) การบ่งชี้เหตุการณ์ โดยเมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ แต่ทางผู้บริหารของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ไม่ได้มีการลดจำนวนพนักงาน หรือลดเงินเดือนพนักงาน แต่ได้มีการลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่สำคัญออกไปก่อน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดำริห์ พัฒนะอเนก (2544)

1.2) การตอบสนองความเสี่ยง บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มีการตอบสนองความเสี่ยงโดยการจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ และบางแห่งมีการจัดโปรโมชั่น อยู่ฟรี 3 ปี เพื่อกระตุ้นความน่าสนใจของโครงการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดำริห์ พัฒนะอเนก (2544) แต่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการวิกฤตของ ปรีดี นุกุลสมปรารถนา (ม.ป.ป.) เพราะเนื่องจากเป็นสภาวะเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน

1.3) กิจกรรมการควบคุม บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ได้มีการปรับตัวโดยการจัดแคมเปญตั้งเป้าหมาย ในการเป็นที่ 1 ของตลาดอสังหาริมทรัพย์จากยอดของกำไรและรายได้ โดยจะมีการแจกเงินให้กับพนักงานเพื่อเป็นเป้าหมายให้กับพนักงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยบางส่วนของ อัศวิทย์ อินทร์น้อย (2562)

จากที่กล่าวมาต้นนั้นสอดคล้องกับทฤษฎีเรื่อง COSO ERM ของ ไพรัชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลทั้งองค์กรช่วยกันวิเคราะห์คาดการณ์เหตุการณ์หรือความเสี่ยงและระบุแนวทางในการจัดการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

1.4) การบริหารความเสี่ยงโครงสร้างและควบคุมองค์กร จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้บริหารบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์แต่ละแห่งมีการบริหารโครงสร้างและควบคุมองค์กรจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดและพลิกวิกฤติเป็นโอกาสให้ได้ โดยแนวทางดังกล่าวนั้นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ ของ ชลิดา ศรมณี (2555) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดลพิวัฒน์ ปรีดาวิภาต (2556)

1.5) การบริหารความเสี่ยงในการก่อสร้างของโครงการ

1.5.1) การก่อสร้างโครงการ จากผลการวิจัยพบว่าบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มีการดำเนินการประเมินผลความเสี่ยงโดยปัจจัยเสี่ยงที่พบปัญหาเรื่องของความเสี่ยงการก่อสร้างล่าช้ากว่าที่กำหนด ซึ่งเป็นผลจากเกิดจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้รัฐบาลมีมาตรการสั่งปิดแคมป์ก่อสร้างเป็นระยะเวลา 1 เดือน ส่งผลให้แรงงานขาดรายได้ระยะเวลา 1 เดือน และส่งผลกระทบต่อบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในด้านต่าง ๆ เช่น อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการก่อสร้าง และมีการเพิ่มต้นทุนในการซื้อวัคซีนให้กับคนงานก่อสร้าง เพราะหากคนงานก่อสร้างยังไม่ได้ฉีดวัคซีนจะไม่สามารถเปิดแคมป์คนงานได้

เมื่อรัฐบาลมีมาตรการสั่งปิดแคมป์ก่อสร้าง จึงส่งผลให้มีการเลื่อนเปิดโครงการออกไป และเมื่อคนงานกลับมาทำการก่อสร้างได้ตามปกติจึงต้องมีการเร่งงาน เพื่อเร่งการสร้างโครงการให้เสร็จโดยเร็ว

ดังนั้นจึงต้องมีการเพิ่มค่าทำงานล่วงเวลาให้กับคนงานก่อสร้าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงษ์เทพ พีรเมธางกูร (2553)

1.5.2) การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จากผลการวิจัยพบว่าบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มีการดำเนินการประเมินผลความเสี่ยงโดยพบว่าในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มีปัจจัยเสี่ยงของโครงการแนวราบและโครงการที่แนวดิ่งคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้ 1. การควบคุมงบประมาณของบริษัท 2. การผันผวนทางเศรษฐกิจอันเกิดจากการระบาดของโควิด-19 3. การรักษาสภาพคล่อง 4. สินค้า 5. ทำเลในการขยายพื้นที่โครงการ 6. กระแสเงินสดรับ-จ่าย ของบริษัทและบริษัทในเครือ ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภัทรพร นีรเนตร (2557)

1.6) ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจที่ผ่านมา จากผลการวิจัยพบว่าบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ได้รับผลกระทบในเรื่อง การพิจารณาการให้สินเชื่ออย่างเข้มงวดมากขึ้นจากสถาบันการเงิน ส่งผลให้ผู้บริโภคที่ซื้อโครงการพิจารณาเงินกู้สินเชื่อน้อยลง เนื่องจากธนาคารมีการระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดำริห์ พัฒนะอเนก (2544)

ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจที่ผ่านมาเนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ได้มีการปรับตัว ดังต่อไปนี้

1. บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ได้มีการควบคุมงบประมาณของบริษัทลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็นออก และมีการจัดซื้อวัสดุก่อสร้างจากทางบริษัทคู่ค้าเพื่อลดต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดำริห์ พัฒนะอเนก (2544)

2. จากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ทำให้บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์บางแห่งมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดของบริษัท เช่น

2.1 มีการขยายพื้นที่โครงการ คือ โซนตะวันออก (บางนา), โซนตะวันตก (กาญจนาภิเษก ราชพฤกษ์) และโซนเหนือ (รังสิต) เนื่องจากในพื้นที่เหล่านี้ยังคงมีความต้องการซื้อของผู้บริโภคในปัจจุบัน เช่น ทาวน์เฮ้าส์ ราคา 2,000,000 บาท บ้านเดี่ยว ราคา 25,000,000-30,000,000 บาท หรือ มีการเปิดโครงการและปรับราคาต่ำลง ให้อยู่ในระดับราคาที่ผู้ซื้อมีกำลังซื้อ เช่น บริษัทมีการพัฒนาโครงการอาคารชุดที่ระดับราคาไม่เกิน 1,000,000 บาท บริเวณปริมณฑล ใกล้แหล่งงานหรือชุมชน เพื่อกระจายฐานลูกค้าเพื่อให้สามารถมีกำลังในการซื้อมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดลพิวัฒน์ ปรีดาวิภาต (2556) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยบางส่วนของ อัศวิทย์ อินทร์น้อย (2562)

2.2 ปรับเปลี่ยนการออกแบบภายในโดยคำนึงถึงสถานการณ์ในปัจจุบันที่ผู้บริโภคทำงานที่บ้าน (Work From Home) มากขึ้น ทำมีทางบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์บางแห่งมีการเพิ่มห้องทำงานเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดำริห์ พัฒนะอเนก (2544)

3. บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์บางแห่งมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และชะลอแผนการธุรกิจต่าง ๆ พร้อมปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของตลาดและรักษาสภาพคล่องของบริษัท เช่น มีการร่วมทุนทำอสังหาริมทรัพย์กับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ของต่างชาติเพื่อขายชาวต่างชาติ เช่น ญี่ปุ่น จีน เกาหลี ฮ่องกง เป็นต้น เพื่อดึงดูดเงินจากชาวต่างชาติเข้าสู่ประเทศ และมีการกระจายความเสี่ยงโดยการจัดตั้งบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจอื่นเพื่อให้บริษัทใหญ่ยังคงมีสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยบางส่วนของ อัศวิทย์ อินทร์น้อย (2562)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถสรุปข้อเสนอโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ของโควิด-19 บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ควรมีแนวทางการรับมือโดยพัฒนาช่องทางการขายออนไลน์ เช่น

1.1 การสร้างเว็บไซต์ โดยภายในเว็บไซต์ต้องมีรายละเอียดโครงการโดยครบถ้วนและสามารถชมภาพเสมือนจริงของทั้งโครงการ หรือ สร้างเพจ Facebook เพื่อที่จะสามารถไลฟ์สดให้ลูกค้าชมภาพโครงการแบบสด ๆ อีกทั้งหากลูกค้าอยากทราบหรือชมภาพบริเวณส่วนไหนเป็นพิเศษสามารถสอบถามพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ได้เลย มีการลงวิดีโอโครงการในรูปแบบวิดีโอที่กระชับแต่มีเนื้อหาสำคัญที่ครบถ้วน และพูดดึงดูดให้ลูกค้าสนใจ ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Tiktok ที่มีผู้เข้าใช้งานจำนวนมากในขณะนี้

1.2 มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ และสามารถตอบคำถามลูกค้าได้เกี่ยวกับรายละเอียดของโครงการ คอยตอบลูกค้าที่เข้ามาสอบถามข้อมูลทางออนไลน์อย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า เช่น เว็บไซต์, Line, Facebook และ Email

1.3 จัดการให้มีการเปิดจองออนไลน์โดยที่สามารถประสานกับทีมขายต่างประเทศได้

2. เปิดโครงการและปรับราคาต่ำลง ให้อยู่ในระดับราคาที่ผู้ซื้อมีกำลังซื้อ เพื่อกระจายฐานลูกค้าเพื่อให้สามารถมีกำลังในการซื้อมากขึ้น หรือเป็นการกระตุ้นนักลงทุนให้มีการเข้ามาลงทุนมากขึ้น เช่น การวางแผนเพื่อที่จะพัฒนาโครงการไปในบริเวณพื้นที่ โซนตะวันออก (บางนา), โซนตะวันตก (กาญจนาภิเษก ราชพฤกษ์) และโซนเหนือ (รังสิต) เนื่องจากในพื้นที่เหล่านี้ยังคงมีความต้องการซื้อของผู้บริโภคในปัจจุบัน เช่น ทาวน์เฮ้าส์ ราคา 2,000,000 บาท บ้านเดี่ยว ราคา 25,000,000-30,000,000 บาท

3. บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ควรปฏิบัติคือลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่สำคัญของบริษัทลงเพื่อไม่ให้มีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่ารายได้เพื่อรักษาสภาพคล่องให้แก่บริษัท โดยที่บริษัทควรที่จะไม่มีนโยบายในการลดพนักงาน หรือลดเงินเดือน เพียงแต่ไม่มีการจ้างพนักงานเพิ่ม

4. ควรมีการออกแบบอาคารชุด และบ้านจัดสรร ให้มีการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกบ้านมากขึ้น เช่น ประเทศจีนมีการสร้างอาคารชุดโดยระเบียงจะมีที่วางกล่องอาหารเมื่อลูกค้าทำการสั่งอาหารออนไลน์ ทางโครงการมีการส่งจากโดรนขึ้นมาบนห้องพักของลูกค้า โดยผู้ส่งอาหารไม่ต้องขึ้นมาบนอาคารชุด

5. จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้พฤติกรรมของคนเปลี่ยนไปโดยเปลี่ยนพฤติกรรมโดยมีการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ดังนั้นในการพัฒนาโครงการของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในอนาคตควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันมากขึ้นโดยในอนาคตบ้านจัดสรรอาจจะมีพื้นที่หรือห้องสำหรับทำงาน โดยปกติจะมีเพียงแค่ ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องรับแขก ในอนาคตควรที่จะมีการเพิ่มห้องทำงานเป็นห้องหลักเข้ามาในแบบบ้าน

บรรณานุกรม

ดำริห์ พัฒนะอเนก. (2552). *การปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ปี 2540 และ 2551*. วิทยานิพนธ์เคหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการพัฒนาพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ดลพิวัฒน์ ปรีดาวิภาต. (2556). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในภาวะเศรษฐกิจถดถอย*. วิทยานิพนธ์เคหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการพัฒนาพัฒนาอสังหาริมทรัพย์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

พงษ์เทพ พีรเมธางกูร. (2553). *ปัญหาเรื่องความเสี่ยงของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ในโครงการก่อสร้าง. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี:กรุงเทพฯ*. เข้าถึงได้จาก: https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/KMUTT.res.2010.125

ภัทรพร นีรเนตร. (2557). *ปัจจัยความเสี่ยงของการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ประเภทอาคารชุดในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.

มนธิรา ปกป้อง. (2560). *แนวทางการบริหารความเสี่ยงนิติบุคคลอาคารชุด: กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัยระดับราคาปานกลาง กรุงเทพฯ เขตตอนเหนือ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.

ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2563). *COVID-19 กระทบอสังหาฯไทยรุนแรง*. เข้าถึงได้จาก: https://www.reic.or.th/News/RealEstate

อัศวิทย์ อินทร์น้อย. (2562). *การพัฒนารูปแบบภาวะผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ที่ผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540.* ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Marketing Factors that Affect Behavior of Buying Bottled Water of Consumers in Bangkok

บุญมี ยอมพันธ์[1] กรรณิกา แสงสุริศรี[2] และคชศักย์ มหารมณ์[3]

Boonmee Yomphan[1] Kannikar Saengsurisri[2] and Khotchasak Maharom[3]

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด[1,3], หัวหน้าภาควิชาการตลาดและการจัดการ [2]

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพฯ[1,2,3]

E-mail: boonmee.y@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาด ที่ส่งผลพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Chi-square ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษามัธยมศึกษา, ปวช./ปวส. ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15 – 24 ปี อยู่ในสถานภาพโสด ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท (2) พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด คือ นิยมซื้อน้ำดื่มยี่ห้อสิงห์ เหตุผลการเลือกซื้อด้านคุณภาพ และความสะดวก ในช่วงราคาที่ 11-15 บาท จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และปัจจัยทางการตลาดส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรม น้ำดื่มบรรจุขวด

Abstract

The purposes of this study were to study (1) demographic characteristics (2) market factors That affects the behavior of consumers who buy bottled water in Bangkok. Used questionnaires as a tool to collect data. The sample is 400 people - bottled water consumers. The statistics used were percentage, mean, standard deviation. The statistics used to test the hypothesis were Chi-square. The study found that (1) the majority of consumers were female. Secondary education level, Vocational/High Vocational Certificate. Occupation is students. monthly income 10,000 – 20,000 baht. (2) The behavior of consumers who buy bottled water

is that they prefer Singha brand drinking water. The reason for purchasing quality and convenience in the price range of 11-15 baht. The hypothesis testing found that Different gender demographics have different effect on the behavior of buying bottled water in Bangkok. And marketing factors affecting the behavior of consumers buying bottled water in Bangkok at a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Marketing mix, behavior, bottled water

บทนำ

การดื่มน้ำเป็นสิ่งที่มนุษย์ปฏิบัติในทุกวัน เพราะการดื่มน้ำช่วยร่างกายสดชื่น กระปรี้กระเปร่า การดื่มน้ำตอนเช้าจะช่วยให้สมองได้รับการกระตุ้นหลังจากตื่นนอน เพิ่มสมาธิในการเริ่มวันใหม่ ดื่มน้ำก่อนทานอาหาร 30 นาที จะช่วยให้ทานอาหารได้น้อยลง และย่อยง่ายขึ้น ดื่มน้ำระหว่างมื้ออาหารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการลดน้ำหนัก สำหรับใครที่อยากลดน้ำหนัก การดื่มน้ำมีส่วนช่วยในการกระบวนการเผาผลาญไขมันได้ดี การดื่มน้ำในปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการร่างกาย มีส่วนช่วยให้ลดความเสี่ยงของโรคที่เกี่ยวกับหลอดเลือด ความดันโลหิตสูง และกระเพาะปัสสาวะอักเสบ ช่วยระบบไหลเวียนโลหิต ทำให้เลือดของเราไหลเวียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดื่มน้ำช่วยให้ผิวของเรามีความชุ่มชื้น สุขภาพดี กล่าวคือ น้ำเป็นสิ่งจำเป็นที่ร่างกายของเราต้องการในแต่ละวัน เพื่อดูแลอวัยวะต่าง ๆ ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (โรงพยาบาลเปาโล, 2565)

สภาวะปัจจุบันที่เปลี่ยนไป ความเร่งรีบในการใช้ชีวิต การทำงานหรือกิจกรรมที่ต้องทำให้แต่ละวันทำให้ผู้คนเลือกสรรสิ่งที่สะดวกต่อการดำเนินชีวิต แม้แต่การเลือกบริโภคอาหารและน้ำดื่มก็เน้นที่ง่าย สะดวกต่อการซื้อ ด้วยสถานการณ์ภัยแล้งที่กำลังรุกคืบเข้ามา และการปล่อยน้ำจากเขื่อนหลัก ๆ เริ่มมีปริมาณที่ลดลง ประกอบกับปัจจัยจากน้ำทะเลหนุนสูงในแม่น้ำเจ้าพระยาที่มีเป็นระยะ ๆ เริ่มส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ใช้น้ำประปาของการประปานครหลวงในการอุปโภคบริโภค ได้รับผลกระทบจากรสชาติน้ำประปากร่อยเป็นบางช่วงเวลาในบางพื้นที่ จึงมีการทยอยซื้อน้ำดื่มกักตุนในปริมาณที่เพิ่มขึ้น สะท้อนจากภาพเชลฟ์น้ำดื่มบรรจุขวดของบรรดาผู้ประกอบการรายใหญ่ที่ต้องมีการทยอยเติมสินค้าเป็นระยะเพื่อรองรับความต้องการที่มีมากขึ้น (ประชาชาติธุรกิจ, 2564)

น้ำดื่มบรรจุขวดในท้องตลาดมีอยู่หลากหลายยี่ห้อ วรรณา ยงพิศาลภพ ได้เขียนบทความวิเคราะห์ถึงอุตสาหกรรมน้ำดื่มไว้ว่า ผู้ผลิตน้ำดื่มบรรจุขวดคาดว่ารายได้ในปี 2564 จะทรงตัวจากมาตรการควบคุมการเปิดบริการของร้านอาหารชั่วคราวและภาวะท่องเที่ยวซบเซา แต่จะขยายตัวดีขึ้นในปี 2565 - 2567 ตามทิศทางเศรษฐกิจ ขณะที่ภาวะการแข่งขันยังคงรุนแรง ทั้งจากผู้ผลิตภายในอุตสาหกรรมเดียวกันและเครื่องดื่มทดแทนโดยเฉพาะเครื่องดื่มผสมวิตามินที่มีความนิยมเพิ่มขึ้นตามกระแสใส่ใจสุขภาพ ในปี 2563 ตลาดเครื่องดื่มในไทยมีปริมาณการบริโภครวม 1.3 หมื่นล้านลิตร มูลค่าประมาณ 7.2 แสนล้านบาท แบ่งเป็น

ตลาดเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ คิดเป็นสัดส่วน 79:21 ในเชิงปริมาณการบริโภค และ 36:64 ในเชิงมูลค่า โดยเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ ผลิตภัณฑ์ที่มีปริมาณการบริโภคและมูลค่าตลาดสูงสุด คือ น้ำดื่มบรรจุขวด ซึ่งมีสัดส่วนการบริโภค 60.3% และ 32.8% ในเชิงปริมาณและมูลค่าของตลาดเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ทั้งหมด และน้ำอัดลมมีสัดส่วน 24.7% และ 33.2% ในเชิงปริมาณและมูลค่า ตามลำดับ ส่วนแบ่งตลาดน้ำดื่มบรรจุขวดในปี 2563 พบว่า “คริสตัล” มีส่วนแบ่งตลาด 19% ของตลาดน้ำดื่มบรรจุขวดในประเทศที่มีมูลค่า 8.1 หมื่นล้านบาท ตามด้วย “สิงห์” (18%) “เนสท์เล่” (11%) และ “น้ำทิพย์” (4%) (Euromonitor อ้างใน วรรณา ยงพิศาลภพ, 2565)

นอกจากนี้วรรณา ยงพิศาลภพยังวิเคราะห์ถึงความต้องการบริโภคในประเทศมีแนวโน้มเติบโตในระดับ 2% - 3% ต่อปี เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์จำเป็นและเป็นเครื่องดื่มที่ตอบสนอง Life Style ของผู้บริโภคปัจจุบันที่คำนึงถึงความสะอาดและปลอดภัยของเครื่องดื่มมากขึ้น โดยเฉพาะน้ำดื่มบรรจุขวดที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน อาทิ ISO 9001 และ HACCP ทั้งนี้ คาดว่าตลาดน้ำดื่มจะเติบโตทั้งกลุ่มน้ำดื่มบรรจุภัณฑ์ขนาดเล็กซึ่งกลุ่มเป้าหมายคือผู้บริโภคทั่วไป และน้ำดื่มบรรจุแกลลอนซึ่งกลุ่มเป้าหมายคือครัวเรือนและสำนักงาน นอกจากนี้ผลกระทบจากสภาวะโลกร้อน ทำให้ระดับน้ำทะเลสูงขึ้นจากน้ำแข็งขั้วโลกละลาย ส่งผลให้การผลิตน้ำประปาในพื้นที่ลุ่มแม่น้ำชายทะเลมีรสชาติเค็มช่วงหน้าแล้ง (เดือนมกราคม-เมษายน) ของทุกปีจะหนุนให้มีการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดในช่วงดังกล่าวมากขึ้น ด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นจากผลิตภัณฑ์น้ำดื่มเพื่อสุขภาพโดยเฉพาะน้ำดื่มผสมวิตามิน จึงคาดว่าจะมีการใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อขยายช่องทางการจำหน่ายซึ่งจะผลักดันให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสูงขึ้น ประกอบกับการศึกษาของจุรีพร ช้อนใจ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมทของผู้บริโภคในจังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทาง การตลาดที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมท ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยทางการตลาดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด เพื่อใช้ประโยชน์ในการประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ และเลือกใช้ปัจจัยทางการตลาดให้เหมาะสมต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ได้สรุปส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) มีประเด็นสำคัญต่อการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (ปรับปรุงจาก Kotler and Keller. 2009 : 63) คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ ส่วนประสมผลิตภัณฑ์ สายผลิตภัณฑ์ สินค้าให้เลือก คุณภาพสินค้า ลักษณะ การออกแบบ ตราสินค้า การบรรจุหีบห่อ ขนาด บริการ การรับประกัน การรับคืน ฯลฯ 2) ราคา (Price) ได้แก่ ราคาสินค้าในรายการ ส่วนลด ส่วนยอมให้ ระยะเวลาการชำระเงิน การให้สินเชื่อ ฯลฯ 3) การจัดจำหน่าย (Place) ได้แก่ ช่องทาง การสนับสนันการกระจายตัวสินค้า ความครอบคลุม การเลือกคนกลาง ทำเลที่ตั้ง สินค้าคงเหลือ การขนส่ง คลังสินค้า การค้าปลีก การค้าส่ง ฯลฯ 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง การตลาดผ่านอินเตอร์เน็ต

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการแสวงหาการซื้อ การประเมินผล และการใช้จ่ายในสินค้าหรือบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของตนเอง (Sciffman & Kanuk, 1994)

ในการวิเคราะห์ตลาดผู้บริโภคและพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น จะมีคำถาม 7 ประการหรือ 6Ws 1H เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) ได้แก่ 1) Who : ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย คำตอบที่ต้องการทราบคือ ลักษระของกลุ่มเป้าหมายด้านประชากรศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จิตวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์ 2) What : ผู้บริโภคซื้ออะไร คำตอบที่ต้องการทราบคือ สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ 3) Why : ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ คำตอบที่ต้องการทราบคือ วัตถุประสงค์ในการซื้อ ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อ นั่นคือ ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และปัจจัยส่วนบุคคล 4) Who participates : ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ คำตอบที่ต้องการทราบคือ บทบาทของกลุ่มต่าง ๆ ทีมีอิทธิพลต่อการชื่อ ประกอบด้วย ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อ และผู้ใช้ 5) When : ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด คำตอบที่ต้องการทราบคือ โอกาสในการซื้อ เช่น ช่วงเดือนใดของปี ช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันในของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน 6) Where : ผู้บริโภคซื้อที่ไหน คำตอบที่ต้องการทราบคือ ช่องทางหรือแหล่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ เป็นต้น 7) How : ผู้บริโภคซื้ออย่างไร คำตอบที่ต้องการทราบคือ ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรัชญา กรทิพย์ (2562) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดที่มีผลต่อกลยุทธ์ทางการตลาด ของประชาชนในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าระดับพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชนในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสิ่งกระตุ้นพื้นฐาน ด้านสิ่งกระตุ้นทางการตลาด ด้านการตอบสนอง ผู้ซื้อ ด้านสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ

และด้านกล่องดำ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อตามลำดับ ระดับกลยุทธ์ทางการตลาดในการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชนในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ กลยุทธ์การพัฒนารูปแบบสินค้า รองลงมา คือ กลยุทธ์อิโมชั่น มาร์เกตติ้ง กลยุทธ์การขยาย หรือเพิ่ม ช่องทางการจำหน่าย และกลยุทธ์การจัดการโปรโมชั่น ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดที่มีผลต่อกลยุทธ์ทางการตลาดของประชาชนในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง (315 - 831) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

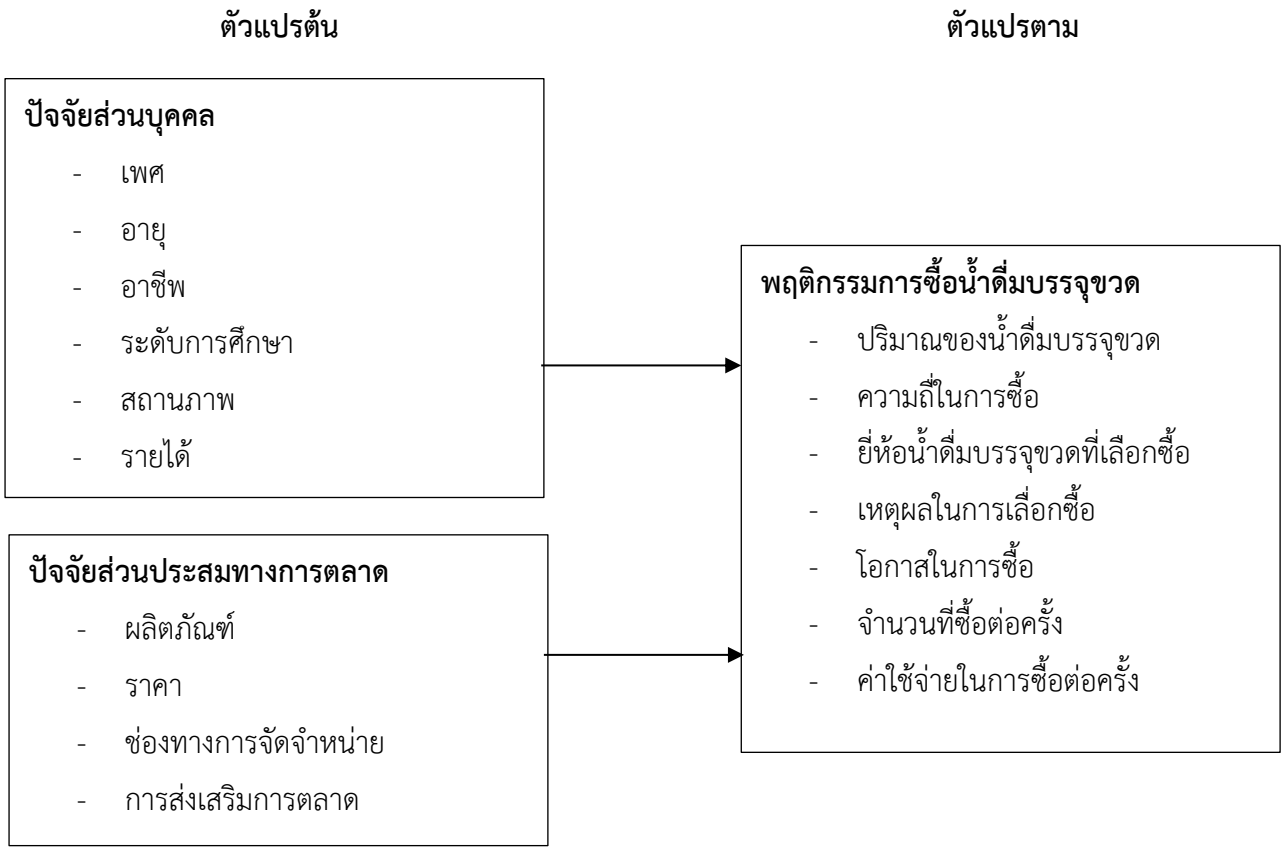
จุรีพร ช้อนใจ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมทของผู้บริโภคในจังหวัดราชบุรี วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมท ของผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดราชบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมท จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมท พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจ ซื้อไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผลิตภัณฑ์น้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมท เป็นเครื่องดื่มที่ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์อื่น สามารถรับประทานได้ทุกเพศและหลากหลายอายุ ปัจจัยดังกล่าวจึงไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมท ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

จิราวัฒน์ อุรุพงษ์สานนท์ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ถึงแม้ว่าโดยภาพรวมพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน 3) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด จำแนกตามพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด โดยภาพรวม พบว่า พฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ได้แก่ ชนิดของบรรจุภัณฑ์ ขนาดของน้ำดื่มบรรจุขวด ราคาของน้ำดื่มบรรจุขวด จำนวนของน้ำดื่มบรรจุขวดที่ ซื้อแต่ละครั้ง ความถี่ในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด และสถานที่ในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ความถี่ในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอาจเป็นเพราะผู้บริโภคคำนึงถึงเรื่องผลิตภัณฑ์ คือ น้ำที่จะนำไปดื่มกิน

ต้องได้คุณภาพและสนองความจำเป็นหลักและความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างปลอดภัยต่อสุขภาพ ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ผู้บริโภคใช้พิจารณาในการเลือกซื้อเมื่อมีราคาเท่ากันหรือเมื่อต้องซื้อบ่อย ๆ

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาข้อมูล ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปแนวความคิดการวิจัยเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544,น. 26) ด้วยสูตรดังนี้คือ $n = Z^2/4e^2$ โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง Z = ระดับความเชื่อมั่นคือ 1.96 (โดยการศึกษาครั้งนี้กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95%) e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ = 0.05 เมื่อแทนค่าสูตร $n = (1.96)^2/(4)(0.05)^2 = 384.16$ คน นั่นคือขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ 384.16 คน และเพื่อ

สะดวกต่อการจัดเก็บข้อมูลจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลเท่ากับ 400 ตัวอย่าง โดยมีวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเขตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต โดยแบ่งเขตการปกครองเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. เขตเมืองชั้นใน ประกอบด้วย 21 เขตปกครอง คือ พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ ปทุมวัน บางรัก ยานนาวา สาทร บางคอแหลม ดุสิต บางซื่อ พญาไท ราชเทวี ห้วยขวาง คลองเตย จตุจักร ธนบุรี คลองสาน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ดินแดง วัฒนา

2. เขตเมืองชั้นกลาง ประกอบด้วย 18 เขตปกครอง คือ พระโขนง ประเวศ บางเขน บางกะปิ ลาดพร้าว บึงกุ่ม บางพลัด ภาษีเจริญ จอมทอง ราษฎร์บูรณะ สวนหลวง บางนา ทุ่งครุ บางแค วังทองหลาง คันนายาว สะพานสูง สายไหม

3. เขตเมืองชั้นนอก ประกอบด้วย 11 เขตปกครอง คือ มีนบุรี ดอนเมือง หนองจอก ลาดกระบัง ตลิ่งชัน หนองแขม บางขุนเทียน หลักสี่ คลองสามวา บางบอน ทวีวัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional sampling) เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับเขตการปกครอง ดังตารางที่ 1

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีจับฉลากแบบไม่ใส่คืนจากระดับเขตการปกครอง 3 ระดับ ระดับละ 3 เขต

ตารางที่ 1 ผลการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา และผลการสุ่มอย่างง่าย

ระดับเขตการปกครอง	สัดส่วน (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ผลการสุ่ม (เขต)
เขตเมืองชั้นใน	42	168	พระนคร ปทุมวัน คลองสาน
เขตเมืองชั้นกลาง	36	144	จอมทอง ลาดพร้าว บางแค
เขตเมืองชั้นนอก	22	88	บางบอน บางขุนเทียน ดอนเมือง
รวม	100	400	

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 13 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดด้านส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด จำนวน 18 ข้อ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่อง จำนวน 3 ท่าน และทดสอบค่า

ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบรัค จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.929

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะคือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบของการทำการศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ตลอดจนเอกสารเผยแพร่ บทความ วิจัย และข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคณะผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ Chi-square

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 41.5 อายุระหว่าง 15 – 24 ปี ร้อยละ 55.8 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษา, ปวช., ปวส. ร้อยละ 43.3 สถานภาพอยู่ในสถานภาพโสด ร้อยละ 84.8 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 53 รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 51.0

ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดยี่ห้อใดเป็นประจำมากที่สุดได้แก่ น้ำดื่มสิงห์ ร้อยละ 34.8 น้ำทิพย์ ร้อยละ 31.3 คริสตัล ร้อยละ 24.0 อื่น ๆ ร้อยละ 10.0 (เช่น เซเว่น สปริงเคิล มิเนเร่ เนสท์เล่ ช้าง เพอร์ร่า มองต์เฟลอ ฯลฯ) เหตุผลที่สำคัญในการเลือกซื้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพ ร้อยละ 45.0 ราคา ร้อยละ 36.5 มีโปรโมชั่น ร้อยละ 17.3 และอื่น ๆ ร้อยละ 1.3 โอกาสในการเลือกซื้อน้ำดื่มไปใช้สำหรับสังสรรค์ ร้อยละ 28.0 สัมมนาทางธุรกิจ ร้อยละ 27.8 งานเลี้ยงฉลองต่าง ๆ ร้อยละ 27.0 อื่น ๆ ร้อยละ 17.3 (เช่น ใช้ในชีวิตประจำวัน เดินทาง) เหตุผลในการเลือกยี่ห้อน้ำดื่ม จากด้านคุณภาพน้ำดื่ม ร้อยละ 39.8 ด้านความสะดวกในการซื้อ ร้อยละ 39.5 ด้านขนาดร้อยละ 17.5 อื่น ๆ ร้อยละ 3.3 ราคาน้ำดื่มบรรจุขวดที่เลือกซื้อต่อขวดอยู่ที่ 11 -15 บาท ร้อยละ 52.8 ราคา 5-10 บาท ร้อยละ 34.5 ราคา 16 – 20 บาท ร้อยละ 11.3 ราคา 21 บาทขึ้นไป ร้อยละ 1.5 ความถี่โดยเฉลี่ยในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดต่อเดือนจำนวน 1-2 ครั้ง ร้อยละ 39.8 3-4 ครั้ง ร้อยละ 33.5 5-6 ครั้ง ร้อยละ 18.8 มากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 8.0 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด คือความสะดวก ร้อยละ 46.0 ราคาถูก ร้อยละ 31.3 บรรจุภัณฑ์ ร้อยละ 19.5 อื่น ๆ ร้อยละ 3.3 (เช่น รสชาติ ช่องทางการจัดจำหน่าย) ท่านแนะนำน้ำดื่มบรรจุขวดที่ท่านเลือกซื้อประจำต่อผู้อื่น

หรือไม่ แนะนำ ร้อยละ 92.0 ไม่แนะนำ ร้อยละ 8.0 ข้อควรปรับปรุงของน้ำดื่มบรรจุขวด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 34.8 การวางจำหน่าย ร้อยละ 33.5 ความสะอาด ร้อยละ 30.3 อื่น ๆ ร้อยละ 1.5 ปริมาณบรรจุน้ำดื่มบรรจุขวดที่ท่านเลือกซื้อ 1 ลิตร ร้อยละ 40.0 ขนาด 0.5 ลิตร ร้อยละ 29.0 ขนาด 1.5 ลิตร ร้อยละ 22.0 อื่น ๆ ร้อยละ 9.0 (เช่น 800 มิลลิลิตร 350 มิลลิลิตร 460 มิลลิลิตร) จำนวนน้ำดื่มบรรจุขวดที่ซื้อต่อครั้ง จำนวน 1 ขวด ร้อยละ 39.0 แพ็ค 6 ขวด ร้อยละ 36.0 มากกว่า 12 ขวด ร้อยละ 20.5 อื่น ๆ 4.5 ประเภทน้ำดื่มบรรจุขวดได้แก่ น้ำเปล่า ร้อยละ 69 น้ำแร่ 29.3 อื่น ๆ ร้อยละ 1.8 (วิตามิน) สถานที่ที่มักเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด คือร้านค้าปลีกทั่วไป ร้อยละ 53.5 ห้องสรรพสินค้า ร้อยละ 32.0 ร้านค้าส่ง ร้อยละ 14.5

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นในปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{x}$	S.D	แปรผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.59	0.45	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านราคา	4.51	0.49	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.55	0.46	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.44	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	**4.52**	**0.41**	**เห็นด้วยมากที่สุด**

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาที่สุด ($\bar{x}$ = 4.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้บริโภคมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านขนาดรูปแบบสวยทันสมัย ($\bar{x}$ = 4.69) พกพาสะดวก ($\bar{x}$ = 4.65) บรรจุภัณฑ์แข็งแรง ($\bar{x}$ = 4.58) ความสะอาดของขวด ($\bar{x}$ = 4.58) ขวดสามารถจับถือได้สะดวก ($\bar{x}$ = 4.47) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ด้านราคาพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ ($\bar{x}$ = 4.59) ราคาเหมาะสมกับรายได้ ($\bar{x}$ = 4.55) มีราคาให้เลือกได้หลากหลายตามความต้องการ ($\bar{x}$ = 4.50) ราคาคุ้มค่ากับปริมาณต่อขวด ($\bar{x}$ = 4.47) ราคาระบุชัดเจน ($\bar{x}$ = 4.45) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สินค้าเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x}$ = 4.64) มีวางขายทั่วพื้นที่

($\bar{X}$ = 4.63) มีจำหน่ายร้านค้าใกล้บ้าน ($\bar{X}$ = 4.55) การจัดวางสินค้ามองเห็นเช็ดเจน ($\bar{X}$ = 4.47) ทำเลร้านง่ายต่อการเดินทางไปถึง ($\bar{X}$ = 4.46) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การโฆษณาผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook line ($\bar{X}$ = 4.50) มีป้ายดึงดูด ณ จุดขาย ($\bar{X}$ = 4.48) การลดราคา ($\bar{X}$ = 4.41) การสุ่มรับของรางวัล ($\bar{X}$ = 4.41) การชิงโชค ($\bar{X}$ = 4.38) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 3 การทดสอบความแตกต่างของเพศที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคทการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลกับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลกับพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานคร	**เพศ**				χ^2	**Sig**	**ผลการทดสอบ**
	ชาย	**หญิง**	**LGBTQ+**	**ไม่ระบุ**			
1.ท่านซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดยี่ห้อใดเป็นประจำ	120	166	98	16	23.903	0.004*	ปฏิเสธ H_0
2. เหตุผลสำคัญที่ท่านเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดจากข้อ 1	120	166	98	16	14.461	0.107	ยอมรับ H_0
3. ท่านใช้น้ำดื่มบรรจุขวดในโอกาสใด	120	166	98	16	44.799	0.000*	ปฏิเสธ H_0
4. ยี่ห้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ท่านเลือกซื้อ	120	166	98	16	15.426	0.800	ยอมรับ H_0
5. ท่านเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดราคาเท่าใด/ขวด	120	166	98	16	11.720	0.230	ยอมรับ H_0
6. ความถี่ในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด / เดือน	120	166	98	16	11.450	0.246	ยอมรับ H_0
7. เหตุผลในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด	120	166	98	16	38.282	0.000*	ปฏิเสธ H_0
8. ท่านจะแนะนำน้ำดื่มบรรจุขวดต่อผู้อื่นหรือไม่	120	166	98	16	3.455	0.327	ยอมรับ H_0

พฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานคร	เพศ				χ^2	Sig	ผลการทดสอบ
	ชาย	หญิง	LGBTQ+	ไม่ระบุ			
9. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงน้ำดื่มบรรจุขวดด้านใด	120	166	98	16	8.349	0.499	ยอมรับ H_0
10. ขนาดของน้ำดื่มบรรจุขวดที่ท่านเลือกซื้อ	120	166	98	16	43.747	0.000*	ปฏิเสธ H_0
11. ปริมาณน้ำดื่มบรรจุขวดที่ท่านเลือกซื้อ	120	166	98	16	52.970	0.000*	ปฏิเสธ H_0
12. ประเภทน้ำดื่มบรรจุขวดที่ท่านเลือกซื้อ	120	166	98	16	27.870	0.000*	ปฏิเสธ H_0
13. สถานที่ที่ท่านเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด	120	166	98	16	10.509	0.311	ยอมรับ H_0

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้บริโภคที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบโดยใช้ค่าสถิติของการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ผู้บริโภคที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ยี่ห้อประจำที่ผู้บริโภคเลือกซื้อ โอกาสในการใช้น้ำดื่มบรรจุขวด เหตุผลในการเลือกน้ำดื่มบรรจุขวด ขนาดของน้ำดื่มบรรจุขวด ปริมาณน้ำดื่มบรรจุขวด และประเภทน้ำดื่มบรรจุขวดที่แตกต่างกัน และพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อเหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ยี่ห้อ ราคา/ขวด ความถี่ การแนะนำต่อข้อควรปรับปรุง และสถานที่ในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดไม่แตกต่างกัน

จากการสรุปผลข้างต้นมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลในแต่ละส่วนได้ดังนี้

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ จุรีพร ช้อนใจ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมทของผู้บริโภคในจังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจ ซื้อไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีความคิดเห็นว่า ในส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านผลิตภัณฑ์ควรเน้นในด้านบรรจุภัณฑ์สวยทันสมัย ขวดน้ำแข็งแรง ถือจับได้สะดวก พกพาได้สะดวก ความสะอาด ด้านราคา ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ ราคาเหมาะสมกับรายได้ มีราคาให้เลือกได้

หลากหลายตามความต้องการ ราคาคุ้มค่ากับปริมาณต่อขวด ราคาระบุชัดเจน ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร สินค้าเพียงพอต่อความต้องการ มีวางขายทั่วพื้นที่ มีจำหน่ายร้านค้าใกล้บ้าน การจัดวางสินค้ามองเห็นเช็ดเจน ทำเลร้านง่ายต่อการเดินทางไป ถึงด้านการส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร การโฆษณาผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook line มีป้ายดึงดูด ณ จุดขาย การลดราคา การสุ่มรับของรางวัล อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด สอดคล้องกับตามทฤษฎีของ Kotler และจิราวัฒน์ อุรุพงษ์สานนท์ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในทุกมิติ เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และควรศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ ที่เข้าถึงผู้บริโภค เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการขายผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะการโฆษณาผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook line เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำในอนาคต รวมถึงทำให้เกิดความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มวิธีการ หรือเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น สัมภาษณ์เชิงลึกถึงลึกษณะของธุรกิจ กลไกทางการตลาด

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม หรือศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการขยายตลาดเพื่อให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน

3. ขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นจากเพียงกลุ่มผู้บริโภคทั่วไป เช่น ผู้ประกอบการร้านอาหาร โรงแรม จัดเลี้ยง เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน และขอขอบคุณนักศึกษาวิชาการตลาดเทียบโอน ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2565 ที่ออกภาคสนามเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชย์บัญชา (2544). *หลักสถิติ.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราวัฒน์ อุรุพงษ์สานนท์. (กันยายน-ตุลาคม 2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตมีนบุรี. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์,* 4(3). หน้า 40 – 42.

จุรีพร ช้อนใจ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรีนเมทของผู้บริโภคในจังหวัดราชบุรี.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก2. มหาวิทยาลัยศิลปกร, นครปฐม.

ปรัชญา กรทิพย์. (2562). *พฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดที่มีผลต่อกลยุทธ์ทางการตลาด ของประชาชนในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์.* ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ประชาชาติธุรกิจ. (13 กุมภาพันธ์, 2564). ธุรกิจ “น้ำดื่ม” ยอดขายพุ่ง แห่เพิ่มกำลังผลิต รับน้ำประปากร่อย. *ประชาชาติธุรกิจ.* เข้าถึงได้จาก: https://www.prachachat.net/marketing/news-612956

โรงพยาบาลเปาโล. (13 กุมภาพันธ์, 2565). *ข้อดีของการดื่มน้ำเปล่า.* เข้าถึงได้จาก: https://www.paolohospital.com/th-TH/rangsit/Article/Details.

วรรณา ยงพิศาลภพ. (1 กุมภาพันธ์, 2565). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2565-2567: อุตสาหกรรมเครื่องดื่ม.* เข้าถึงได้จาก: https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Food-Beverage/Beverage/IO/io-beverage-2022

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior*. 5th ed.). Englewood, NJ.: Prentice-Hall

ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Factors Affecting the Intention to Use Digital Savings Account Service Via Application : A Case Study of Business Administration Students Rajamangala University of Technology Krungthep

ณัชชา สว่างเรือง[1] นริศรา ผลาเลิศ[1] ธนาพร ขันขาว[1] ปรมินทร์ โฆษิตกุลพร[2]
สมบัติ คชายุทธ[2] และอธิพันธ์ วรรณสุริยะ[2]

Nutcha Sawangraung[1] Naritsara Phalaloet[1] Thanaporn Khankhao[1]
Paramin Khositkulporn[2] Sombat Khachayut[2] and Atipan Vansuriya[2]

นักศึกษาปริญญาตรี[1], อาจารย์[2]
สาขาวิชาการเงิน ภาควิชาการบัญชีและการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ[1,2]
E-mail: atipan.v@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตร 4 ปีจำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการตลาด และเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยเป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ใช้ทำธุรกรรมในการโอนเงิน ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอพพลิเคชัน แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านผลประโยชน์ทางการเงิน ด้านความง่ายและความสะดวกสบาย ด้านความเข้ากันได้ ด้านความยุ่งยากซับซ้อน และด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 4.21 3.99 3.49 และ 3.82 ตามลำดับ ด้านความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ผลจากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถทำนายความตั้งใจในการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ได้ร้อยละ 39.90 โดยมี 4 ปัจจัย คือ ด้านความง่ายและความสะดวกสบาย ด้านความเข้ากันได้ ด้านความยุ่งยากซับซ้อน และด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านผลประโยชน์ทางการเงิน ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: ความตั้งใจในการใช้บริการ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล แอปพลิเคชัน

Abstract

The purpose of this research was to study factors affecting the intention to use digital savings account service via application. The sample group was students in Faculty of Business Administration, 4-year program, Rajamangala University of Technology Krungthep, 305 people. The research tools were questionnaires. Statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results showed that most of the respondents were female, studying in the third year, most of them are in the field of marketing and mostly use Kasikorn Bank services. Most of them are used for money transfer transactions. The factors affecting the intention to use the digital savings account service via the application were divided into 5 factors: financial benefit, ease and convenience, compatibility, complexity and safety with an average of 3.82 4.21 3.99 3.49 and 3.82 respectively. with an average value of 4.00. Results from multiple regression analysis showed that independent variables could predict the intention of using a digital savings account via application at 39.90 percent with 4 factors: ease and convenience, compatibility, complexity and safety that affects the intention to use a digital savings account via application at a statistical significance level of 0.01. Financial benefit does not affect the intention to use the digital savings account service via the application.

Keywords: Intention to use services, digital savings account, application

บทนำ

สถาบันการเงินมีบทบาททางเศรษฐกิจอย่างมาก เพราะเป็นสถาบันที่รับฝากเงิน และเป็นแหล่งเงินกู้สำหรับการลงทุนที่ช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กลายเป็นสิ่งจำเป็นที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตประจำวันมากขึ้น ธุรกิจต่าง ๆ มีการปรับตัวและนำเทคโนโลยีมาใช้กับการดำเนินธุรกิจ เช่นเดียวกับสถาบันการเงินที่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีการนำธุรกรรมออนไลน์มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาไปสู่การเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์โดยไม่ต้องมีสมุดบัญชี และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลา

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล เป็นบัญชีในรูปแบบของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสมัครได้ง่ายผ่านแอปพลิเคชันของแต่ละธนาคาร และได้รับความนิยมในกลุ่มผู้ออมไม่น้อย เพราะให้ดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป 4-6 เท่า อีกทั้งยังสามารถฝาก ถอน โอน ได้สะดวกรวดเร็วผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปธนาคาร ไม่ต้องใช้สมุดบัญชีเงินฝาก นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนในการ

ดำเนินงานของสถาบันการเงิน อีกทั้งยังมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้ เพียงแค่มีอุปกรณ์สมาร์ตโฟนก็สามารถใช้งานได้ทุกสถานที่ทุกเวลา มีความเป็นส่วนตัว ปัจจุบันมีหลายธนาคารที่ให้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล และมีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงเกิดคำถามขึ้นว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนกลยุทธ์และพัฒนาบริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล ส่งเสริมภาพลักษณ์ให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่น พร้อมทั้งสร้างความไว้วางใจให้กับผู้เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ ส่งผลทำให้เกิดการยอมรับโดยการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลได้ในที่สุด ในขณะเดียวกันธนาคารก็สามารถลดเวลา ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ด้านบุคคลากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นจุดแข็งทางการตลาดที่ทำให้เกิดการแข่งขันเชิงเทคโนโลยีที่สามารถดึงลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และธนาคารยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลได้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

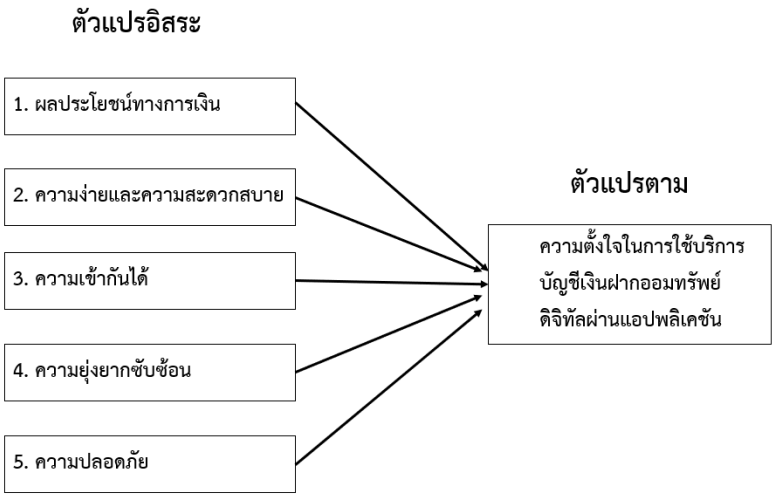
เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดจากงานวิจัยนี้ประยุกต์จากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM) ที่เน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยมีปัจจัยหลักคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติ และส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีที่จะส่งอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีนั้น และทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation : DOI) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยหรือลักษณะ 5 ประการของนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในการยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรม ได้แก่ 1) ประโยชน์หรือข้อดีของนวัตกรรม 2) ความสอดคล้องกับลักษณะงานหรือความต้องการของผู้ใช้ 3) ความยากหรือความซับซ้อนในการใช้งานนวัตกรรม 4) ความสามารถในการทดลองใช้ และ 5) สามารถสังเกตเห็นความสามารถหรือลักษณะการทำงานของนวัตกรรมได้ (ภัทราวดี วงศ์สุเมธ, 2556) นอกจากนี้ความปลอดภัยจากการใช้เทคโนโลยีก็มีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (วริศรา มีมาก, 2552) และความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยี (ชิดชน พันธ์น้อย, 2561)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำกรอบทางทฤษฎีมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผลประโยชน์ทางการเงินมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน
2. ความง่ายและความสะดวกสบายมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน
3. ความเข้ากันได้มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน
4. ความยุ่งยากซับซ้อนมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน
5. ความปลอดภัยมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 2-4 หลักสูตร 4 ปี จำนวน 1,269 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการในครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 2-4 หลักสูตร 4 ปี จำนวน 305 คน ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

จากสูตร $$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทนขนาดประชากร

e แทนค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า $$n = \frac{1,269}{1+((1,269)(0.05)^2)}$$

$$n = 304.13 \approx 305 \text{ คน}$$

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 2-4 หลักสูตร 4 ปี จำนวน 305 คน เมื่อกำหนดขนาดตัวอย่างได้แล้ว ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วนหรือโควตา (Quota Sampling) ตามสาขาวิชา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ สาขา ชั้นปี

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามที่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบคำถามได้หลายคำตอบ

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 3 – 4 ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามตามมาตรวัดแบบ Likert scale มีเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับคะแนน โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลจากสูตรต่อไปนี้ (ละเอียด ศิลาน้อย, 2562) โดยแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน มีจำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ ได้แก่ ด้านผลประโยชน์ทางการเงิน ด้านความง่ายและความสะดวกสบาย ด้านความเข้ากันได้ ด้านความยุ่งยากซับซ้อน และด้านความปลอดภัย เป็นคำถามที่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบคำถามได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามที่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบคำถามได้เพียงข้อเดียว

จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความถูกต้องทางภาษา นำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่า 0.6 ขึ้นไป และทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มากกว่า

0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ จากนั้นทำการสร้างแบบสอบถามใน Google Form และทำการส่ง URL ของแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลที่จะใช้ในการวิเคราะห์มาแล้ว ผู้ศึกษาสามารถสร้างสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน โดยเขียนสมการได้ ดังนี้

$$Y = a_i + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_{,} + b_4X4 + b_5X_5 + e$$

โดยกำหนดให้

Y = ความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน

a = ค่าคงที่

b = ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (Error term)

X_1 = ผลประโยชน์ทางการเงิน

X_2 = ความง่ายและความสะดวกสบาย

X_3 = ความเข้ากันได้

X_4 = ความยุ่งยากซับซ้อน

X_5 = ความปลอดภัย

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.38 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 41.31 ศึกษาในสาขาวิชาการตลาดร้อยละ 25.57

ด้านพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด ร้อยละ 39.34 รองลงมาได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 32.13 ธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 25.57 ธนาคารทหารไทยธนชาต ร้อยละ 2.30 และใช้บริการของธนาคารกรุงไทยน้อยที่สุด ร้อยละ 0.66 ตามลำดับ มีประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน คือ โอนเงินมากที่สุดร้อยละ 84.59 เช็คยอดคงเหลือเงินฝาก ร้อยละ 74.43 การชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 73.11 เติมเงินโทรศัพท์ ร้อยละ 55.74 และรับเงินเดือนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.33 ตามลำดับ จำนวนครั้งเฉลี่ยการทำธุรกรรมทางการเงินภายใน 1 สัปดาห์ ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมการเงิน 5-10 ครั้ง ละ 40.00 รองลงมาได้แก่ 3-5 ครั้ง ร้อยละ 30.82 มากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 23.61 และน้อยที่สุด 1-2 ครั้ง ร้อยละ 5.57 ตามลำดับ

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันทั้งหมด 5 ด้าน ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่า ด้านผลประโยชน์ทางการเงิน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านความง่ายและความสะดวกสบาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านความเข้ากันได้ (Compatibility) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านความยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.49 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82

ด้านความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 โดยระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคาดว่าในอนาคตท่านจะใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลในการทำธุรกรรมการเงินอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาได้แก่ ท่านจะใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล ถ้ามีผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือบริการทางการเงินใหม่ ๆ ที่สามารถทำธุรกรรมผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และท่านจะชักชวนหรือบอกต่อเพื่อน ๆ ให้ใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

การตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระ

ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ จะต้องทำการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ทั้งนี้ ปัญหา Multicollinearity เกิดจากการที่ตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างกันในระดับสูง โดยจะอาศัยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อทำการตรวจสอบปัญหา ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าสูงกว่า 0.8 หรือมีค่าต่ำกว่า -0.8 แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระพบว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

	Y	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
Y	1					
X_1	0.300	1				
X_2	0.417	0.142	1			
X_3	0.521	0.271	0.525	1		
X_4	0.212	0.360	-0.019	0.114	1	
X_5	0.448	0.353	0.192	0.300	0.145	1

การตรวจสอบปัญหาความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนไม่คงที่

ทำการตรวจสอบปัญหาความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนไม่คงที่ด้วยวิธี White's test ไม่พบปัญหาความคลาดเคลื่อนไม่คงที่ หรือปัญหา Heteroscedasticity ผลการทดสอบแสดงได้ดังรูปที่ 2

```
White's test for Ho: homoskedasticity
         against Ha: unrestricted heteroskedasticity

         chi2(20)     =     92.29
         Prob > chi2  =    0.0000

Cameron & Trivedi's decomposition of IM-test
```

Source	chi2	df	p
Heteroskedasticity	92.29	20	0.0000
Skewness	15.66	5	0.0079
Kurtosis	5.00	1	0.0253
Total	112.95	26	0.0000

รูปที่ 2 การทดสอบปัญหาความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนไม่คงที่

ผลการตรวจสอบปัญหาความคลาดเคลื่อนไม่คงที่พบว่า ค่า Prob> chi2 = 0.0000 ไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าเกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนไม่คงที่ หรือปัญหา Heteroscedasticity จึงทำการแก้ไขปัญหาด้วยการประมาณค่าสมการถดถอย White Robust Standard Error โดยผลที่ได้จากการแก้ไขปัญหาเป็นดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอพลิเคชัน	ค่าสัมประสิทธิ์			
	b	Robust Std. Error	t	p-value
ค่าคงที่	0.899	0.279	3.22	0.001***
ผลประโยชน์ทางการเงิน (X_1)	0.034	0.059	0.57	0.568
ความง่ายและความสะดวกสบาย (X_2)	0.149	0.049	3.05	0.003***
ความเข้ากันได้ (X_3)	0.290	0.067	4.32	0.000***
ความยุ่งยากซับซ้อน (X_4)	0.088	0.033	2.67	0.008**
ความปลอดภัย (X_5)	0.229	0.047	3.22	0.001***

R^2 = 0.4092 ; F = 32.30 ; p-value = 0.000, Durbin-Watson = 1.967

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 แสดงการถดถอยพหุคูณด้วยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันได้ 40.92% (R^2 = 0.4092) ส่วนร้อยละที่เหลือ 59.08% เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นที่ไม่นำมาพิจารณา เมื่อพิจารณาค่า

สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านความง่ายและความสะดวกสบาย (X_2) ความเข้ากันได้ (X_3) ความยุ่งยากซับซ้อน (X_4) และความปลอดภัย (X_5) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีเพียงปัจจัยด้านผลประโยชน์ทางการเงินเท่านั้นที่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน สามารถเขียนสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความตั้งในในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันได้ ดังสมการ

$$Y = 0.899 + 0.034\ (X_1) + 0.149\ (X_2) + 0.290\ (X_3) + 0.088\ (X_4) + 0.229\ (X_5)$$
$$(3.22)^{***}\quad (0.57)\qquad (3.05)^{***}\qquad (4.32)^{***}\qquad (2.67)^{***}\qquad (3.22)^{***}$$

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บ คือ ค่า t-statistic ของค่าสัมประสิทธิ์

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99 หรือระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน พบว่า ตรงตามสมมติฐาน 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความง่ายและความสะดวกสบาย (X_2) ความเข้ากันได้ (X_3) ความยุ่งยากซับซ้อน (X_4) และความปลอดภัย (X_5) และไม่ตรงตามสมมติฐาน 1 ตัวแปร ได้แก่ ผลประโยชน์ทางการเงิน (X_1)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลประโยชน์ทางการเงิน ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิรดา พจนา และวสุธิดา นุริตมนต์ (2561) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ “TMB TOUCH” ของผู้ใช้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และไม่สอดคล้องกับชิดชน พันธ์น้อย (2561) ที่พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษายังไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของการออม ยังไม่เห็นประโยชน์ทางการเงินที่ได้รับจากการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน เช่น อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบปกติ จึงให้ความสำคัญแต่ความสะดวกสบายและความง่ายในการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล

ปัจจัยด้านความง่ายและความสะดวกสบาย ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิรดา พจนา และวสุธิดา นุริตมนต์ (2561) ที่พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายของขั้นตอนการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทาง

การเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ “TMB TOUCH” ของผู้ใช้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับ ชิดชน พันธ์น้อย (2561) ที่พบว่าปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อความเชื่อมั่นการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านแอปพลิเคชัน ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปที่สาขาของธนาคารเพื่อติดต่อขอทำธุรกรรม และเป็นวิธีที่ทันสมัย ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายมากขึ้น

ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรศักดิ์ บุญเผ่า (2560) พบว่า ปัจจัยเรื่องความเข้ากันได้มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี่ อาจเนื่องจากว่าผู้บริโภคในยุคปัจจุบันการใช้อินเทอร์เน็ต หรือสมาร์ตโฟนเป็นเรื่องปกติ และรูปแบบการใช้ชีวิตที่เร่งรีบ จึงทำให้การใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์แบบดิจิทัลมีความเข้ากันกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

ปัจจัยด้านความยุ่งยากซับซ้อน ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัคจิรา สุคัสถิตย์ และปราโมทย์ ลือนาม (2564) พบว่า คุณลักษณะของความยุ่งยากซับซ้อนมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีผ่านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันธุรกรรมทางการเงินในกลุ่มผู้สูงอายุในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เนื่องจากว่าผู้บริโภคต้องใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงิน และต้องมีการยืนยันตัวตนก่อนทุกครั้งเมื่อเริ่มใช้บริการ หากผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความจำเป็นในการใช้งานในขั้นตอนต่าง ๆ และตระหนักว่าไม่ใช่เรื่องยุ่งยากจะมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น

ปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับการศึกษาของ จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี และธัญวรัตน์ สุวรรณะ (2561) พบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานและการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันจำเป็นต้องสร้างระบบป้องกันความปลอดภัย เช่น การใส่รหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตนการทำธุรกรรมทางการเงินทุกครั้ง เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลระหว่างการทำธุรกรรมทางการเงิน ดังนั้น หากผู้ให้บริการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภครู้สึกปลอดภัยจากการใช้บริการจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านความง่ายและความสะดวกสบาย ความเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อน และความปลอดภัย มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ให้บริการจึงควรออกแบบการใช้แอปพลิเคชันให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน ลดขั้นตอนที่สร้างความยุ่งยากในการใช้บริการ และพัฒนาระบบความปลอดภัยในการใช้บริการแอปพลิเคชันเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและใช้บริการเพิ่มขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านผลประโยชน์ทางการเงินไม่ส่งผลต่อตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษายังไม่ตระหนักถึงผลประโยชน์ของการออม ให้ความสำคัญแต่ความสะดวกสบายและความง่ายในการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัล ดังนั้น ภาครัฐและสถาบันการศึกษาควรให้ความรู้เรื่องประโยชน์ของการออมแก่นักศึกษาและเยาวชนเพื่อเป็นการสร้างความรับรู้ถึงผลประโยชน์ของการออมและใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจนำปัจจัยทางด้านการตลาดมาศึกษาว่าส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันหรือไม่ อย่างไร เพื่อดูถึงผลกระทบด้านกลยุทธ์ทางตลาดว่ามีอิทธิพลอย่างไรต่อความตั้งใจในการใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน

2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มอื่น ๆ เช่น กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มอาชีพต่าง ๆ กัน หรือกลุ่มอายุที่หลากหลายมาใช้ในการศึกษา ซึ่งอาจให้ผลการทดสอบที่มีข้อที่แตกต่างกันออกไป และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือได้ข้อสังเกตอื่น ๆ ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี และธัญวรัตน์ สุวรรณะ. (กันยายน-ธันวาคม 2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 8(3), หน้า 100-111.

ชิดชน พันธ์น้อย. (ม.ป.ป.). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์มือถือของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.* เข้าถึงได้จาก: https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mmm24-1/6014133085.pdf.

ภัคจิรา สุคัสถิตย์ และปราโมทย์ ลือนาม. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันธุรกรรมทางการเงินในกลุ่มผู้สูงอายุในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19. *วารสารวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ,* 11(2), หน้า 62-71.

ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (กรกฎาคม-กันยายน 2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ. *วารสารนักบริหาร,* 33(3), หน้า 1-10.

ละเอียด ศิลาน้อย. (มกราคม-มิถุนายน 2562). การใช้มาตรประมาณค่าในการศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ การโรงแรม และการท่องเที่ยว. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.* 8(15), หน้า 112-126.

วริศรา มีมาก. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับการดำเนินธุรกรรมในอุตสาหกรรมธนาคาร.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วิรดา พจนา และวสุธิดา นุริตมนต์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). ความตั้งใจในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ “TMB TOUCH” ของผู้ใช้บริหารธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม,* 6(2), หน้า 70-79.

สุรศักดิ์ บุญเผ่า. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานบัญชีเงินฝากออมทรัพย์อีซี่ (SCB EZ Saving).* สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาล ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting Personnel's Job Satisfaction in Municipal Authorities in the Lower Central Province

กรรณิการ์ สงทิพย์[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Kannika Songtip[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Annykannika@gmail.com[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 379 คน จากบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานเทศบาล

Abstract

The purpose of this research was to determine Factors Affecting Personnel's Job Satisfaction in municipal authorities in the lower central province Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 379 from personnel in Hua Hin 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 Affecting Personnel's Job Satisfaction in municipal authorities in the lower central province consisted of Expectations, Perceived Value, and Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, personnel operations, municipal authority

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มุ่งเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก ผนวกกับความท้าทายภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ส่งผลให้หลากหลายแง่มุม อาทิ การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันทางเทคโนโลยี (Technology Disruption) ความไว้วางใจของสาธารณะ (Public Trust) การทำงานแบบบูรณาการข้ามหน่วยงาน (Integrated Work System) เป็นต้น (ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2563 และ Bot Magazine, 2563) และเพื่อให้การดำเนินงานใน องค์กรภาครัฐสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และความสามารถ ของบุคลากรให้มีพฤติกรรมและสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร เพื่อให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่องค์การกำหนดขึ้น การบริหารจัดการภายในองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในระดับสูง

เทศบาลเมืองหัวหิน ตั้งอยู่ที่ ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบริหารงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ.2552) ซึ่งมีหน้าที่ในการสร้างสังคมเป็นธรรมและเป็นสังคมที่มีคุณภาพทำให้ประชาชน ทุกคนมีความมั่นคงในชีวิต ได้รับการคุ้มครองทางสังคมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรและกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาค มีบริหารจัดการภาครัฐที่โปร่งใสเป็นธรรม และต้องควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพประชาชนให้มีคุณธรรม เทศบาลเมืองหัวหิน มีหน้าที่ในการพัฒนาฐานการผลิตและบริการให้เข้มแข็งและมีคุณภาพบน เทศบาลเมืองหัวหิน มีวิสัยทัศน์ที่ว่า " หัวหินเมืองแห่งความสุข” ซึ่งจากข้อมูลที่ได้กล่าวมาพบว่าเทศบาลเมืองหัวหิน มีบทบาทและหน้าที่ในการบริหารบุคคล อย่างมีอิสระเพื่อสามารถแก้ปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกันทุกภาคส่วนแต่อย่างไรก็ตามในขณะนี้สภาพแวดล้อม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองของประเทศได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรก็ย่อมเปลี่ยนแปลงไปด้วย (เทศบาลเมืองหัวหิน, https://www.huahin.go.th, 30 พฤษภาคม 2565)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่าปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

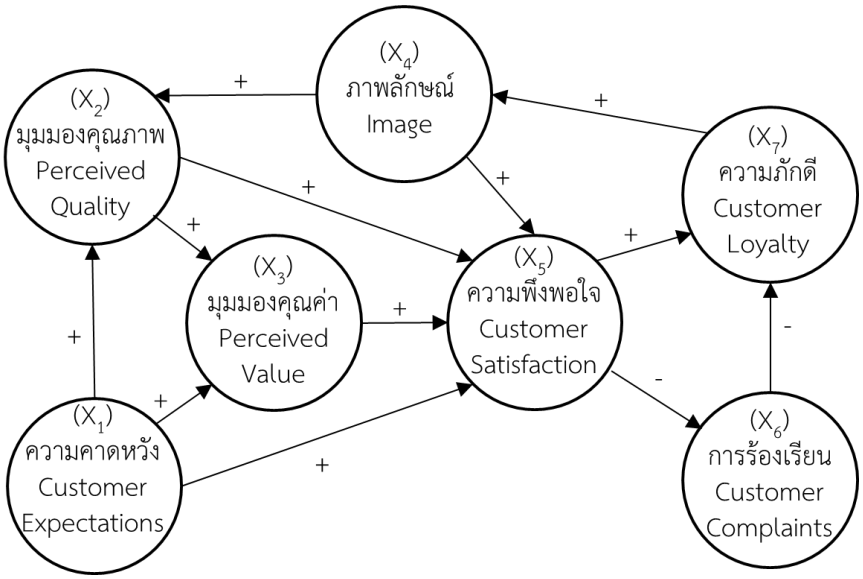
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

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

ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย บัวเคลือบ (2562, น.ก) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต ตอนบน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใชบริการทำบัตรประชาชนของหน่วยงาน เอ มีความพึงพอใจต อการใชบริการสูงกว่าผู้ใชบริการของหน่วยงาน บี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่สงผลต่อความพึงพอใจในการใชบริการทำบัตรประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ จิรฐา เสือนาค (2562, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค่าของธนาคาร เอ มีความพึงพอใจ ตอการบริการสินเชื่อสวนบุคคลสูงกว่าลูกค่าของธนาคาร บี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่สงผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสินเชื่อสวนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณคา และภาพลักษณ และสอดคล้องกับ ศรัญญา ตันติสัตยานนท์ (2562, น.ข) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบงานทะเบียนในมหาวิทยาลัย ความภักดีในการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัย พบว่า 1) ในจำนวน 4 วิทยาเขต นักศึกษาในวิทยาเขต A มีระดับความภักดีในการใช้บริการสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) นักศึกษาวิทยาเขต A มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมในการใช้งานสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 379 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพการสมรส	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
โสด	47	46	93
	50.54%	49.46%	100.00%
สมรส	74	98	172
	43.02%	56.98%	100.00%
อื่นๆ	47	67	114
	41.23%	58.77%	100.00%
รวม	168	211	379
	44.33%	55.67%	100.00%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 172 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 43.02 % เพศหญิงจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 56.98 % รองลงมาคือ สถานภาพอื่น ๆ จำนวน 114 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 41.23 % เพศหญิงจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.77 % และสถานภาพโสด จำนวน 93 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 50.54 % เพศหญิงจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 49.46 % ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน และเพศชาย จำนวน 168 คน ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

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 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีสถานะภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง จากแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

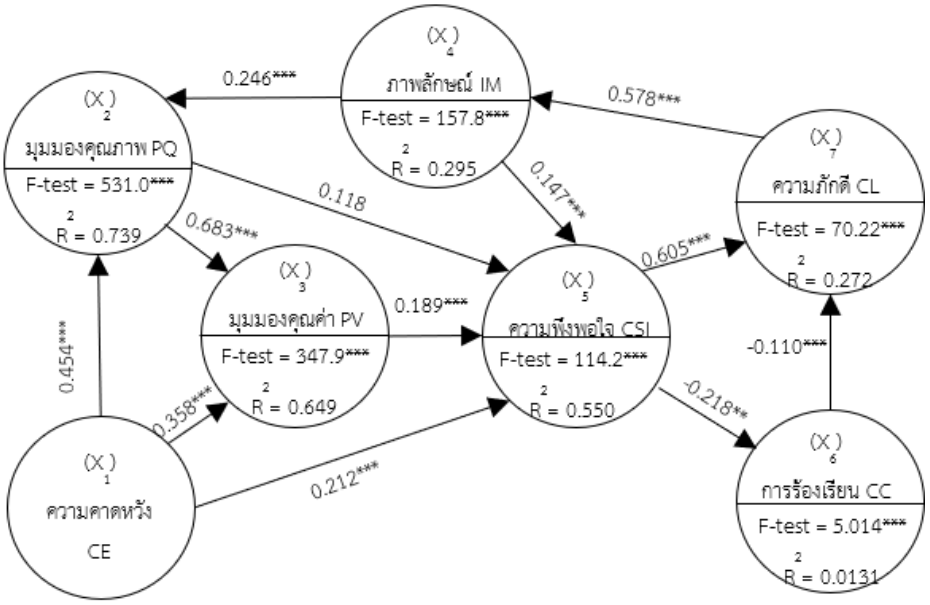
ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.454***	0.358***		0.212***		
PQ		0.683***		0.118		
PV				0.189***		
IM	0.246***			0.147***		

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CSI					-0.218**	0.605***
CC						-0.110***
CL			0.578***			
N	379	379	379	379	379	379
RSS	1.927	4.725	10.14	3.539	28.10	9.235
Log-likelihood	463.1	293.1	148.5	347.9	-44.76	166.1
F-test	531.0***	347.9***	157.8***	114.2***	5.014***	70.22***
R^2	0.739	0.649	0.295	0.550	0.0131	0.272
Adj. R^2	0.737	0.647	0.293	0.545	0.0105	0.268
Pseudo R^2						

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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ เพราะบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง คาดหวังต่ออัตราค่าจ้างเงินเดือนมี

ความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความคุ้มค่าต่อการปฏิบัติงาน และเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าในความคาดหวังของบุคลากรอันดับแรกที่ต้องการคือ อัตราค่าจ้างเงินเดือนมีความเหมาะสม ดังนั้น ทางหน่วยงานเทศบาล ต้องมีมาตรฐานในการกำหนดอัตราค่าจ้างเงินเดือนและจ่ายเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับบุคลากรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ เมืองวิลัย (2560, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการธุรกิจธนาคารในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเกียรตินาคิน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการธุรกิจธนาคารในอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มี 7 องค์ประกอบ ตามแบบจำลองดัชนีวัดความพึงพอใจอเมริกา 2) ระดับความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการธุรกิจธนาคารอยู่ในระดับมาก ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าความคาดหวังต่อบริการเป็นปัจจัยเริ่มต้นส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองต่อคุณภาพบริการ โดยภาพลักษณ์การให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองต่อคุณภาพบริการ โดยทั้งสามปัจจัยนี้ส่งผลเชิงบวกต่อเนื่องไปยังมุมมองคุณค่าของบริการโดยที่ปัจจัยทั้งสี่ปัจจัยส่งผลเชิงบวกต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของบริการที่ได้รับซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำและส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ลัดดาวัลย์ บัวเคลือบ (2562, น.ก) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำบัตรประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ และสอดคล้องกับ จิรฐา เสือนาค (2562, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อบริการสินเชื่อส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ทั้งทางตรง และทางอ้อม ได้แก่ ด้านความคาดหวัง ด้านมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี โดยปัจจัยทั้งหมดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ในการสนับสนุน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะบริหารจัดการปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาไป ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการ ในหน่วยงานเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

จิรฐา เสือนาค. (2562). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ในเขตภาคใต้ตอนบน.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยนวัตรกรรมการจัดการ มหาวิทยาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

จารุวรรณ เมืองวิลัย. (2560). *ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการธุรกิจธนาคารในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเกียรตินาคิน* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

เทศบาลเมืองหัวหิน. (2565). เข้าถึงได้จาก: https://www.huahin.go.th, 30 พฤษภาคม 2565.

ลัดดาวัลย บัวเคลือบ. (2562). *คุณภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยนวัตรกรรมการจัดการ มหาวิทยาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ศรัญญา ตันติสัตยานนท์. (2562). *ระบบงานทะเบียนในมหาวิทยาลัย ความภักดีในการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการยอมรับเทคโนโลยีของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2563). *รายงานการทบทวนบทบาทภาครัฐในอนาคต*. สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

Bot Magazine. (2563). *คุณปกรณ์ นิลประพันธ์ “นักร่างกฎหมาย” กับบทบาทการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai, 30 พฤษภาคม 2565.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of Passengers Traveling on a Small 10-Seat Aircraft in the Upper Southern Provinces

สันติ พงศ์อรพินท์[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Santi Pongorpin[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: santi.pon@rmutr.ac.th[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 403 คน จากผู้ใช้บริการโดยสารเครื่องบิน และผู้ใช้บริการทั่วไปที่ใช้บริการท่าอากาศยานหัวหิน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน เครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ท่าอากาศยานหัวหิน

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction of passengers traveling on a small 10-seat aircraft in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 403 from air passengers and general service users using the Hua Hin Airport service to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Satisfaction of passengers traveling on a small 10-seat aircraft in the upper southern provinces consisted of expectations, Perceived quality, Perceived Value and images

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, small aircraft 10 seats, Hua Hin airport

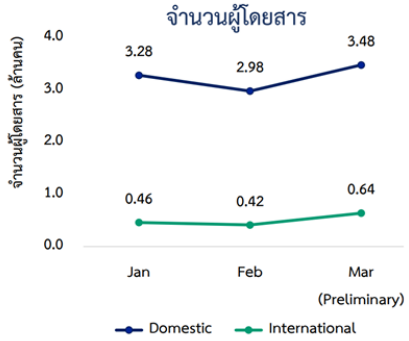
บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การขนส่งทางอากาศมีความสำคัญมากต่อการคมนาคม เนื่องจากคุณลักษณะเด่นด้านความรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง และสามารถเดินทางไปได้ไกล การพัฒนาการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์เริ่มขึ้นตั้งแต่ ค.ศ. 1920 และได้พัฒนาอย่างรวดเร็วในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยการนำเทคโนโลยีทางอากาศเพื่อใช้ในการสงครามมาพัฒนาเพื่อใช้ในทางพาณิชย์และการขนส่งผู้โดยสาร ต่อมาในปี ค.ศ.1959 มีการนำเครื่องบินไอพ่น (Jet Aircraft) มาใช้ในธุรกิจการบิน จึงทำให้การบินเข้าสู่ยุคเครื่องบินไอพ่น (Jet Age) ส่งผลให้ธุรกิจการบินขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันเครื่องบินถูกใช้ในการเดินทางทั้งภายในประเทศ ข้ามประเทศ ข้ามภูมิภาค และข้ามทวีป นับเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้ผู้คน โดยเฉพาะในช่วงวันหยุด หรือเทศกาลที่สำคัญ อีกทั้งบัตรโดยสารเครื่องบินยังมีหลายระดับราคา รวมไปถึงแบบราคาประหยัดจากสายการบินต้นทุนต่ำ ส่งผลให้นักเดินทางตัดสินใจเลือกเดินทางด้วยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้นและเป็นทางเลือกที่ใช้บริการบ่อยขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางด้วยรถมักเกิดปัญหาการจราจรติดขัดเป็นอย่างมากย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้สิ้นเปลืองเวลาและหมดสนุกได้ นอกจากนี้การเปิดเสรีทางการบิน การเติบโตทางเศรษฐกิจของอาเซียนอย่างต่อเนื่องในหลายปีที่ผ่านมา และการเปิดประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC) ในปีพ.ศ. 2558 ก็เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้เกิดการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้นเช่นกัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561, น. 21)

รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศในประเทศไทยไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2565



รูปที่ 1 การเปรียบเทียบการเติบโตของจำนวนผู้โดยสาร

ที่มา: กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน (https://www.caat.or.th, 13 มิ.ย. 2565)

ภาพรวม จำนวนผู้โดยสารในไตรมาสที่ 1 มีจำนวนทั้งสิ้น 11.26 ล้านคน เพิ่มขึ้น 2.50 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 28.6 เมื่อเทียบกับในช่วงไตรมาสที่ผ่านมาโดยเป็นการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 1.85 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.4 และการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารระหว่างประเทศจำนวน 655,558 คนหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 76.0

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการโดยสารเครื่องบิน และผู้ใช้บริการทั่วไปที่ใช้บริการท่าอากาศยานหัวหิน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

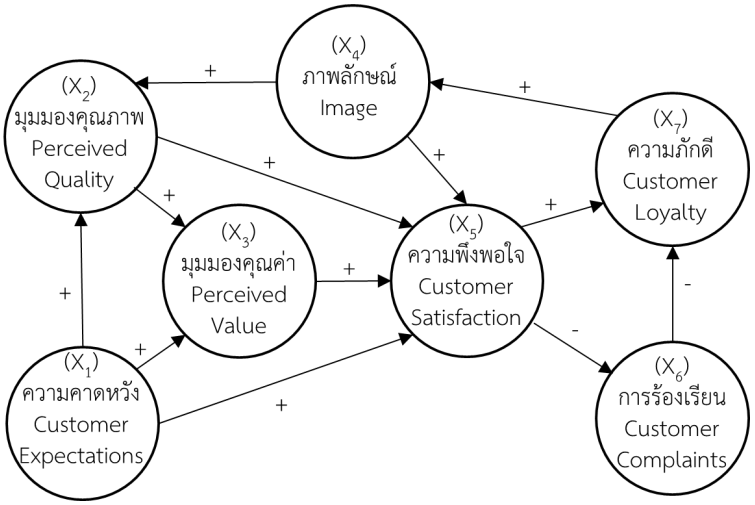
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

กรอบแนวคิดการสร้างดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคชาวอเมริกัน (The American Customer Satisfaction Index Model, ASCI) ถูกพัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. 1994 โดย Clase Fornell ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อใช้เป็นดัชนีชี้วัดในระดับมหาภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ รวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา ซึ่งกรอบแนวคิดของ ASCI สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของลูกค้ามี 4 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วยความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการก่อนการใช้บริการ (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพโดยรวมในความคิดของลูกค้า (Perceived Quality) มุมมองคุณค่าในสายตาของลูกค้า (Perceived Value) และส่วนเพิ่มภาพลักษณ์ (Image) เมื่อธุรกิจสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทหรือของสินค้าและบริการให้ดีขึ้น จนเข้าไปอยู่ในใจของลูกค้าได้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดมุมมองภาพลักษณ์ที่ดีต่อสินค้าและบริการ ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการจากภาพลักษณ์ของบริษัทหรือสินค้าและบริการ และเมื่อลูกค้าใช้สินค้าและบริการแล้วเกิดความพึงพอใจอย่างมากตามมุมมองภาพลักษณ์ที่ได้คิดเอาไว้ ก็จะส่งผลทางบวกกับความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้าเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสินค้าและบริการแล้ว แต่ยังไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ ลูกค้าก็จะไปพิจารณามุมมองคุณภาพ เพื่อดูว่าสินค้าและบริการได้มีคุณภาพตามภาพลักษณ์ที่เห็นหรือไม่ นั้นคือส่งผลทางบวกจากภาพลักษณ์ ไปยังมุมมองคุณภาพ ถ้าพิจารณาแล้วคุณภาพดี ลูกค้าก็จะพิจารณาต่อไปยังมุมมองคุณค่า (คุ้มค่า) หรือลูกค้าอาจจะตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเลย นั่นคือจะส่งผลทางบวกไปยังความพึงพอใจทันที แต่ถ้าลูกค้าพิจารณาแล้วเกิดความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ก็จะตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ก็จะส่งผลทางบวกไปยังความพึงพอใจอีกทางหนึ่งเช่นกัน และเมื่อลูกค้าเกิดความพอใจอย่างมากจากการตัดสินใจซื้อตามภาพลักษณ์ที่ลูกค้ามองเห็น ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้ามีแนวโน้มกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการ นั่นคือจะส่งทางบวกไปที่ความภักดี และถ้าลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและ

บริการนั้น ๆ จะแนะนำบอกต่อผู้อื่น (Word of Mouth) รวมถึงชักชวนให้ซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ เมื่อลูกค้าเกิดความภักดีในสินค้าและบริการ ก็จะส่งทางบวกไปยังภาพลักษณ์ของบริษัทหรือสินค้าและบริการนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมวุฒิ อัญญธนากร (2560, บทคัดย่อ) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง คุณภาพของการบริการ คุณค่าของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ และปัจจัยความจงรักภักดีต่อการบริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับผลวิจัยในอดีตรวมทั้งแบบจำลองที่เกี่ยวข้องคือ แบบจำลอง ACSI และTCSI นอกจากนั้นจากผลงานวิจัยพบว่าแบบจำลองยังสามารถช่วยกำหนดว่าปัจจัยไหนส่งผลกระทบต่อปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสำคัญและสามารถนำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นไปพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการธนาคารออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยความคาดหวังทำให้ทราบว่าการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างการรับรู้จนเกิดเป็นความคาดหวังนั้น อาจจะไม่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรงแต่อาจส่งผลผ่านปัจจัยคุณภาพ และคุณค่าของการบริการ ดังนั้นการให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการ เช่น ความสะดวกและง่ายในการโอนเงินภายในหรือต่างธนาคาร การชำระสินค้าหรือบริการ พร้อมทั้งการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น สอดคล้องกับอินทิรา จันทรัฐ (2562, บทคัดย่อ) เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ สายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านทัศนะความมั่นใจ ทัศนะการตอบสนองที่รวดเร็ว ทัศนะความเชื่อถือได้ทัศนะการเข้าถึง จิตใจลูกค้า และด้านทัศนะลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตาม ความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ซึ่งแสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คุณภาพการ บริการอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวังโดยด้านทัศนะความเชื่อถือได้เป็นด้านที่มีช่องว่างความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด ดังนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านนี้มากที่สุด ผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนาข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและเพื่อให้คุณภาพบริการมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับปุณยวีร์ รุ่งวิวัฒนกูล (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความภักดีของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายราชบุรี-กรุงเทพ ของคิวเอสอาร์ และ คิว 2000 พบว่า ความภักดี ความพึงพอใจต่อบริการ ภาพลักษณ์และการร้องเรียนส่งผลต่อโอกาสในการใช้บริการซ้ำของรถตู้โดยสารประจำทาง สายราชบุรี-กรุงเทพ ของคิวเอสอาร์ และ คิว 2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือในการบริการ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการ จึงนำไปสู่การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการและการกลับมาใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากจากผู้ใช้บริการโดยสารเครื่องบินและผู้ใช้บริการทั่วไปที่ใช้บริการท่าอากาศยานหัวหิน จำนวน 403 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	เพศ		รวม
	เพศชาย	เพศหญิง	
ต่ำกว่า 28 ปี	48	49	97
	49.48%	50.52%	100%
28 - 42 ปี	62	64	126
	49.21%	50.79%	100%
43 - 58 ปี	36	53	89
	40.45%	59.55%	100%
58 ปี ขึ้นไป	60	31	91
	65.93%	34.07%	100%
รวม	**206**	**197**	**403**
	51.12%	**48.88%**	**100%**

จากตารางที่ 1 จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำแนกตามอายุและเพศของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 28 - 42 ปี มีจำนวน 126 คน แบ่งเป็น เพศชาย มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 49.21 เพศหญิง มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 50.79 รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 28 ปี มีจำนวน 97 คน แบ่งเป็น เพศชาย มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 49.48 เพศหญิง มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 50.52 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 58 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 91 คน แบ่งเป็น เพศชาย มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 65.93 เพศหญิง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.07 และ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 43 - 58 ปี มีจำนวน 89 คน แบ่งเป็น เพศชาย มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45 เพศหญิง มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 59.55 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.12 และเป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 48.88

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง 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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 28-42 ปี มีสถานะภาพการสมรสอื่น ๆ จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

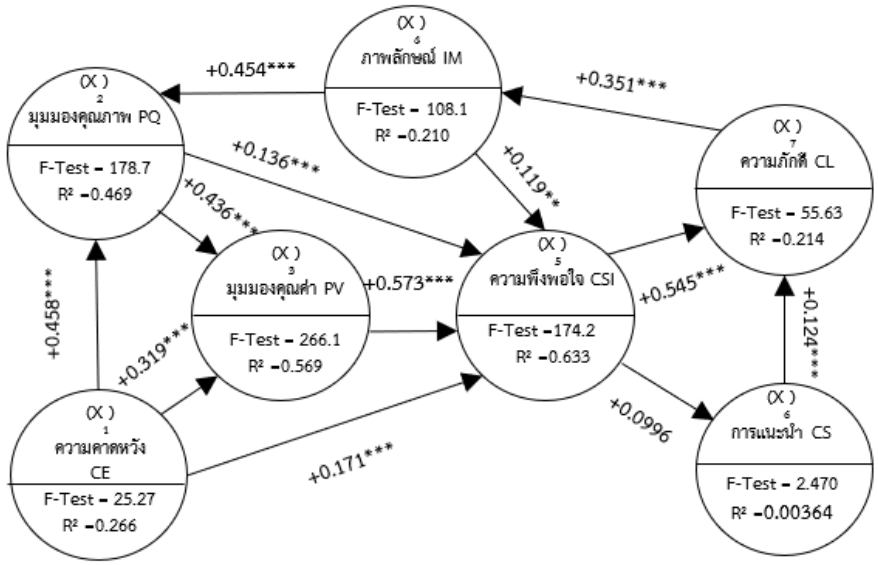
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
CE	0.458***	0.319***		0.171***		
PQ		0.436***		0.136***		
PV				0.573***		
IM	0.454***			0.119**		
CSI					0.0996	0.545***
CS						0.124***
CL			0.351***			
N	403	403	403	403	403	403
RSS	7.995	4.321	9.422	4.861	21.52	16.11
ll	218.1	342.1	185.0	318.3	18.54	76.87
F-test	178.7***	266.1***	108.1***	174.2***	2.470***	55.63***
r2	0.472	0.571	0.212	0.636	0.00612	0.218
r2_a	0.469	0.569	0.210	0.633	0.00364	0.214
r2_p						

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CS = Customer Suggestions, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ เพราะผู้ใช้บริการคาดหวังต่อใช้การระยะเวลาในการเดินทางไม่นาน มีป้ายบอกทิศทางและรายละเอียดที่ชัดเจน ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางคุ้มค่า และ เป็นเส้นทางโดยสารที่เกิดขึ้นใหม่ ตอบสนองความต้องการได้ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุด ทางผู้ให้บริการ ต้องบริหารจัดการระยะเวลาในการเดินทางให้เหมาะสมและตรงตามความต้อการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ไม่ควรละเลยและควรให้ความสำคัญกับบอกทิศทางและรายละเอียดที่ชัดเจน หากเกิดข้อผิดพลาดหรือป้ายบอกทางชำรุดควรรีบแก้ไขในทันที รักษาระยะเวลาในการเดินทางและบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผู้ใช้บริการและรักษาภาพลักษณ์การบริการ และใส่ใจการบริการให้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ ชนัญชนะ (2564, บทคัดย่อ) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบเดลิเวอรี่ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าใช้ หรือเคยใช้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบเดลิเวอรี่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย คือ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ สอดคล้องกับอินทิรา จันทรัฐ (2562, บทคัดย่อ) เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ สายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านทัศนะความมั่นใจ ทัศนะการตอบสนองที่รวดเร็ว ทัศนะความเชื่อถือได้ทัศนะการเข้าถึง จิตใจลูกค้า และด้านทัศนะลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตาม ความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ซึ่งแสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คุณภาพการ บริการอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวังโดยด้านทัศนะความเชื่อถือได้เป็นด้านที่มีช่องว่างความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด ดังนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านนี้มากที่สุด ผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนาข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและเพื่อให้คุณภาพบริการมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับปุณยวีร์ รุ่งวิวัฒนกูล (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความภักดีของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายราชบุรี-กรุงเทพ ของคิวเอสอาร์ และ คิว 2000 พบว่า ความภักดี ความพึงพอใจต่อบริการ ภาพลักษณ์และการร้องเรียนส่งผลต่อโอกาสในการใช้บริการซ้ำของรถตู้โดยสารประจำทาง สายราชบุรี-กรุงเทพ ของคิวเอสอาร์ และ คิว 2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือในการบริการ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการ จึงนำไปสู่การแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการและการกลับมาใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการโดยสารเครื่องบินเล็ก ขนาด 10 ที่นั่ง ของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ทั้งทางตรง และทางอ้อม ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การแนะนำของผู้ใช้บริการ และความภักดี โดยปัจจัยทั้งหมดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ในการสนับสนุน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะบริหารจัดการปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาไป ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการบริการ เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจให้กับชุมชนและประเทศต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). *ข้อมูลทั่วไป.* เข้าถึงได้จาก: https://www.tat.or.th, 13 มิ.ย. 2565.

กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน. (2565). *การเปรียบเทียบการเติบโตของจำนวนผู้โดยสาร. การเปรียบเทียบการเติบโตของปริมาณเที่ยวบิน*. เข้าถึงได้จาก: https://www.caat.or.th, 13 มิ.ย. 2565.

จิราภรณ์ ชนัญชนะ. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบเดลิเวอรี่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ปุณยวีร์ รุ่งวิวัฒนกูล. (2561). *ความภักดีของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสายราชบุรี-กรุงเทพ ของคิวเอสอาร์ และ คิว 2000*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

อินทิรา จันทรัฐ. (2562*). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ สายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ.* การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต 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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง ในพื้นที่ปริมณฑล

Factors Affecting Customers Satisfaction from Buying Soft Drinks in Packaging, Plastic Bottles, Glass Bottles and Cans in Metropolitan Area

มาลา ศิรทรัพย์ไพสิฐ[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Mala Sirasuppisit[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: mala.sir@rmutr.ac.th[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของจากการซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 442 คน จากผู้บริโภคน้ำอัดลมในพื้นที่ปริมณฑลเพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบรรจุภัณฑ์ของน้ำอัดลม ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน น้ำอัดลม บรรจุภัณฑ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction from Purchasing Carbonated Drinks in Plastic Bottles, Glass Bottles and Cans in Bangkok Metropolis and Vicinity Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 442 people from soft drink consumers in Bangkok Metropolis and Vicinity to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction from Purchasing Carbonated Drinks in Plastic Bottles, Glass Bottles and Cans consisted of Perceived Quality, Perceived Value and Image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, carbonated drinks, packaging

บทนำ

น้ำอัดลมมีจำหน่ายในประเทศไทยมาอย่างยาวนานตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 4 โดยน้ำอัดลมที่เริ่มจำหน่ายรสชาติแรกเรียกว่า น้ำมะเน็ด เพี้ยนมาเป็น Lemonade บรรจุในขวดแก้ว แต่เนื่องจากเป็นเครื่องดื่มที่นำเข้าจากประเทศสิงคโปร์จึงมีราคาสูงต่อมาได้มีการจำหน่ายรสชาติโคล่า โดย ยี่ห้อโค้ก และ เป๊บซี่ ในปี 2492 และ 2496 ตามลำดับทำให้เป็นที่นิยมอย่างสูงจนต่อมาทำให้น้ำมะเน็ดหายไปจากตลาด

น้ำอัดลมเป็นเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ ในประเทศไทยนิยมดื่มกันอย่างมากในทุกเพศทุกวัย เนื่องจากน้ำอัดลมมีรสชาติที่หอมหวานซ่าบซ่า แถมด้วยความเย็น จึงเหมาะกับสภาพอากาศของประเทศไทยเป็นอย่างมาก พร้อมทั้งรับประทานคู่กับอาหารไทยที่ส่วนมากจะมีรสชาติที่ค่อนข้าง เผ็ด ร้อน เป็นต้น ซึ่งจากการสำรวจของสำนักวิจัยซูเปอร์โพล (SUPER POLL) มูลนิธิสถาบันวิจัยความสุขชุมชนและความเป็นผู้นำได้วิจัยเรื่อง ทำไมคนไทยดื่มน้ำอัดลม ในปี 2561 พบว่าคนไทยดื่มน้ำอัดลมเกือบ 80% โดยเฉพาะวัยรุ่น และวัตถุประสงค์ในการดื่มเพื่อความสดชื่น คลายร้อน ดื่มเพราะรสชาติ/ความซ่า ดื่มเพราะติด ดื่มเพราะพรีเซนเตอร์ เป็นต้น และช่วงที่ดื่มน้ำอัดลม ได้แก่ ตอนอากาศร้อน/กระหาย ตอนเหนื่อย รับประทานคู่กับอาหาร เป็นต้น ตลาดน้ำอัดลมในประเทศไทยสามารถแบ่งน้ำอัดลมออกได้ 2 กลุ่มใหญ่ คือ น้ำดำ (รสชาติโคล่า) และน้ำสีและน้ำใส (แฟนต้า มิรินด้า สไปร์ท เอสเพลย์ เป็นต้น) โดยในปี 2560 – 2562 มีสัดส่วน ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลสัดส่วนการตลาดของน้ำอัดลมปี 2560 – 2562

สัดส่วนการตลาดปี	น้ำดำ (รสชาติโคล่า)		น้ำสีและน้ำใส (แฟนต้า มิรันด้า สไปร์ท เอสเพลย์ฯ)	
2560	70.0 %	35,000 ล้านบาท	30.0 %	15,000 ล้านบาท
2561	67.4 %	35,000 ล้านบาท	32.6 %	15,900 ล้านบาท
2562	71.0 %	40,000 ล้านบาท	29.0 %	16,000 ล้านบาท

ที่มา: เปิดผลวิจัยทำไมคนไทยดื่มน้ำอัดลมแบรนด์ไหนครองตลาด, https://positioningmag.com/1169833

ภาพรวมตลาดเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ในประเทศ ปี 2564 ประเมินโดยศูนย์วิจัยกสิกรไทยตลาดเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ ปี ’64 คาดแตะ 2 แสนล้านบาทเครื่องดื่มสุขภาพและตอบโจทย์เฉพาะกลุ่มเติบโตดีกว่าตลาด พบว่ามีเติบโตเล็กน้อยอยู่ที่ 0.5-1.5% หรือมีมูลค่าราว 1.97 – 1.99 แสนล้านบาท แต่ยังไม่กลับไปไม่เท่ากับปี 2562 (ก่อนมีโควิด-19) ที่มีมูลค่ารวม 2 แสนล้านบาท โดยเครื่องดื่มที่มีสัดส่วนการขายมากที่สุด ได้แก่ น้ำอัดลม น้ำดื่มบรรจุขวด เครื่องดื่มชูกำลัง น้ำผลไม้ ชาพร้อมดื่ม กาแฟพร้อมดื่ม และประเภทอื่น ๆ (อุตสาหกรรม ศูนย์วิจัยกสิกร, https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/soft-drink-z3182.aspx, 27 มกราคม 2564))

บรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการบรรจุน้ำอัดลมจำหน่ายในประเทศไทย มี 3 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ ขวดแก้ว ขวดพลาสติก และกระป๋องอะลูมิเนียม ซึ่งล้วนเป็นบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถนำไป Reuse (กลับมาใช้ซ้ำ) และ Recycle (นำเข้ากระบวนการและหลอมไปขึ้นรูปใหม่) และบรรจุภัณฑ์ที่มีน้ำหนักเบายังช่วยลดน้ำหนักในการขนส่งได้ด้วย แต่คุณสมบัติของบรรจุภัณฑ์แต่ละประเภทก็มีคุณสมบัติการเก็บรักษาคุณภาพของน้ำอัดลมที่แตกต่างกัน โดยคุณสมบัติของขวดแก้วไม่ทำปฏิกิริยากับน้ำอัดลมและก๊าซไม่สามารถซึมผ่านได้ ขวดพลาสติกมีน้ำหนักเบา บรรจุภัณฑ์ขนาดใหญ่แต่ก๊าซสามารถซึมผ่านได้เล็กน้อย และกระป๋องอะลูมิเนียมมีน้ำหนักเบาแต่ความแข็งแรงน้อยจึงต้องอัดก๊าซในปริมาณที่สูงเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายขณะขนส่ง โดยในแต่ละประเภทบรรจุภัณฑ์ก็มีปริมาตรบรรจุที่แตกต่างกัน ดังนี้ น้ำอัดลมในขวดแก้ว มีปริมาตรไม่เกิน 1 ลิตร ขวดพลาสติกมีปริมาตรบรรจุไม่เกิน 2.5 ลิตร และกระป๋องมีปริมาตรบรรจุไม่เกิน 330 มิลลิลิตร ซึ่งประเภทบรรจุภัณฑ์ที่มีทั้งคุณสมบัติที่แตกต่างกันและขนาดที่แตกต่างกันอาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในตลาดได้ ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปในการเลือกซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้บริโภคให้ความสนใจเรื่องสุขภาพและเทรนด์ทางด้านสิ่งแวดล้อม

ด้วยเหตุข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค จากการซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคน้ำอัดลมในเขตปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

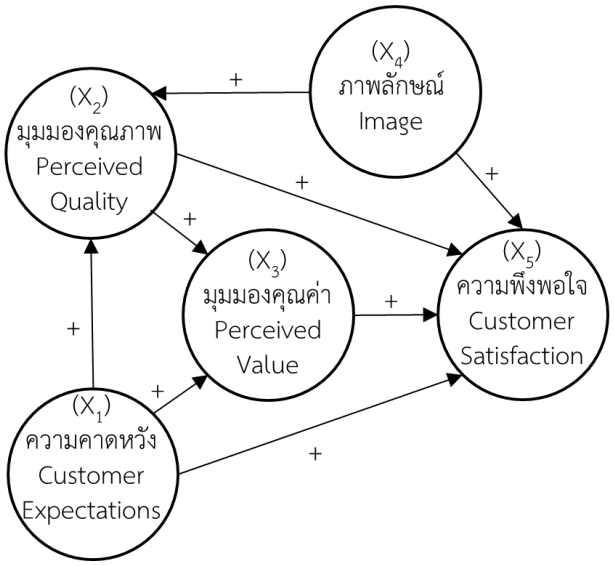
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อประเภทบรรจุภัณฑ์ของน้ำอัดลม ของผู้บริโภคในเขตปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง ในพื้นที่ปริมณฑล ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index (ACSI)) ของ Professor Claes Fornell (1996, p.7-18) ได้ถูกพัฒนามาเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยองค์ประกอบหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ เมื่อผู้บริโภคตัดสินใจซื้อน้ำอัดลมก็มีความคาดหวังต่อมุมคุณภาพและมุมมองคุณค่า ซึ่งก็จะสะท้อนให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบรรจุภัณฑ์ของน้ำอัดลม ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าอิสระของภัณฑิลา กิจจรัส (2560, น.49) พบว่าปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อน้ำผลไม้แท้ 100% ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าน้ำผลไม้แท้ 100% ที่มีให้ผู้บริโภคได้

เลือกสรรหลายรสชาติ บรรจุอยู่ในบรรจุภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุที่ดี มีคุณภาพ มีสีสันสวยงาม และมีเลือกหลากหลายขนาด รวมถึงมีการระบุคุณประโยชน์ของน้ำผลไม้ไว้อย่างครบถ้วนบนบรรจุภัณฑ์ จะดึงดูดให้ผู้บริโภคสนใจในผลิตภัณฑ์มากขึ้น ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจที่จะเลือกซื้อน้ำผลไม้แท้ 100% เพิ่มมากขึ้นด้วย

ส่วนด้านภาพลักษณ์ที่ส่งผลมาจากความภักดีของผู้บริโภคกระตุ้นให้เกิดมุมด้านภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความมั่นใจของทางด้านลักษณะกายภาพ ความสวยงาม เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและช่วยเหลือสังคม เป็นต้น จึงทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบรรจุภัณฑ์ของน้ำอัดลม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธนา วงศ์หงวน (2562, น.47) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ในการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ ของลูกค้าบริษัททีและบริษัทเอส ภาพลักษณ์ ของลูกค้าที่เลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ประเภทเบียร์ การโฆษณาสื่อให้ลูกค้ารับรู้ให้ลูกค้าสามรถเข้าถึงตัวสินค้าได้ง่าย และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้า พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับมุมมองคุณภาพ และความพึงพอใจ มีผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของลูกค้าที่เลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ประเภทเบียร์ และโอกาสกลับมาซื้อซ้ำ ของลูกค้าที่เลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ ของ บริษัททีและบริษัทเอส ในเขตภาคใต้ตอนบน โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ของลูกค้าจากการซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 442 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภท	ขวดพลาสติก	ขวดแก้ว	กระป๋อง	รวม
น้ำดำ	180	50	65	295
(รสชาติโคล่า)	61.02%	16.95%	22.03%	100%
น้ำสีและน้ำใส	56	59	32	147
(เช่น สไปร์ท แฟนต้า มิรินด้า เอสเพลย์ เป็นต้น)	38.10%	40.14%	21.77%	100%
รวม	236	109	97	442
	53.39%	24.66%	21.95%	100%

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทของบรรจุภัณฑ์และรสชาติของน้ำอัดลม โดยผู้บริโภคเลือกซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง รวม 442 คน เป็นผู้บริโภคน้ำอัดลมน้ำดำ (รสชาติโคล่า) จำนวน 295 คน ส่วนใหญ่เลือกซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติกจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 61.02 และเป็นผู้บริโภคน้ำสีและน้ำใสจำนวน 147 คน ส่วนใหญ่เลือกซื้อในบรรจุภัณฑ์ขวดแก้วจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 40.41

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัยโดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$X_{1i} =$ ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47} X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51} X_{1i} + \beta_{52} X_{2i} + \beta_{53} X_{3i} + \beta_{54} X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

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*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรณ์ศาสตร์และพฤติกรรมการซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 442 ตัวอย่าง โดยทำแบบสำรวจข้อมูลพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ คือ คำถามตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 พฤติกรรมผู้บริโภคได้แก่ ความถี่ สถานที่ที่เลือกซื้อ ชนิดน้ำอัดลม วัตถุประสงค์ในการซื้อ ปัจจัยที่ซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ที่เลือก เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อน้ำอัดลม ค่าใช้จ่ายในการซื้อ จำนวนที่ซื้อต่อครั้ง ขนาดบรรจุภัณฑ์ที่เลือกซื้อ กิจกรรมขณะดื่มน้ำอัดลม การเลือกซื้อน้ำอัดลมก่อนและระหว่างการระบาดของ Covid-19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการทดสอบเครื่องมือด้วยวิธี Factor analysis, Total Variance และการทดสอบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha coefficient) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมสูงกว่า 0.7 ทุกตัวแปร จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยที่มีความเที่ยงตรง และเชื่อถือได้ทุกตัวแปร โดยแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)		0.7374	0.8733
บรรจุภัณฑ์น้ำอัดลมได้มาตรฐาน	0.8918		
บรรจุภัณฑ์เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	0.8394		
บรรจุภัณฑ์สามารถเก็บก๊าซของน้ำอัดลมได้ดี	0.9080		

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
บรรจุภัณฑ์น้ำหนักเบา	0.7907		
มุมมองต่อคุณภาพบริการ (Perceived Quality)		0.8096	0.9160
บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพดี ตามมาตรฐาน	0.9187		
บรรจุภัณฑ์สามารถรักษารสชาติและความซ่าน้ำอัดลม	0.9283		
บรรจุภัณฑ์สามารถรักษาความเย็นได้	0.8519		
บรรจุภัณฑ์มีขนาดที่เหมาะสมต่อการซื้อ	0.8984		
มุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value)		0.7516	0.8856
สามารถรักษาคุณภาพและรสชาติของน้ำอัดลม	0.9034		
บรรจุภัณฑ์สามารถ Reuse(นำกลับมาใช้ซ้ำ)ได้	0.8228		
บรรจุภัณฑ์สะดวกต่อการขนส่ง / พกพา	0.8272		
ขนาดบรรจุภัณฑ์คุ้มค่าเหมาะสมกับราคา	0.9104		
มุมมองภาพลักษณ์ (Perceived Image)		0.8309	0.9317
บรรจุภัณฑ์น้ำอัดลมเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	0.9031		
บรรจุภัณฑ์ที่มีรูปแบบทันสมัย	0.8772		
มีส่วนช่วยเหลือสังคม	0.9408		
ส่งเสริมรสนิยมของผู้ดื่ม	0.9238		
ความพึงพอใจต่อบรรจุภัณฑ์ (Customer Satisfaction)		0.8423	0.9325
บรรจุภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัย	0.9221		
บรรจุภัณฑ์มีขนาดเหมาะสมและสะดวกต่อการดื่ม	0.9172		
บรรจุภัณฑ์น้ำอัดลมเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	0.8874		
โดยรวมท่านพึงพอใจกับบรรจุภัณฑ์	0.9435		
การร้องเรียน (Customer Complaints)		0.8748	0.9264
ร้องเรียนปัญหาไปยังบริษัท	0.9535		
บอกปัญหาให้กับคนที่ท่านรู้จัก	0.8959		
บอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	0.9553		
ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)		0.8880	0.8710
บอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจากการซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ไปยังคนที่ท่านรู้จัก	0.9423		
ยังคงเลือกซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ที่เลือกซื้อต่อไปในอนาคต	0.9423		

2. ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋องจากแบบสอบถามตามสมมติฐานพบว่า

H_1: ความคาดหวังและภาพลักษณ์ของประเภทบรรจุภัณฑ์น้ำอัดลม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของประเภทบรรจุภัณฑ์น้ำอัดลมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องตามสมมุติฐาน

H_2: ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพของประเภทบรรจุภัณฑ์น้ำอัดลม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการมุมมองคุณค่าของประเภทบรรจุภัณฑ์น้ำอัดลมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องตามสมมุติฐาน

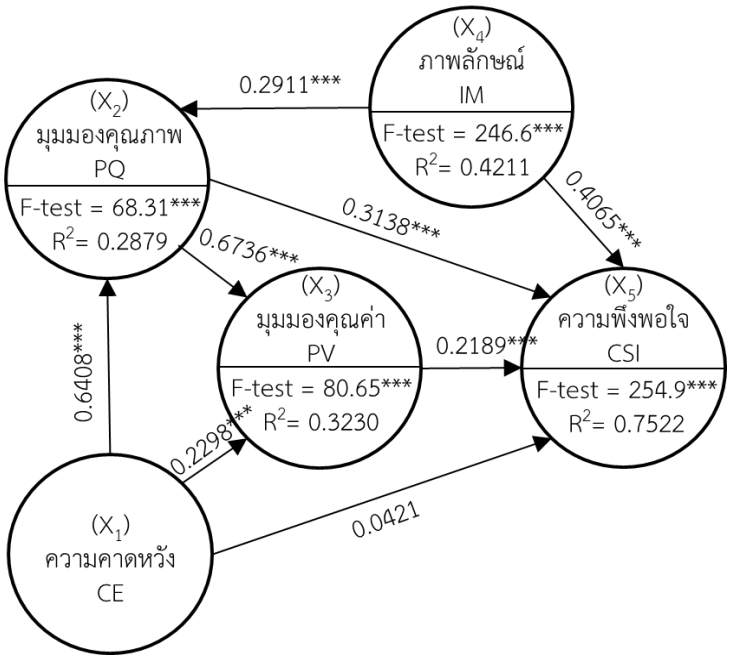
H_3: ความภักดีของประเภทบรรจุภัณฑ์น้ำอัดลม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของประเภทบรรจุภัณฑ์น้ำอัดลมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องตามสมมุติฐาน

H_4: ความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องตามสมุติฐาน ส่วนมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของประเภทบรรจุภัณฑ์น้ำอัดลมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องตามสมมุติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI
CE	0.6408***	0.2298***		0.0421
PQ		0.6736***		0.3138***
PV				0.2189***
IM	0.2911***			0.4065***
CSI				
Constant	0.0792***	0.0741***	0.2953***	0.0283
N	442.00	442.00	442.00	442.00
rss	2.8861	2.9721	11.4769	2.4182
ll	484.77	478.28	179.70	523.86
F-test	986.55***	899.04***	382.56***	686.74***
R^2	0.8180	0.8038	0.4651	0.8627

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

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง ในพื้นที่เขตปริมณฑล จำนวน 442 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มองมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน ส่วนความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับสมุติฐานแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ว่า ผู้บริโภคน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง ต่างให้ความสำคัญด้านการ มาตรฐานของบรรจุภัณฑ์ ความปลอดภัย มีคุณสมบัติเก็บรักษารสชาติ รักษาความเย็น ความสามารถในการเก็บก๊าซ เป็นบรรจุภัณฑ์ที่มีน้ำหนักเบา เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถ Reuse ได้ ขนาดบรรจุภัณฑ์เหมาะสมกับราคา รูปลักษณ์ที่ทันสมัย และมีส่วนช่วยเหลือสังคม ดังนั้น ผู้ผลิตน้ำอัดลมจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบรรจุภัณฑ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธันยาภรณ์ ดำจุติ พิเชษฐ์ พรหมใหม่ และสุริยา นิตย์มี (2561, น.1,266) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบขลู่ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ ตำบลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยว่าระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบขลู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายละเอียดระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านอำนวยความสะดวก ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่าย ด้านการบรรจุ และด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบรรจุภัณฑ์น้ำอัดลมมากที่สุด คือด้านภาพลักษณ์ ดังนั้น ผู้ผลิตน้ำอัดลมควรเสริมสร้างภาพลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์ เช่น การส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม สื่อสารข้อความผ่านฉลากให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการนำกลับมา Reuse และ Recycle ได้แสดงภาพลักษณ์ด้านรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาน้ำอัดลมที่มีคุณค่าต่อสุขภาพ (ลดปริมาณน้ำตาล เติมวิตามิน สารอาหาร) เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริโภคตระหนักถึงภาพลักษณ์ที่ดีของน้ำอัดลมในบรรจุภัณฑ์ขวดพลาสติก ขวดแก้ว และกระป๋อง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ธันยาภรณ์ ดำจุติ, พิเชษฐ์ พรหมใหม่ และสุริยา นิตย์มี. (2561). *ความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบขลู่ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ ต่าบลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา*. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 10. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ภัณฑิลา กิจจรัส. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อน้ำผลไม้แท้ 100%.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ยุทธนา วงศ์หงวน. (2562). *ภาพลักษณ์ของสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตภาคใต้ตอนบน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการตลาด วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

สำนักวิจัยซูเปอร์โพล สำนักวิจัยซูเปอร์โพล (SUPER POLL). (2561). *เปิดผลวิจัยทำไมคนไทยดื่มน้ำอัดลมแบรนด์ไหนครองตลาด*. เข้าถึงได้จาก https://positioningmag.com/1169833.

อุตสาหกรรม ศูนย์วิจัยกสิกร. (27 มกราคม 2564). ตลาดเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ ปี ’64 คาดแตะ 2 แสนล้านบาท เครื่องดื่มสุขภาพและตอบโจทย์เฉพาะกลุ่มเติบโตดีกว่าตลาด. *ศูนย์วิจัยกสิกร*. เข้าถึงได้จาก: https://www.Kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/soft-drink-z3182.aspx.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction with the Services of the Tambon Administrative Organization in the Upper Southern Provinces

ณัฐธิดา มากมูล[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ [2]

Nattida Makmool [1] and Thanyanan Worasesthaphong [2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: ray-nattida@hotmail.com[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 427 คน จากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction with the services of the Tambon Administrative Organization in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 427 From people who come to use the services of Chong Sakae Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Phetchaburi Province to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Satisfaction with the services of the Tambon Administrative Organization in the upper southern provinces consisted of perceived Quality factor perceived Value Factors and image factors

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, service, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นของไทยมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป ตามความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยในสภาวการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง โดยเป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัว และมีความรู้ความ เข้าใจในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมทางการเมือง ประกอบกับการพัฒนาของประเทศ ได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นเป็นลำดับ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง ปรับปรุงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่และมี ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการปกครองตนเองให้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มีการบริหารโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม จัดให้มีและบำรุงทาง น้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการคุ้มครอง ดูแลและ บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และมีหน้าที่ที่ทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาม มาตรา 68 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้ มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ สวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพการคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของ แผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ด้วยอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงต้องรับบริการประชาชนในตำบลที่มา ติดต่อธุรกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการชำระภาษี ชำระค่าบริการต่าง ๆ การขออนุญาตก่อสร้าง การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยสวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึงการรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน (สิวาพร สุขเอียด, http://www.thaipoliticsgovernment.org/, 19 มิถุนายน 2565)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านต่าง ๆ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

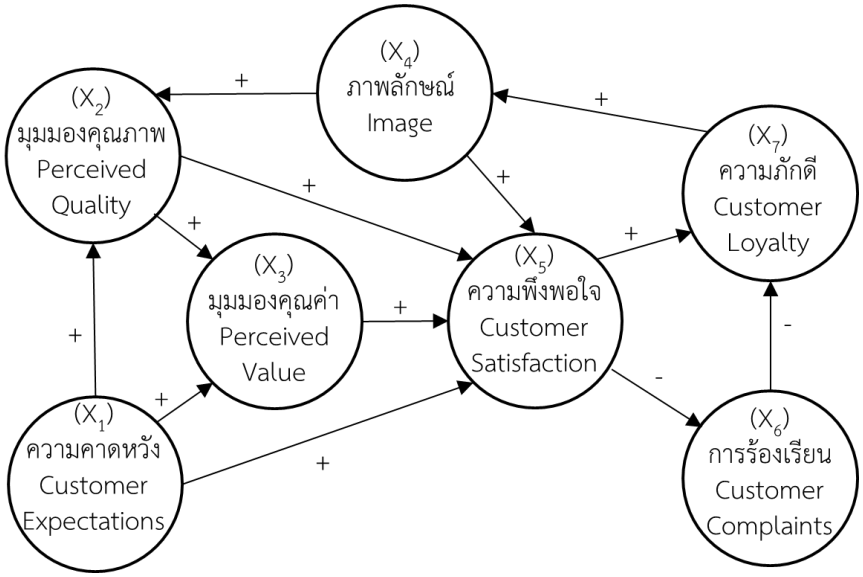
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาจากแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ซึ่ง Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการพัฒนา American Customer Satisfaction Index (ACSI) ขึ้น ในปี พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งใน ระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ ซึ่ง ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของ ลูกค้าในระดับมหภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 6 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกันและถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 4 ปัจจัยแรกจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ ภาพลักษณ์ต่อการบริการ และความคาดหวังของลูกค้า ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจ ของลูกค้า นั่นก็คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้า หรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ,คุณค่าของสินค้าหรือบริการ ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลาธาร จงภักดี (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษางานวิจัย เรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัทโตโยต้า ชัยรัชการ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการใช้บริการระบบนัดหมายมีความแตกต่างกันใน ภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการระบบนัดหมาย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความ เชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง

และความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ อรพรรณ พัฒนรักษา (2560, น.10) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนอน อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนอน อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนได้รับจากการบริการ คือ เรื่องความล่าช้าในการรับบริการเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อคุณภาพการให้บริการมาก และสอดคล้องกับ วันณปภา สุขจันทร์ (2560, น.16) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิ้ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รองลงมาคือ ด้านคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามท้องถิ่น ด้านรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และด้านป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 427 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ต่ำกว่า 18-24 ปี	47	48	95
	49.47%	50.53%	100%
25 - 30 ปี	49	65	114
	42.98%	57.02%	100%
31 - 40 ปี	51	52	103
	49.51%	50.49%	100%
41 ปีขึ้นไป	68	47	115
	59.13%	40.87%	100%
รวม	215	212	427
	50.35%	49.65%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ และ อายุ จากผลการสำรวจสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 115 คน ซึ่งแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 59.13% เพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 40.87% รองลงมาคือ อายุ 25-30 ปี มีจำนวน 114 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98% เพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 57.02% อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 103 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 49.51% เพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 50.49% และ อายุต่ำกว่า 18-24 ปี มีจำนวน 95 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 49.47% เพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53% ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 50.35% และเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 49.65%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

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 อายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษากำลังศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

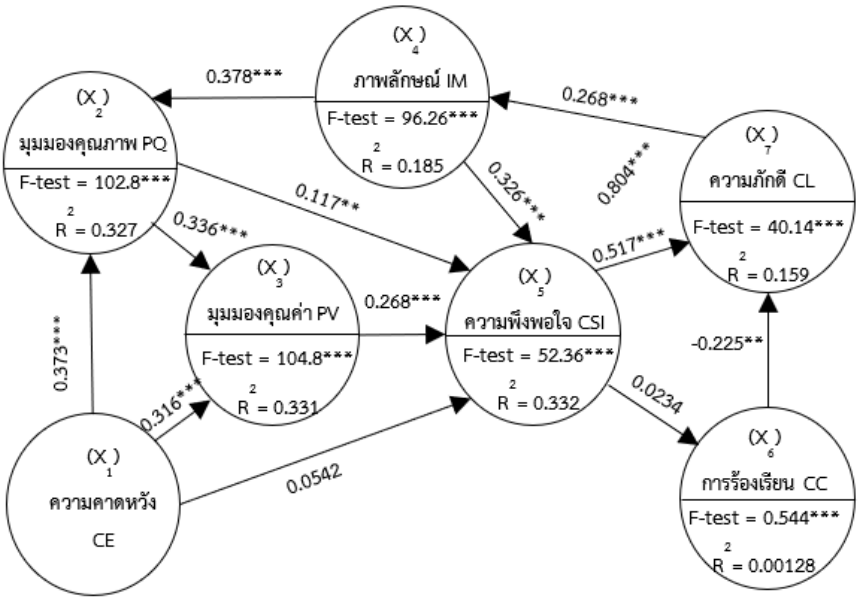
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านมุมมองภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.373***	0.316***		0.0542		
PQ		0.336***		0.117**		
PV				0.268***		
IM	0.378***			0.326***		
CSI					0.0234	0.517***
CC						-0.225**
CL			0.268***			
N	427	427	427	427	427	427
RSS	15.19	14.36	12.37	14.59	9.324	32.73
Log-likelihood	106.3	118.3	150.2	115.0	210.6	-57.52
F-test	102.8	104.8	96.26	52.36	0.544	40.14
R^2	0.327	0.331	0.185	0.332	0.00128	0.159
Adj. R^2	0.323	0.328	0.183	0.325	-0.00107	0.155
Pseudo R^2						

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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านมุมมองภาพลักษณ์ โดยพบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด เพราะผู้ใช้บริการมีความต้องการความชัดเจน โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ดังนั้น สิ่งที่ทางอบต.ควรปฏิบัติก็คือ ควรมีการตรวจสอบความโปร่งใสในการปฏิบัติอย่างเป็นประจำ และรักษามาตราฐานความสะอาดของสถานที่การให้บริการอย่างดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร เหลือเอก (2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษางานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ ชลาธาร จงภักดี (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษางานวิจัย เรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัทโตโยต้า ชัยรัชการ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการใช้บริการระบบนัดหมายมีความแตกต่างกันใน ภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการระบบนัดหมาย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความ เชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ อรพรรณ พัฒนรักษา (2560, น.10) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลท่าขนอน อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนอน อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนได้รับจากการบริการ คือ เรื่องความล่าช้าในการรับบริการ เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อคุณภาพการให้บริการมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ทั้งทางตรง และทางอ้อม ได้แก่ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี โดยปัจจัยทั้งหมดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ในการสนับสนุน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะบริหารจัดการและพัฒนาปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาไป ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและรักษามาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ ของการบริการไว้จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ชลาธาร จงภักดี. (2561). *การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัทโตโยต้า ชัยรัชการ จำกัด.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

วันณปภา สุขจันทร์. (2560). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิ้ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

สิวาพร สุขเอียด. (2552). *การปกครองส่วนท้องถิ่น.* ฐานข้อมูลการเมืองการปกครอง-สถาบัน พระปกเกล้า. เข้าถึงได้จาก: http://www.thaipoliticsgovernment.org, 19 มิถุนายน 2565.

สิริกร เหลือเอก. (2562). *ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์,นครปฐม

อรพรรณ พัฒนรักษา. (2560). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนอม อำเภอคีรี รัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร, ปทุมธานี.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting Customers Satisfaction of Domestic Airline Passengers in the Lower Central Province

เจริญชัย อุทธา[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ [2]

Charoenchai Uttha[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: charoenchai.uttha@gmail.com[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 406 คน จากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ของท่าอากาศยานหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน สายการบินไทยแอร์เอเชีย ท่าอากาศยานหัวหิน

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction of domestic airline passengers in the lower central province Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select from passengers using Thai AirAsia of Hua Hin Airport, 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 customer Satisfaction of domestic airline passengers in the lower central province consisted of expectation, Perceived quality, Perceived value and image

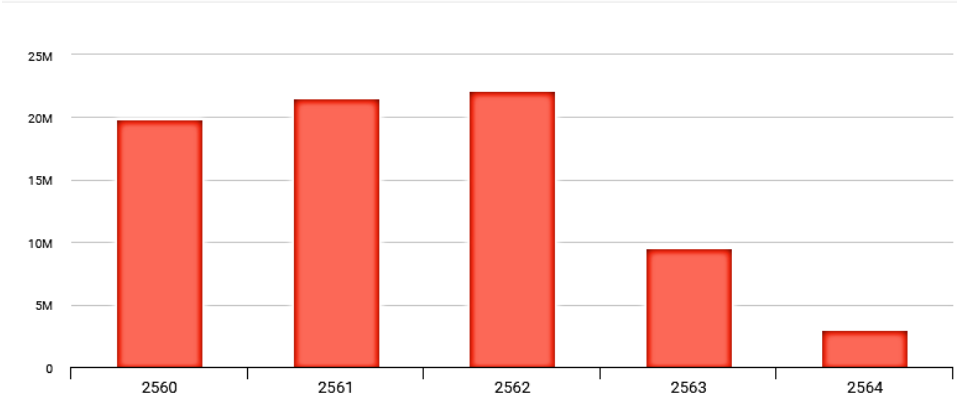
Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Thai AirAsia, Hua Hin airport

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในยุคปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิวัฒนาการทางด้านการคมนาคมที่ได้มีความเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว (Trisakhon, Onputtha & Peamchai, 2018) อย่างที่ทุกคนทราบกันดีว่า การให้บริการขนส่งทางอากาศนั้นเป็นทางเลือกหนึ่งที่ได้รับความนิยมสูงขึ้นจากกลุ่มผู้บริโภค เนื่องจากความปลอดภัย รวดเร็ว ประหยัดเวลา และความสะดวกสบาย ทำให้มีกลุ่มคนมากมายสนใจและเลือกที่จะเดินทางด้วยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น เมื่อฐานลูกค้าที่ใช้บริการการโดยสารผ่านเครื่องบินได้ขยายเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจการบินมากยิ่งขึ้น สายการบินต่าง ๆ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่าง ๆ ของสายการบินให้เกิดความน่าสนใจและดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการสายการบินของตนเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำการตลาด การออกโปรโมชั่นบัตรโดยสารเครื่องบินราคาพิเศษ และการเพิ่มการบริการบนเครื่องบินเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่คำนึงถึงราคา และคุณภาพของการบริการ (กฤษดา เชียรวัฒนสุข และสุรพร อ่อนพุทธา, 2560) รวมไปถึงการลดขั้นตอนในการใช้งานบริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการตอบสนองกลุ่มลูกค้าให้ได้มากที่สุด

จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ประจำปี 2560-2564



รูปที่ 1 จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ประจำปี 2560-2564
ที่มา: บจ. ไทยแอร์เอเชีย (https://www.aavplc.com/, 19 พ.ค. 65)

สายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นหนึ่งในสายการบินต้นทุนต่ำที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงในประเทศไทย สามารถทำให้ใครก็ตามที่ต้องการใช้บริการการเดินทางโดยเครื่องบินสามารถทำได้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีราคาบัตรโดยสารที่เหมาะสมทำให้ผู้คนต่าง ๆ มีโอกาสเดินทางด้วยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น ตามสโลแกนของสายการบินที่ว่า “ใคร ใคร ก็บินได้” (Now Everyone Can Fly) ที่เป็นแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้โดยสารที่ไม่เคยเดินทางด้วยเครื่องบิน สามารถเข้าถึงบริการนี้ได้ในราคาที่เหมาะสม โดยการนำเสนอรูปแบบการเดินทางแบบเรียบง่าย ให้บริการในเครื่องบินเฉพาะที่จำเป็นสำหรับการเดินทาง ค่าโดยสารไม่ถูก

บวกเพิ่มด้วยอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อลดต้นทุนค่าโดยสารให้ต่ำที่สุด ผู้โดยสารที่ต้องการบริการอื่น ๆ เพิ่มก็สามารถเลือกบริการและจ่ายเงินเพิ่มเติมสำหรับการบริการที่ต้องการนั้นได้ สายการบินไทยแอร์เอเชียจึงมีความโดดเด่นจากการเป็นสายการบินที่มีราคาเหมาะสม จากต้นทุนที่ได้ถูกควบคุมในทุกวิธีการ

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ของท่าอากาศยานหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

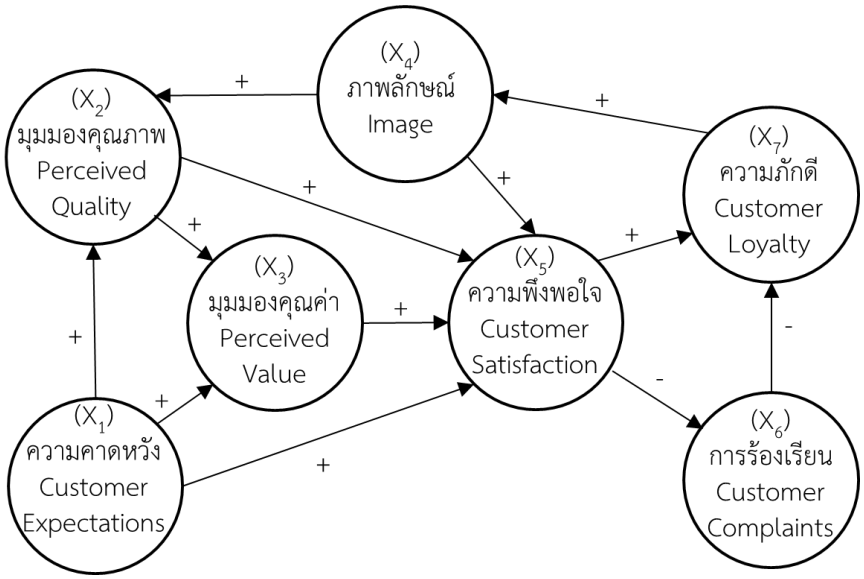
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

กรอบแนวคิดของ ASCI อธิบายได้ว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความคาดหวังของของผู้ใช้บริการ มุมมองคุณภาพโดยรวมในความคิดของผู้ใช้บริการ มุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ เมื่อธุรกิจสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทและบริการให้ดีขึ้น จนเข้าไปอยู่ในใจของผู้ใช้บริการได้ ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดมุมมองภาพลักษณ์ที่ดีต่อการบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการจากภาพลักษณ์ของบริษัทหรือบริการ และเมื่อผู้ใช้บริการใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจอย่างมากตามมุมมองภาพลักษณ์ที่ได้คิดเอาไว้ ก็จะส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจ แต่ถ้าผู้ใช้บริการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการบริการแล้ว แต่ยังไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ ลูกค้าก็จะไปพิจารณามุมมองคุณภาพ เพื่อดูว่าการบริการได้มีคุณภาพตามภาพลักษณ์ที่เห็นหรือไม่ นั่นคือส่งผลเชิงบวกจากภาพลักษณ์ไปยังมุมมองคุณภาพ ถ้าพิจารณาแล้วคุณภาพดี ผู้ใช้บริการก็จะพิจารณาต่อไปยังมุมมองคุณค่า (คุ้มค่า) หรืออาจจะตัดสินใจใช้บริการเลย นั่นคือจะส่งผลเชิงบวกไปยังความพึงพอใจทันที แต่ถ้าผู้ใช้บริการพิจารณาแล้วเกิดความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ก็จะตัดสินใจใช้บริการ ก็จะส่งผลเชิงบวกไปยังความพึงพอใจอีกทางหนึ่งเช่นกัน เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพอใจอย่างมากจากการตัดสินใจใช้บริการตามภาพลักษณ์ที่มองเห็น มีความพึงพอใจในบริการ ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำ ทำให้เกิดความภักดีต่อการบริการ นั่นคือจะส่งผลเชิงบวกไปที่ความภักดี และถ้าผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อบริการนั้น ๆ ก็จะแนะนำบอกต่อผู้อื่น (Word of Mouth) รวมถึงชักชวนให้ใช้บริการนั้น ๆ เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความภักดีในการบริการ ก็จะส่งผลเชิงบวกบวกไปยังภาพลักษณ์ของบริษัทหรือบริการนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจรียง หว่างจันทร์ (2562, น.747) ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดี และภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการทางพิเศษ ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังส่งผลต่อมุมมองคุณภาพและมุมมองคุณค่าของการ

บริการที่ได้รับจากการใช้บริการในการชำระค่าบริการด้วยเงินสดและชำระด้วยบัตรอีซี่พาส สอดคล้องกับ สุรางคนา ตระกูลบุญรักษ์ (2562, น. 297) ได้ศึกษาเรื่องความภักดีของผู้บริโภคที่เลือกเข้าใช้บริการร้านอาหารเกาหลี บอนชอน และ เดอะ เรด ซัน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการร้านอาหาร มีมุมมองคุณภาพต่อมุมมองคุณค่าในด้านรสชาติ ความสะอาดของอาหารและสถานที่บริการที่ถูกต้องแม่นยำและบริการสุภาพ ซึ่งหากให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องแล้ว ผู้ใช้บริการจะรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับจากสินค้าและบริการมีความคุ้มค่า จนทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในภายหลัง และสอดคล้องกับ สิทธิชัย โจมสว่าง (2563, น.647) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าของสินค้าและบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าหากผู้สูงอายุเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้า/บริการกับค่าใช้จ่ายแล้วพบว่ามีความเหมาะสมและคุ้มค่าจะทำให้รับรู้ถึงคุณค่าของสินค้า/บริการที่เพิ่มขึ้น อันเป็นผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ของท่าอากาศยานหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 406 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพการสมรส	**จุดประสงค์ในการเดินทางด้วยเครื่องบินของท่านเป็นแบบใด**		**รวม**
	เพื่อท่องเที่ยว	**เพื่อไปทำงาน ติดต่อธุรกิจ กลับภูมิลำเนา และอื่นๆ**	
โสด	140	58	198
	70.71%	29.29%	100%
อื่นๆ	146	62	208
	70.19%	29.81%	100%
รวม	**286**	**120**	**406**
	70.44%	**29.56%**	**100%**

จากตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรสและจุดประสงค์ในการเดินทางด้วยเครื่องบินของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการสมรสอื่น ๆ มีจำนวน 208 คน แบ่งเป็น ผู้ใช้บริการที่เดินทางด้วยเครื่องบินเพื่อท่องเที่ยว มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 70.19 และผู้ใช้บริการที่เดินทางด้วยเครื่องบินเพื่อไปทำงาน ติดต่อธุรกิจ กลับภูมิลำเนา และอื่น ๆ มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 29.81 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 198 คน แบ่งเป็น ผู้ใช้บริการที่เดินทางด้วยเครื่องบินเพื่อท่องเที่ยว มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70.71 และผู้ใช้บริการที่เดินทางด้วยเครื่องบินเพื่อไปทำงาน ติดต่อธุรกิจ กลับภูมิลำเนา และอื่น ๆ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ของท่าอากาศยานหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อท่องเที่ยว มีจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 70.44 และเพื่อไปทำงาน ติดต่อธุรกิจ กลับภูมิลำเนา และอื่นๆจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.56

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมใน

การใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

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 มีอายุ 29 - 42 ปี มีสถานะภาพการสมรสอื่น ๆ กำลังศึกษาปริญญาตรีหรือจบการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

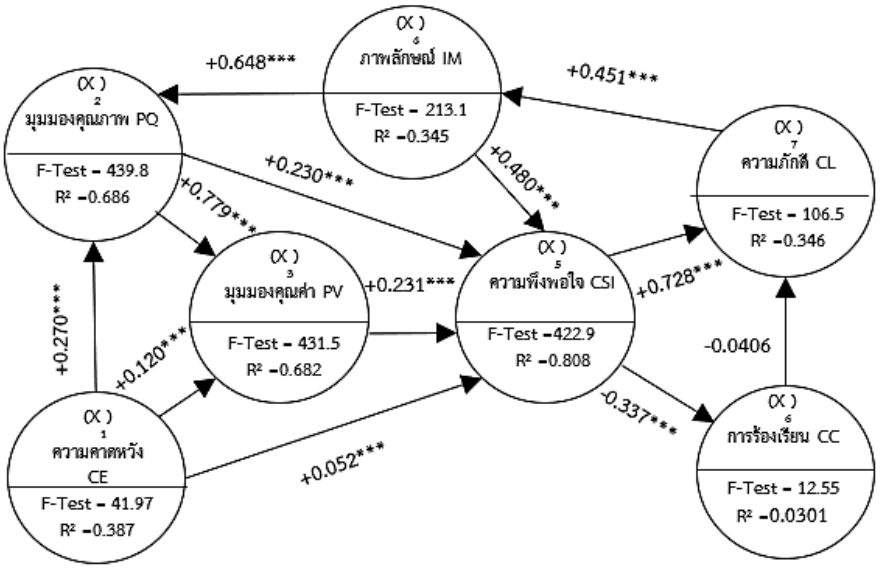
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.270***	0.120***		0.0523*		
PQ		0.779***		0.230***		
PV				0.231***		
IM	0.648***			0.480***		
CSI					-0.337***	0.728***
CC						-0.0406
CL			0.451***			
N	406	406	406	406	406	406
RSS	2.945	3.206	6.263	1.939	37.08	10.63
Log-likelihood	423.9	406.7	270.8	508.8	-90.25	163.3
F-test	439.8***	431.5***	213.1***	422.9***	12.55***	106.5***
R^2	0.686	0.682	0.345	0.808	0.0301	0.346
Adj. R^2	0.684	0.680	0.344	0.806	0.0277	0.343
Pseudo R^2						

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 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ เพราะผู้ใช้บริการคาดหวังต่อความตรงต่อเวลา การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการที่ตรงเวลา คุ้มค่ากับราคา และพนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุด ทางสายการบินผู้ให้บริการ ต้องให้ความสำคัญกับเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการเป็นอย่างมาก รักษามาตรฐานการให้บริการ เน้นย้ำเรื่องการให้บริการที่ตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ และรักษาภาพลักษ์การให้บริการของสายการบิน รวมทั้งควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อบริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร เหลือเอก และคณะ (2562, น.948) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อมีความพึงพอใจแล้วจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีกับทั้ง 2 ธนาคาร ส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำ และเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะไม่เกิดปัญหาการร้องเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจรียง หว่างจันทร์ (2562, น.747) ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดี และภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการทางพิเศษ ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังส่งผลต่อมุมมองคุณภาพและมุมมองคุณค่าของการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการในการชำระค่าบริการด้วยเงินสดและชำระด้วยบัตรอีซี่พาส และสอดคล้องกับสุรางคนา ตระกูลบุญรักษ์ (2562, น.297) ได้ศึกษาเรื่องความภักดีของผู้บริโภคที่เลือกเข้าใช้บริการร้านอาหารเกาหลี บอนชอน และ เดอะ เรด ซัน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการร้านอาหาร มีมุมมองคุณภาพต่อมุมมองคุณค่าในด้านรสชาติ ความสะอาดของอาหารและสถานที่บริการที่ถูกต้องแม่นยำ และบริการสุภาพ ซึ่งหากให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องแล้ว ผู้ใช้บริการจะรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับจากสินค้าและบริการมีความคุ้มค่า จนทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในภายหลัง

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินในประเทศ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับเรื่องการบริหารเวลาให้มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการเป็นอย่างมาก รักษามาตรฐานการให้บริการ เน้นย้ำเรื่องการให้บริการที่ตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ และ รักษาภาพลักษณ์การให้บริการของสายการบิน

รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กฤษดา เชียรวัฒนสุข และสุรพร อ่อนพุทธา. (2560). การจำแนกกลุ่มลูกค้าที่คำนึงถึงราคาและคำนึงถึงคุณภาพก่อนตัดสินใจซื้อ โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7PS). *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 4(2), หน้า 70-87.

เจรียง หว่างจันทร์ (2562). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดี และภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการทางพิเศษ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

บจ. ไทยแอร์เอเชีย. (2565). *จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ประจำปี 2560-2564*. เข้าถึงได้จาก: https://www.aavplc.com/, 19 พ.ค. 65.

สิทธิชัย โจมสว่าง (2563). *การศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์นี้หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

สิริกร เหลือเอก และคณะ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

สุรางคนา ตระกูลบุญรักษ์ (2562). *ความภักดีของผู้บริโภคที่เลือกเข้าใช้บริการร้านอาหารเกาหลี บอนชอน และ เดอะ เรด ซัน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

Trisakhon, C., Onputtha, S. & Peamchai, P. (2018). *The Effect of External Business Environment on Business Performance of Small and Medium Food Processing Enterprises in Bangkok and Metropolitan Area*. Proceedings of The 14th International conference in Applied Computer Technology and Information System (NCOBA-2018). 23 July 2018.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวด แบรนด์ท้องถิ่น และแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตภายในประเทศ ของผู้บริโภคในเขตปริมณฑล

Factors Affecting Customer Satisfaction in Purchasing Pure Bottled Drinking Water from Local and Leading Brands among Consumers in the Vicinity of Bangkok

ชานนท์ ภูบิน[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Chanon Poobin[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: chanon.poo@rmutr.ac.th, than.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบริสุทธิ์บรรจุขวดของผู้บริโภคน้ำดื่มบรรจุขวด ระหว่างแบรนด์ท้องถิ่นกับแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตในประเทศ และระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบริการและสินค้า การวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริโภคน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวดแบรนด์ท้องถิ่น และแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตภายในประเทศ ในเขตปริมณฑล จำนวน 450 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัยด้านพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบริสุทธิ์บรรจุขวดของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวดแบรนด์ชั้นนำมากกว่าแบรนด์ท้องถิ่น ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวดแบรนด์ท้องถิ่นและแบรนด์ชั้นนำ พบว่า ประกอบด้วยภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า และมุมมองคุณภาพ

คำสำคัญ: แบบจำลอง ACSI ความพึงพอใจ น้ำดื่มแบรนด์ชั้นนำ น้ำดื่มแบรนด์ท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this study were to compare the behaviors of consumers of bottled drinking water in consuming pure bottled drinking water between local and leading domestically manufactured brands and identify factors affecting consumer satisfaction with services and goods. This study used a survey research design to collect data from 450 consumers of local and leading domestically manufactured brands of pure bottled drinking water in the vicinity of Bangkok. The collected data were analyzed using both linear regression and ordered probit model. Major findings on the behaviors of consumers in consuming pure bottled drinking water, the consumers consumed more bottled drinking water from leading

brands than local brands; On the factors affecting the satisfaction of consumers purchasing pure bottled drinking water from local and leading domestically manufactured brands, they included, image, perceived value and perceived quality.

Keywords: ACSI Model, satisfaction, leading brands drinking water, local brand drinking water

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

น้ำเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งในการอุปโภคและการบริโภค ซึ่งการบริโภคน้ำดื่มที่มีความสะอาด ย่อมส่งผลต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากการดื่มน้ำเพื่อช่วยดับกระหายแล้ว การดื่มน้ำให้เพียงพอในแต่ละวัน เป็นผลดีต่อสุขภาพร่างกายในด้านต่าง ๆ ทั้งระบบการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ การขับถ่าย และทำให้ผิวพรรณชุ่มชื้น จากอดีตถึงปัจจุบันวิถีการบริโภคน้ำของคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงไป จากที่เคยสามารถบริโภคน้ำจากแหล่งธรรมชาติได้โดยตรง ปัจจุบันน้ำจากแหล่งธรรมชาติดังกล่าวมีคุณภาพที่ไม่เหมาะสมในการบริโภค เนื่องจากการเติบโตทางอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม ทำให้เกิดปัญหาด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม การปนเปื้อนสารเคมี และเชื้อโรคในแหล่งน้ำ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นทั่วทุกพื้นที่ของประเทศไทย แหล่งน้ำที่นำมาใช้ในการบริโภคต้องนำมาผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับการบริโภคก่อน เช่น การกรองเพื่อกำจัดสารแขวนลอย สารละลายไม่เกิดประโยชน์ และการฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ที่ก่อให้เกิดโรคความต้องการน้ำบริโภคที่สะอาด ปลอดภัยมีปริมาณความต้องการและเป็นที่นิยมสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการเติบโตของชุมชน สังคม และเศรษฐกิจ จึงมีธุรกิจผลิตน้ำดื่มบรรจุภาชนะเกิดขึ้นมากมาย ทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ ไปจนถึงธุรกิจขนาดเล็ก ที่ผลิตน้ำดื่มภายใต้แบรนด์สินค้าของตนเอง และรับจ้างผลิตภายใต้แบรนด์ของผู้ว่าจ้าง ปัจจุบันน้ำดื่มที่มีการผลิตและจำหน่ายในประเทศมีหลากหลายชนิด ทั้งน้ำดื่มบริสุทธิ์ น้ำดื่มผสมวิตามินและเกลือแร่ ภายใต้แบรนด์ชั้นนำที่จำหน่ายทั่วทั้งประเทศ และแบรนด์สินค้าทั่วไปที่จำหน่ายในกลุ่มผู้บริโภคเฉพาะพื้นที่ท้องถิ่น หรือพื้นที่รอบฐานการผลิต ผู้ผลิตแต่ละรายต่างมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยเพื่อใช้ผลิตน้ำดื่มบรรจุภาชนะให้เป็นที่น่าสนใจและดึงดูดความสนใจจากกลุ่มผู้บริโภคที่มีหลากหลาย น้ำดื่มบรรจุภาชนะจึงมีหลายชนิดบรรจุภัณฑ์ เช่น ขวดแก้ว ขวดพลาสติก และถังพลาสติก เป็นต้น ซึ่งราคาสินค้าแต่ละแบรนด์ก็ขึ้นอยู่กับชนิดของน้ำ และการสร้างคุณค่าให้กับสินค้า เช่น การบรรยายข้อมูลแหล่งที่มาของน้ำและคุณประโยชน์ของน้ำบนฉลากสินค้า การระบุสถานที่ผลิตที่มีชื่อเสียง ระบบการผลิตและระบบคุณภาพต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิต การรับรองมาตรฐานการผลิตจากสถาบันที่เชื่อถือได้ รวมถึงรูปลักษณ์ของภาชนะบรรจุ เป็นต้น

ตารางที่ 1 ส่วนแบ่งการตลาดน้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติก (PET)

ลำดับ	แบรนด์น้ำดื่ม	อัตราการเติบโต
1	สิงห์	20.8%
2	คริสตัล	17.4%
3	น้ำดื่มท้องถิ่น (Local Brands)	15.0%
4	เนสท์เล่	14.9%
5	ตราสินค้าเฉพาะ (House Brand)	11.0%
6	น้ำทิพย์	9.4%
7	ตราสินค้าอื่นๆ	3.9%
8	มิเนเร่	2.4%
9	เพอร์ร่า	2.1%
10	อควาฟิน่า	1.9%
11	ช้าง	1.2%

ที่มา: บริษัท สิงห์ คอร์เปอเรชั่น จำกัด (2562)

น้ำดื่มบรรจุขวดแม้เป็นสินค้าที่มีความต้องการสูง และเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถเติบโตได้ทุกสถานะเศรษฐกิจ จึงทำให้อุตสาหกรรมนี้มีผู้ประกอบธุรกิจหลายราย และหลากหลายตราสินค้า แบรนด์ที่สามารถสร้างความแตกต่างของสินค้าย่อมสามารถดึงความสนใจของผู้บริโภค และได้เปรียบทางการตลาดมากกว่าคู่แข่งแบรนด์อื่น ๆ จากสถานการณ์ข้างต้นเห็นได้ว่าผู้บริโภคมีการเลือกซื้อน้ำดื่มท้องถิ่น (Local Brands) รองลงมาเป็นลำดับที่ 3 จาก 2 ลำดับแรกเป็นน้ำดื่มสิงห์และคริสตัล โดยน้ำดื่มท้องถิ่นมีสัดส่วนทางการตลาดถึงร้อยละ 15 (ชนิดขวด PET) ผู้ทำการวิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภค โดยศึกษาเปรียบเทียบแบรนด์ท้องถิ่นกับแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตในประเทศ ของผู้บริโภคในเขตปริมณฑล เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางในการประกอบธุรกิจโรงงานผลิตน้ำดื่มท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

ด้วยเหตุข้างต้นจึงเกิดคำถามขึ้นว่าปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคจากการซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวด ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคจากการซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวด โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคที่ซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวด แบรนด์ท้องถิ่น และแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตภายในประเทศ ในเขตปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและทัศนคติการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคระหว่างน้ำดื่มแบรนด์ท้องถิ่นกับแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตในประเทศ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคจากการซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวด แบรนด์ท้องถิ่น และแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตภายในประเทศ ของผู้บริโภคในเขตปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวดระหว่างแบรนด์ท้องถิ่นและแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตภายในประเทศ ได้แก่ สิงห์, คริสตัล, เนสท์เล่, ช้าง, น้ำทิพย์, อควาฟิน่า, คาราบาว และสปริงเคิล ของผู้บริโภคในเขตปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูลจากบทความและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยนี้ ได้แก่

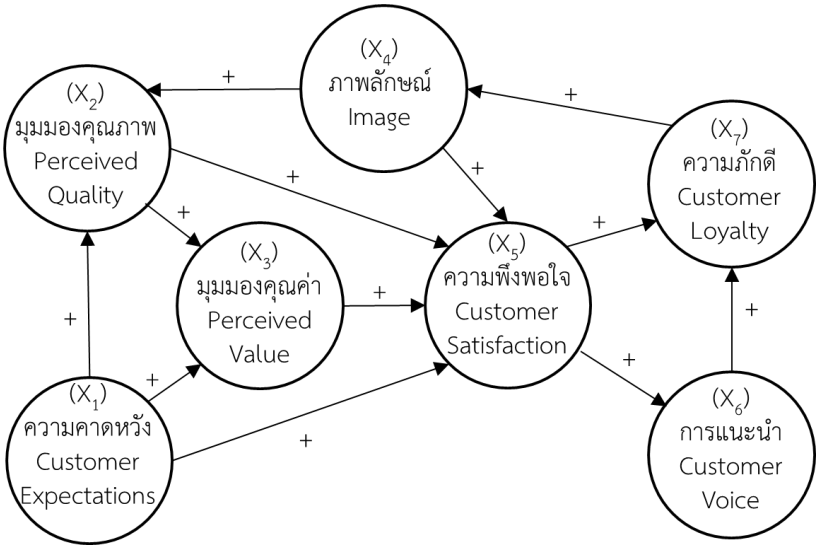
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Customer's Behavior)

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคของชมพูนุท นรินทรางกูล ณ อยุธยา และศศินิภา ศรีกัลยานิวาท (2561, น. 41-44) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผล หรือจัดการกับสินค้า ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ลักษณะของผู้บริโภค คือผู้ที่มีความต้องการซื้อ (Need) บุคคลนั้นจะต้องมีความต้องการผลิตภัณฑ์ ซึ่งบางคนถ้าไม่มีความต้องการก็ถือว่าไม่ใช่ผู้บริโภค ดังนั้นถ้าจะวัดว่าใครเป็นผู้บริโภคต้องวัดที่ความต้องการ ผู้บริโภคเป็นผู้ที่มีอำนาจซื้อ (Purchasing Power) ผู้บริโภคจะมีแค่เพียงความต้องการอย่างเดียวไม่ได้ แต่จะต้องมีอำนาจซื้อด้วยจึงจะทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing Behavior) เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการและมีอำนาจซื้อแล้ว ก็จะเกิดพฤติกรรมการซื้อ เช่น ซื้อที่ไหน เมื่อใด ใช้มาตรการอะไรในการตัดสินใจซื้อ ซื้อมากน้อยแค่ไหน เพื่อตอบสนองพฤติกรรมการใช้ (Using Behavior) จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น ทำให้ทราบถึงลักษณะต่าง ๆ ของผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยที่ล้วนมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่แตกต่างกันออกไป

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค ตามแบบจำลอง ACSI

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1 ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด และทฤษฎี ACSI ของ Professor Claes Fornell (1996, p. 7-18) โดยเป็นแนวคิดที่ช่วยทำให้เข้าใจถึงความเชื่อมโยงของเหตุที่มีผลต่อความพึงพอใจในสินค้า สำหรับผู้ประกอบการผลิตน้ำดื่มได้ทราบถึงมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อน้ำดื่มบรรจุขวด และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้วางแผนเพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด และความสามารถในการค้นหาทางแก้ไขปัญหา อีกทั้ง ACSI นั้นยังบอกถึงผลที่จะมาจากความพึงพอใจของผู้บริโภค ได้แก่ การแนะนำ/การร้องเรียน และความจงรักภักดี กล่าวคือ หากผู้บริโภคมีความพึงพอใจในสินค้าในทางบวก ผู้บริโภคจะมีความจงรักภักดีต่อสินค้า ส่งผลทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำ หรือแนะนำบอกต่อคนใกล้ชิดให้มาซื้อสินค้าของผู้ประกอบการรายนั้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริโภคมีความพึงพอในในทางลบ ก็อาจมีการร้องเรียนไปยัง

ผู้ประกอบการผ่านทางแบบสำรวจความพึงพอใจ ผ่านทางคอลเซ็นเตอร์ รวมทั้งการร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ และการวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอในและโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ จึงเลือกตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี



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 และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มของประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวดในเขตปริมณฑล จำนวน 450 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแบรนด์น้ำดื่ม และรายได้ของผู้บริโภค

รายได้ต่อเดือน	**แหล่งของแบรนด์น้ำดื่มบริสุทธิ์**		**รวม**
	แบรนด์ท้องถิ่น	**แบรนด์ชั้นนำ**	
ต่ำกว่า 15,000 บาท	37	64	101
	8.22%	14.22%	
15,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป	46	303	349
	10.22%	67.33%	
รวม	**83**	**367**	**450**
	18.44%	**81.56%**	

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามชนิดของแบรนด์น้ำดื่ม และช่วงรายได้ของผู้บริโภค โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือน 2 ช่วงรายได้ โดยสาเหตุที่มีการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มนี้ เพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรที่ดีที่ใช้บริการซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ระหว่างแบรนด์ท้องถิ่นและแบรนด์ชั้นนำเพื่อการบริโภคที่จำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อเดือน ดังนี้

ตารางที่ 3 จำแนกช่วงรายได้ของกลุ่มประชากร

	กลุ่มรายได้	**ช่วงของรายได้ (บาท/เดือน)**
1	รายได้ต่ำ (Low income)	ต่ำกว่า 15,000 บาท
2	รายได้ปานกลางจนถึงระดับสูง (Middle - High income)	15,000 – 50,000 บาทขึ้นไป

ที่เลือกจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มนี้ เพราะช่วงของรายได้ผู้บริโภคที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังในสินค้าที่แตกต่างกัน ด้วยมุมมองของผู้บริโภคมองว่าเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการผลิตน้ำดื่มในปัจจุบันมีความทันสมัย และคุณภาพของน้ำดื่มไม่แตกต่างกันระหว่างแบรนด์ท้องถิ่นและแบรนด์ชั้นนำ จากจำนวนตัวอย่างที่ได้ทำการเก็บข้อมูล 450 ชุด พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อน้ำดื่มแบรนด์ชั้นนำจำนวน 367 คน หรือร้อยละ 81.56 และรองลงมาคือน้ำดื่มแบรนด์ท้องถิ่น 83 คน หรือร้อยละ 18.44 โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 101 คน และกลุ่มที่มีรายได้ปานกลางถึงระดับสูง หรือ 15,000 – 50,000 บาทขึ้นไป 349 คน กลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้ทั้ง 2 ช่วงนี้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อน้ำดื่มแบรนด์ชั้นนำมากกว่าแบรนด์ท้องถิ่น โดยกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีกำลังในการซื้อค่อนข้างจำกัด เน้นความคุ้มค่าของสินค้าเป็นหลัก ให้ความพึงพอใจต่อน้ำดื่มแบรนด์ชั้นนำร้อยละ 63.37 รองลงมาเป็นแบรนด์ท้องถิ่น ร้อยละ 36.63 ส่วนกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้อยู่ใน

ระดับปานกลางจนถึงระดับสูง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีกำลังในการซื้อสูง มีค่านิยมการบริโภคสินค้าแบรนด์เนม ให้ความพึงพอใจต่อน้ำดื่มแบรนด์ชั้นนำร้อยละ 86.82 รองลงมาเป็นแบรนด์ท้องถิ่น ร้อยละ 13.18

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความภักดีธุรกิจ

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

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นั้นเป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 61.78 มีช่วงอายุ 41-56 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 49.64 มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาโท จำนวน 50 คน

คิดเป็นร้อยละ 17.99 มีรายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 39.93 และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อและการใช้บริการน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวดของประชากรศาสตร์ พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวดแบรนด์ชั้นนำมากกว่าแบรนด์ท้องถิ่น โดยพึงพอใจในแบรนด์ชั้นนำร้อยละ 81.56 รองลงมาเป็นน้ำดื่มแบรนด์ท้องถิ่น ร้อยละ 18.44 เป็นความคิดเห็นที่สอดคล้องกันกับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป และเมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อ ชนิดของบรรจุภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวด และขนาดของขวดน้ำดื่มที่ซื้อเป็นรายบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ซื้อน้ำดื่มมีวัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่อดื่มเอง และส่วนใหญ่เลือกซื้อเป็นขวดพลาสติกใส (PET) ชนิดขวดแข็งขนาด 250 - 600 มิลลิลิตร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคจากการซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์แบรนด์ท้องถิ่น และแบรนด์ชั้นนำ พบว่าปัจจัยมุมมองด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยมุมมองด้านคุณค่า และมุมมองด้านคุณภาพ ตามลำดับ

มุมมองภาพลักษณ์ของสินค้า แบรนด์น้ำดื่มที่มีภาพลักษณ์ของสินค้าดีต้องประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ได้รับการรับรองมาตรฐานน้ำดื่มจากหน่วยงานที่ให้การรับรองเรื่องมาตรฐานการผลิตที่มีคุณภาพ มีราคาเหมาะสม ได้รับบริการที่สุภาพ และบรรจุภัณฑ์มีรูปลักษณ์ทันสมัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการแนะนำ (Customer Voice) พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพและปัญหาจากการได้รับผลกระทบการใช้สินค้าและบริการ โดยมีโอกาสที่จะเผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์ และมีโอกาสที่จะแนะนำเสนอแนะปัญหาไปยังผู้ประกอบการในการพัฒนาปรับปรุง แต่ยังคงให้ความภักดี (Customer Loyalty) ต่อการซื้อสินค้า และให้ความสำคัญเท่ากันในเรื่องบอกต่อสิ่งดีๆ จากการใช้สินค้าและบริการไปยังคนรู้จัก กับเลือกใช้สินค้าและบริการของผู้ประกอบการต่อไปในอนาคต

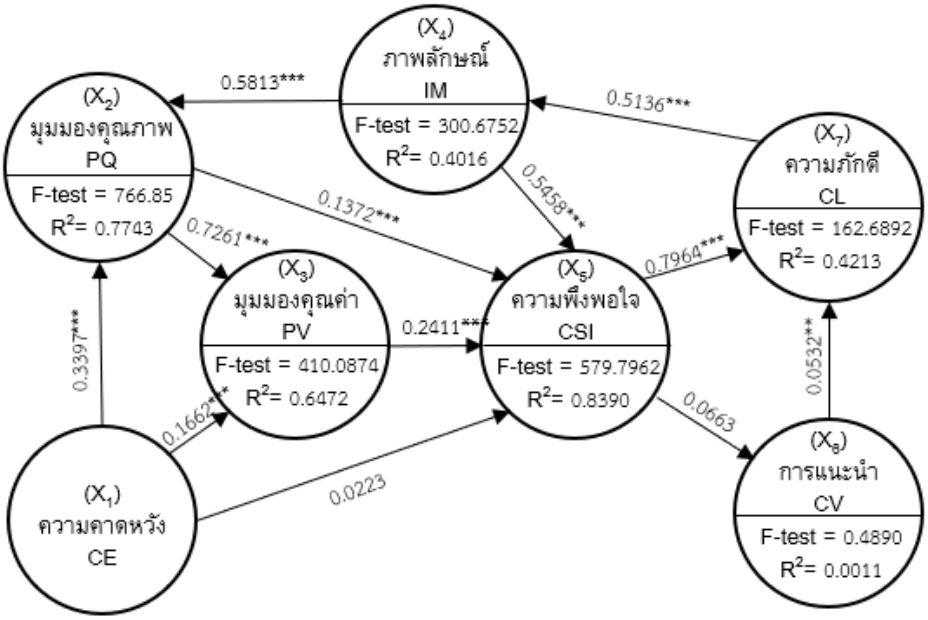
มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมุมมองว่าสินค้าที่มีคุณค่า จะต้องมีความเหมาะสมทั้งทางด้านตัวสินค้า รวมทั้งการบริการที่ได้รับ ต้องคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ผลิตภัณฑ์ที่มีรูปลักษณ์สินค้าทันสมัย แบรนด์ที่มีการสนับสนุนและช่วยเหลือสังคม ใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และยังสามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มุมมองต่อคุณภาพสินค้าและบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับน้ำดื่มที่มีคุณภาพเหมาะสม และมีบรรจุภัณฑ์ที่มีรูปลักษณ์ทันสมัยน่าสนใจ เมื่อได้รับสินค้าที่มีคุณภาพจะมีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 4 และรูปที่ 2

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE (X1)	0.3397***	0.1662***		0.0223		
PQ (X2)		0.7261***		0.1372***		
PV (X3)				0.2411***		
IM (X4)	0.5813***			0.5458***		
CSI (X5)					0.0663	0.7964***
CV (X6)						0.0532**
CL (X7)			0.5136***			
Constant	0.0864***	0.0768***	0.4341***	0.0544***	0.2649***	0.1146***
N	450	450	450	450	450	450
rss	2.56	4.6357	7.1097	1.8837	47.1211	10.4678
Log-likelihood	524.1394	390.9538	294.7297	593.5842	-130.8039	207.6902
F-test	766.8529	410.0874	300.6752	579.7962	0.4890	162.6892
R2	0.7743	0.6472	0.4016	0.8390	0.0011	0.4213
Adj. R2	0.7733	0.6457	0.4003	0.8376	-0.0011	0.4187

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CV = Customer Voice, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวด แบรนด์ท้องถิ่น และแบรนด์ชั้นนำที่ผลิตภายในประเทศ ของผู้บริโภคในเขตปริมณฑล มีประเด็นสำคัญมาอภิปราย ดังนี้

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้บริโภคที่บริโภคน้ำดื่มบริสุทธิ์ชนิดบรรจุขวด ในเขตปริมณฑลให้ความสำคัญ และความพึงพอใจในปัจจัยภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า และมุมมองคุณภาพของน้ำดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับจันทิสา ศิริสุนทร (2559, น. 85-87) โดยมุมมองของผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพของน้ำดื่มแบรนด์ชั้นนำกับแบรนด์ท้องถิ่นด้วยมองว่าเทคโนโลยีในการผลิตน้ำดื่มในปัจจุบันมีการพัฒนาสูงขึ้น ซึ่งกระบวนการผลิตอาจไม่แตกต่างกันมากนักระหว่างทั้ง 2 แบรนด์ แต่ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของสินค้าที่เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้ออันดับต้น จึงตัดสินใจในการเลือกซื้อน้ำดื่มแบรนด์ชั้นนำมากที่สุดด้วยมั่นใจในเครื่องหมายจากสถาบันรับรองมาตรฐานการผลิตต่าง ๆ รวมถึงชื่อตราสินค้าที่มีชื่อเสียงส่งส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของสินค้า เช่น NFS, GMP/HACCP, ISO9001, ISO22000 รวมถึงมาตรฐานการผลิตที่ไม่ขัดต่อบัญญัติของศาสนา เช่น เครื่องหมายฮาลาล จึงทำให้กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ตัดสินใจในการเลือกซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับดลญา แก้วทับทิม (2556, น. 128-129) ซึ่งความพึงพอใจของผู้ซื้อเป็นปัจจัยที่ส่งผลด้านบวกต่อการแนะนำ เมื่อผู้บริโภคพบปัญหาจากการใช้สินค้า อาจมีโอกาสแนะนำปัญหากลับไปยังผู้ผลิตสินค้า และเมื่อผู้ผลิตสินค้าทำการปรับปรุงตามข้อแนะนำของผู้บริโภคแล้วก็ส่งผลให้ผู้ซื้อเกิดความภักดีในแบรนด์สินค้า ในขณะเดียวกันการแนะนำอาจมีโอกาสที่กลายเป็นการร้องเรียนได้ในอนาคต หากปัญหาที่ผู้บริโภคพบยังไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข และเมื่อเกิดความไม่พอใจการร้องเรียนก็เป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งที่ผู้บริโภคแสดงออก และอาจก่อให้เกิดการร้องเรียนอย่างเป็นทางการเกิดขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการควรคำนึงถึงเสียงสำคัญจากผู้บริโภคทั้งทางด้านการแนะนำ รวมไปถึงการร้องเรียน เพื่อหาทางแก้ไขข้อบกพร่องเชิงรุก มีการเฝ้าระวังและวัดผลความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นระยะ ให้ผู้บริโภคได้คลายข้อกังวลใจในตัวสินค้า และเมื่อผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจก็จะกลับมาซื้อซ้ำ และแนะนำบอกต่อสินค้าให้กับบุคคลใกล้ตัวทราบถึงสินค้าในด้านบวก ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มระหว่างแบรนด์ชั้นนำและแบรนด์ท้องถิ่นอีกปัจจัย คือ ปัจจัยทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้บริโภค จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคกลุ่มที่มีรายได้ปานกลางจนถึงระดับสูง (มากกว่า 15,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป) มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อน้ำดื่มแบรนด์ชั้นนำมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำ (น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน) ถึงร้อยละ 23.5 แต่ในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ ก็มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อน้ำดื่ม แบรนด์ท้องถิ่นมากกว่าแบรนด์ชั้นนำถึงร้อยละ 23.5 เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ตั้งธรรมากร (2558, น. 57-60), จิราวัฒน์ อุรุพงษ์สานนท์ (2564, น. 10-11)

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการรักษาคุณภาพของสินค้าให้มีความสม่ำเสมอ รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีรูปแบบทันสมัย พร้อมกับการรับรองคุณภาพจากจากสถาบันรับรองมาตรฐานการผลิต เช่น NFS, GMP/HACCP, ISO9001, ISO22000, ฮาลาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับแบรนด์แข็งแกร่งและเป็นที่รู้จักของผู้บริโภค

2. ปัจจัยมุมมองด้านคุณค่า ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการตั้งราคาขายให้เหมาะสมกับคุณภาพ และคุณค่าที่ผู้บริโภคได้รับ เนื่องด้วยผู้บริโภคมีความคาดหวังด้านคุณภาพกับสินค้าแบรนด์ชั้นนำมาก ในทางกลับกัน น้ำดื่มแบรนด์ท้องถิ่นอาจใช้กลยุทธ์ทางการตลาด เช่น การโฆษณา การส่งเสริมการขาย เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความรับรู้ให้ผู้บริโภคได้คุ้นเคยกับตราสินค้า อาจเป็นการทำการตลาดในพื้นที่ฐานการผลิตก่อน และค่อยขยายวงกว้างออกไปพื้นที่ใกล้เคียง

3. ปัจจัยมุมมองด้านคุณภาพ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของน้ำดื่ม ด้วยพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มของผู้บริโภคตระหนักถึงมาตรฐานการผลิตและความปลอดภัยของน้ำดื่มทุกประเภทที่นำมาบริโภค

4. การศึกษานี้เป็นการศึกษาในเขตปริมณฑลเท่านั้น ควรทำการขยายผลการสำรวจให้ครอบคลุมทุกสภาพสังคม เช่น สำรวจสังคมชนบท สังคมเมือง สังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท เป็นต้น เพราะบริบทองค์ประกอบในแต่ละสังคมมีความแตกต่างกัน การเข้าถึงแบรนด์สินค้าน้ำดื่มของผู้บริโภคก็มีความแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ชุมชนเล็ก หรือชุมชนที่ห่างไกลออกไปจากตัวเมืองมักประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนน้ำสะอาด รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของคนในชุมชนก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อ

5. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำดื่มบริสุทธิ์บรรจุขวดแบรนด์ท้องถิ่นที่ผลิตภายในเขตปริมณฑล และไม่ได้ระบุชื่อของแบรนด์สินค้า หากต้องการทราบว่าแบรนด์ท้องถิ่นชื่อแบรนด์สินค้าอะไรที่กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ควรทำการสำรวจเพิ่มเติมโดยการระบุชื่อแบรนด์สินค้าเพื่อเปรียบเทียบกับแบรนด์ชั้นนำ เพื่อหาจุดแข็งของแบรนด์ในการนำไปพัฒนาต่อ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบคุณ ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ ที่ได้ให้เกียรติเป็นที่ปรึกษา และให้ความกรุณาให้คำปรึกษางานวิจัยนี้พร้อมกับให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาและความทุ่มเทเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

บรรณานุกรม

จิราวัฒน์ อุรุพงษ์สานนท์. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภค ในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

จุฑารัตน์ ตั้งธรรมากร. (2558). *พฤติกรรมการซื้อ และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชนในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

จันฑิสา ศิริสุนทร. (2559). *ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในจังหวัด นนทบุรี.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ชมพูนุท นรินทรางกูล ณ อยุธยา และศศินิภา ศรีกัลยานิวาท. (มกราคม-มีนาคม 2563). *พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไรซ์เบอร์รี่บราวนี่อบกรอบผสมอัลมอนด์ของผู้บริโภคในจังหวัดพิษณุโลก,* 2(1), หน้า 41-49.

ดลญา แก้วทับทิม. (2561). *ภาพลักษณ์ตราสินค้าและการสื่อสารทางการตลาดแบบครบวงจรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of Service Users towards the Service of the Airport in the Upper Southern Provinces

ปริญญา บูรณสมภพ[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Parinya Buranasomphop[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: peyabu@yahoo.com, than.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 401 คน จากผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ท่าอากาศยานหัวหิน ผู้ใช้บริการ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction of service users towards the service of the airport in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 401 From users of Hua Hin Airport, 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 customer Satisfaction of service users towards the service of the airport in the upper southern provinces consisted of Customer expectations factor Perceived Value and image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Hua Hin airport, service user

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การคมนาคมขนส่งทางอากาศจัดเป็นการบริการขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น ดังนั้นทุกประเทศที่พัฒนาแล้วจึงกำหนดนโยบาย ส่งเสริมและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศของประเทศโดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เป็นองค์กรของรัฐ รับไปดำเนินการหรือสนับสนุนภาคเอกชนให้เกิดเป็นอุตสาหกรรมการบิน

อุตสาหกรรมการบินนับเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ Covid-19 เป็นอันดับต้น ๆ จนถึงขั้นมีธุรกิจสายการบินมากมายที่ต้องยอมระงับกิจการไปในช่วงมรสุมที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม แนวโน้มในการกลับมาฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยเริ่มเพิ่มสูงขึ้น พิสูจน์ให้เห็นได้จากยอดผู้โดยสารกว่า 7,000 คน หลังจากเที่ยวบินในประเทศกลับมาเปิดตัวเมื่อต้นเดือนกันยายนที่ผ่านมา และยิ่งมีแนวโน้มฟื้นตัวสูงขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจการบินบางรายที่มีพื้นฐานที่แข็งแกร่งและมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อต่อกรกับวิกฤตการณ์ได้อย่างดี (อุตสาหกรรมการบิน : ทะยานสู่น่านฟ้าอีกครั้งหลังมรสุม Covid-19, https://www.peerpower.co.th/, 17 พ.ค. 65)

ในปี พ.ศ. 2468 ประเทศไทยได้จัดตั้งกองบินพลเรือน กรมบัญชาการ กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม เพื่อเป็นหน่วยงานดูแลรับผิดชอบการบินพลเรือน ของประเทศ โดยใช้ชื่อว่า กรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดให้มีและดำเนิน กิจการท่าอากาศยานในสังกัดกรม ทั้งหมด 28 แห่งทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคเหนือ: ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน พิษณุโลก น่าน แพร่ ลำปาง เพชรบูรณ์ ตาก และแม่สอด ปาย แม่สะเรียง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: ท่าอากาศยานอุดรธานี ขอนแก่น นครพนม สกลนคร ร้อยเอ็ด เลย อุบลราชธานี บุรีรัมย์ และนครราชสีมา ภาคใต้: ท่าอากาศยานหัวหิน ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ ตรัง ปัตตานี และนราธิวาส

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศ ปี 2556-2563

ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศในแต่ละปีปฏิทิน				
ปี (พ.ศ.)	**ผู้โดยสาร**	**ความเปลี่ยนแปลง**	**จำนวนเที่ยวบิน**	**คาร์โก้ (ตัน)**
2556	9,900	▲ 1,195.81%	724	0.00
2557	10,559	▲ 6.66%	346	0.00
2558	11,437	▲ 8.32%	767	0.00
2559	12,076	▲ 5.59%	613	0.00
2560	2,780	▼ 76.98%	283	0.00

ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศในแต่ละปีปฏิทิน

ปี (พ.ศ.)	ผู้โดยสาร	ความเปลี่ยนแปลง	จำนวนเที่ยวบิน	คาร์โก้ (ตัน)
2561	34,779	▲1,151.04%	458	0.00
2562	88,594	▲154.73%	839	0.00
2563	30,863	▼65.16%	341	0.00

ที่มา: ท่าอากาศยานหัวหิน (https://minisite.airports.go.th/huahin, 17 พ.ค. 2565)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

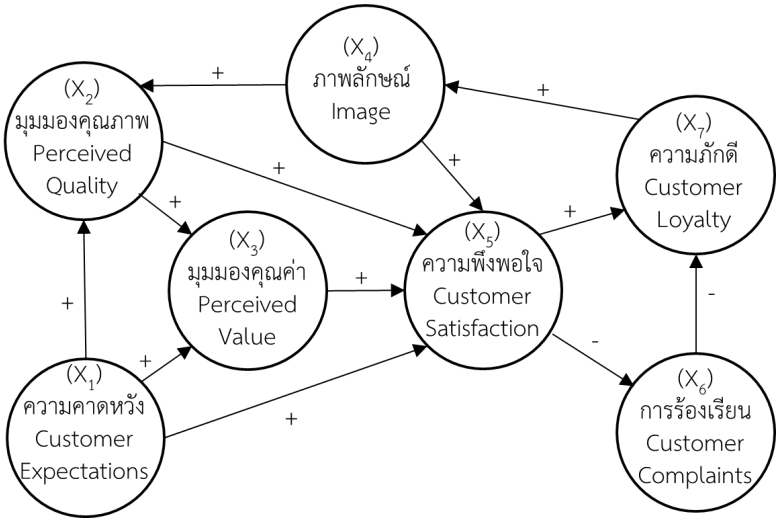
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ซึ่งProfessor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกนประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการพัฒนาขึ้น ในปี พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งใน ระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ ซึ่ง ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของ ลูกค้าในระดับมหาภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยแบบจำลอง ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 3 ปัจจัยแรกจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation), คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) และ คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และ ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจ ของลูกค้า นั่นก็คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้า หรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่า

คุณภาพของสินค้าหรือบริการ,คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ์ คำประเสริฐ (2560, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์ บริการทรูช้อป และเอไอเอสช้อป ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อบริการของทรูช้อปสูงกว่าเอไอเอสช้อปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ 2) ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพ การรับรู้คุณค่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจรวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีอย่างมีระยะสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าลูกค้าที่มีความจงรักภักดีจะให้ข้อเสนอแนะต่อศูนย์บริการเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงบริการ สอดคล้องกับ จันทิมา ทองอร่าม (2560, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คส์เซ็นเตอร์และร้านหนังสือนายอินทร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คส์เซ็นเตอร์ และร้านหนังสือนายอินทร์ คือ การรับรู้คุณค่า และ การรับรู้คุณภาพของสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คส์เซ็นเตอร์ และร้านหนังสือนายอินทร์ โดยพิจารณาจากแนวคิดดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ผลดังกล่าวสามารถ ตีความได้ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับ กนกวรรรณ องอาจ (2561, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย และ เคอรี่เอ็กซ์เพรส ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับการกลับไปใช้บริการซ้ำ ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ เคอรี่ เอ็กซ์เพรส มากกว่า ไปรษณีย์ไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมุมมองคุณค่าส่งผลเชิงบวกสูงที่สุดต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าถ้าร้านค้าต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภค ควรมุ่งเน้นเพิ่มการรับรู้มุมมองคุณค่าเป็นสำคัญ โดย กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 401 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	**เพศ**		**รวม**
	เพศชาย	**เพศหญิง**	
ต่ำกว่า 28 ปี	39	50	**89**
	43.82%	56.18%	**100**
28 ปีขึ้นไป	89	223	**312**
	28.53%	71.47%	**100**
รวม	**128**	**273**	**401**
	31.92%	**68.08%**	**100**

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำแนกตามอายุและเพศของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป มีจำนวน 312 คน แบ่งเป็น เพศชาย มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.53 เพศหญิง มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 71.47 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 28 ปี มีจำนวน 89 คน แบ่งเป็น เพศชาย มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82 เพศหญิง มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 56.18

จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.08 และเป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 31.92

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย 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 28-42 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีและจบการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

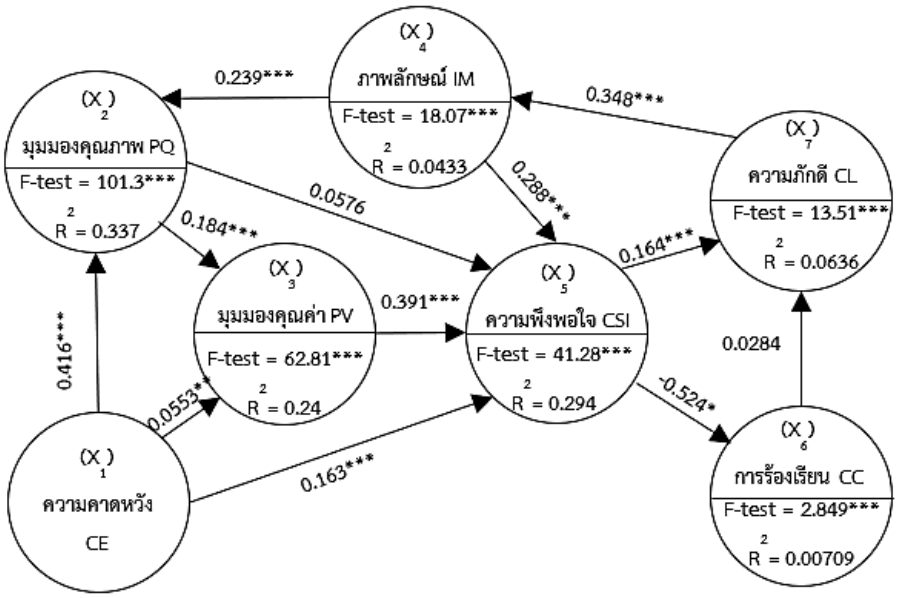
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.416***	0.0553**		0.163***		
PQ		0.184***		0.0576		
PV				0.391***		
IM	0.239***			0.288***		
CSI					-0.0524*	0.164***
CC						0.0284
CL			0.348***			
N	401	401	401	401	401	401
RSS	22.76	5.22	43.03	27.05	14.74	15.11
ll	6.236	301.5	-121.5	-28.37	93.29	88.35
F-test	101.3***	62.81***	18.07***	41.28***	2.849***	13.51***
r2	0.337	0.24	0.0433	0.294	0.00709	0.0636
r2_a	0.334	0.236	0.0409	0.287	0.0046	0.0589
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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว การบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า และท่าอากาศยานหัวหินให้บริการในเรื่องความปลอดภัยตามมาตรฐาน จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด ดังนั้น ท่าอากาศยานต้องให้ความสำคัญในการบริการมากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับความคุ้มค่าจากการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ์ คำประเสริฐ (2560, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์ บริการทรูช้อป และเอไอเอสช้อป ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพ การรับรู้คุณค่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจรวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีอย่างมีระยะสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าลูกค้าที่มีความจงรักภักดีจะให้ข้อเสนอแนะต่อศูนย์บริการเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงบริการ สอดคล้องกับ จันทิมา ทองอร่าม (2560, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คส์เซ็นเตอร์และร้านหนังสือนายอินทร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คส์เซ็นเตอร์ และร้านหนังสือนายอินทร์ คือ การรับรู้คุณค่า และ การรับรู้คุณภาพของสินค้าและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ กนกวรรรณ องอาจ (2561, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย และ เคอรี่เอ็กซ์เพรส ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับการกลับไปใช้บริการซ้ำ ผลการวิจัย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมุมมองคุณค่าส่งผลเชิงบวกสูงที่สุดต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ถ้าร้านค้าต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภค ควรมุ่งเน้นเพิ่มการรับรู้มุมมองคุณค่าเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน คือ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ซึ่งปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะเพิ่มเติมว่าหากต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถทำได้โดยการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการ และอัตราค่าบริการต่าง ๆ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กนกวรรณ์ คำประเสริฐ. (2560). *ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์ บริการทรูช้อป และเอไอเอ สช้อป.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

กนกวรรรณ องอาจ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทย และ เคอรี่เอ็กซ์เพรส ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับการกลับไปใช้บริการซ้ำ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

จันทิมา ทองอร่าม. (2560). *การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คส์เซ็นเตอร์และร้านหนังสือนายอินทร์ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ท่าอากาศยานหัวหิน. (2565). *ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศ ปี 2556-2563*. เข้าถึงได้จาก: https://minisite.airports.go.th/huahin, 17 พ.ค. 2565.

อุตสาหกรรมการบิน. (2565). *ทะยานสู่น่านฟ้าอีกครั้ง หลังมรสุม Covid-19*. เข้าถึงได้จาก: https://www.peerpower.co.th/, 17 พ.ค. 65.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อแบเกอรี่ของกลุ่มคนทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Customers Satisfaction on Decision to Buy Bakery of Local Workers Bangkok and Surrounding Areas

ศิวัสว์ สุขเจริญนาน[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Siwas Sukjalernan[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: siwas.suk@rmutr.ac.th[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า จากการซื้อแบเกอรี่ของกลุ่มคนทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 385 คน จากผู้บริโภคแบเกอรี่ของกลุ่มคนทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แบเกอรี่

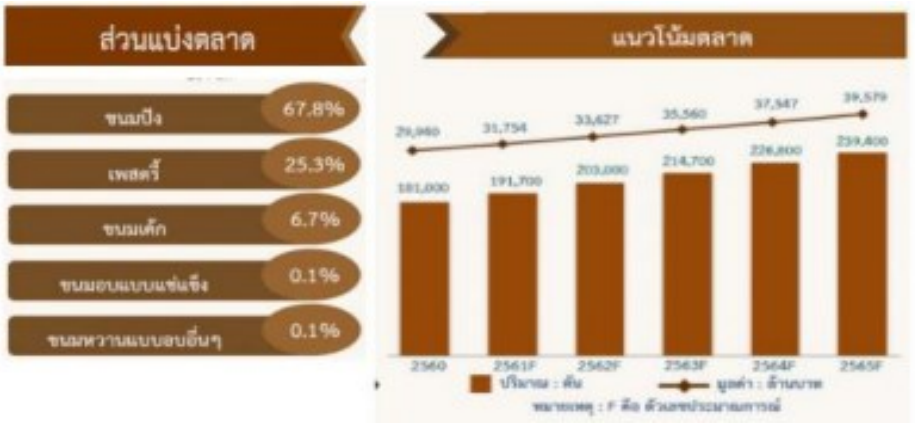
Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction on Decision to buy bakery of local workers Bangkok and surrounding areas Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 385person on Decision to buy bakery of local workers Bangkok and surrounding areas to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction on Decision to buy bakery of local workers Bangkok and surrounding areas consisted of Customer Expectations, Perceived Quality and Image.

Keywords: Satisfaction, American Customer Satisfaction Index Model, bakery

บทนำ

ในสภาวการณ์ของสังคมคนทำงานที่เร่งรีบโดยเฉพาะกับคนวัยทำงาน เวลาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ การจัดการเวลาให้กระชับทันต่อสถานการณ์ ถูกนำมาใช้ในพฤติกรรมด้านต่าง ๆ รวมถึงด้านการรับประทานอาหาร ในขณะที่อาหารมีให้เลือกรับประทานอย่างหลากหลาย แบเกอรี่ก็เป็นอาหารที่คนไทยนิยมบริโภคมากยิ่งขึ้น เนื่องจากรับประทานได้อย่างสะดวกในช่วงเวลาที่เร่งรีบ หรือในระหว่างการเดินทางและสามารถตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์การดำเนินชีวิตของคนในสังคมคนทำงาน วันนี้ตลาดแบเกอรี่มีมูลค่ากว่า 29,940 ล้านบาท มีอัตราเติบโตอย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา คาดการณ์ว่าจะเติบโตเฉลี่ย 5% ไปจนถึงปี2565 ด้วยความนิยมดังกล่าวทำให้ธุรกิจแบเกอรี่มีการขยายตัวและมีการแข่งขันสูงขึ้นเป็นอย่างมากผู้ประกอบการต่างปรับกลยุทธ์ตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อ เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ด้วยการสร้างตราสินค้าและบริการให้เป็นที่รู้จักของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายให้สามารถจดจำได้ ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง ถึงจะประสบความสำเร็จในธุรกิจ และรักษาคุณภาพให้สม่ำเสมอรวมทั้งต้องปรับรูปแบบสินค้าให้ตรงตามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภค จากข้อมูลเบื้องต้นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากกการซื้อแบเกอรี่ของกลุ่มคนทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแหล่งที่มาของข้อมูลจาก ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุสาหกรรมอาหาร



รูปที่ 1 ส่วนแบ่งตลาดและแนวโน้มตลาด

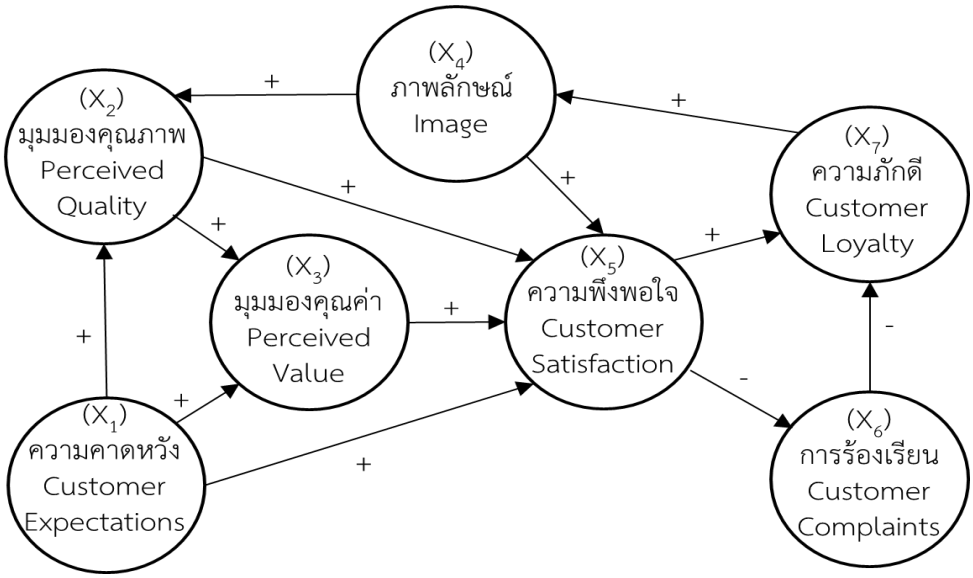
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าแบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ท้องถิ่นมีเฉพาะในพื้นที่ ไม่มีสาขา และแบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ชั้นนำระดับประเทศ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า แบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ท้องถิ่น มีเฉพาะในพื้นที่ ไม่มีสาขา และแบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ชั้นนำระดับประเทศ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าของกลุ่มคนทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อแบเกอรี่ของผู้บริโภคของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแบเกอรี่ของกลุ่มคนทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้นำแบบจำลองการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ACSI (American Customer Satisfaction Index Model) ซึ่งจะเป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากประสบการณ์จริง โดยมีความเป็นกลางและสามารถนำผลมาเทียบเคียงกันได้ดังนั้นคะแนนที่ได้จากการประเมิน จึงสามารถนำมาประมวลผลในภาคการผลิตและบริการระดับประเทศ ในขณะเดียวกันก็สามารถเปรียบเทียบระหว่างองค์กรเพื่อสะท้อนความสามารถในการแข่งขันของแต่ละหน่วยธุรกิจได้ เป็นอย่างดี
โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

จากแบบจำลองการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ACSI (American Customer Satisfaction Index Model) และโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ สามารถอธิบายสรุปได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของ นะที มะธุผา (2553) ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ พัฟ แอนด์ พาย โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภคที่ซื้อผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ พัฟ แอนด์ พาย ณ สาขาเมืองทองธานี 3 จำนวน 400 ราย โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดซึ่งมีผลการวิจัยที่แสดงว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในระดับ ปานกลาง

งานวิจัยของ สายน้ำวล กาวิโล (2553) ที่ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาด ของผลิตภัณฑ์ แบเกอรี่ ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น : กรณีศึกษา เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัด ปทุมธานีพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีสินค้าพร้อม ขายในชั้นวางอยู่ เสมอ รองลงมา คือ คุณค่าทางโภชนาการของแบเกอรี่ และอายุการเก็บรักษาของผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ ตามลำดับ

งานวิจัยของ อัมรา เจริญทรัพย์ (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการซื้อแบเกอรี่ คือรสชาติของผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือความใหม่และสดของผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ ตามลำดับ

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของร้านเบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ท้องถิ่นมีเฉพาะในพื้นที่ไม่มีสาขา และเบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ชั้นนำระดับประเทศ ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 385 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภท	แบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ท้องถิ่น มีเฉพาะในพื้นที่ ไม่มีสาขา	แบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ชั้นนำระดับประเทศ (เช่น S&P , After You ,Cake Fu , Mr. Bun ฯลฯ)	รวม
ชาย	52	129	181
	28.73%	71.27%	100%
หญิง	33	171	204
	16.18%	83.82%	100%
รวม	**85**	**300**	**385**
	22.08%	**77.92%**	**100**

ประชากรที่ใช้ศึกษาคือผู้บริโภคแบเกอรี่ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตัวอย่างที่ใช้มาจากการสุ่มเลือกประชากรจำนวน 385 คน จากเขตต่าง ๆในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยที่ตอบคำถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง 204 คน ส่วนใหญ่ซื้อแบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ชั้นนำมีจำนวน 171 คน คิดเป็น 83.82% แบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ท้องถิ่นมีเฉพาะในพื้นที่ ไม่มีสาขา 33 คน คิดเป็น 16.18% และเพศชาย 181 คน ส่วนใหญ่ซื้อแบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ชั้นนำมีจำนวน 129 คน คิดเป็น 71.27% แบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ท้องถิ่นมีเฉพาะในพื้นที่ ไม่มีสาขา 52 คน คิดเป็น 28.73%

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} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 204 คน (52.99%) เป็นเพศชาย 181 คน (47.01%) แบ่งตามอายุ ต่ำกว่า 28 ปี จำนวน 38 คน (9.87%) อายุ 28-42 ปี 250 คน (64.94%) และอายุ 43-58 ปี 97 คน (25.19%) แบ่งตามสถานภาพ โสด 131 คน (34.03%) สมรส 241 คน (62.59%) และหย่าล้าง (3.38%) แบ่งตามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 22 คน (5.71%) กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี 324 คน (84.16%) กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท 38 คน (9.87%) สูงกว่าปริญญาโท 1 คน (0.26%) แบ่งตามอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ 46 คน (11.94%) พนักงานบริษัทเอกชน 279 คน (72.46%) ธุรกิจส่วนตัว 25 คน (6.49%) รับจ้างทั่วไป 29 คน (7.54%) อื่น ๆ 6 คน (1.57%) แบ่งตามรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท 33 คน (8.57%) 15,001-25,000 บาท 267 คน (69.35%) 25,001-45,000 บาท 67 คน (17.40%) 45,001 บาทขึ้นไป 18 คน (4.67%)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า

ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) ภาพลักษณ์ (Image) เป็นปัจจัยที่ส่งผลบวกไปยังมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)ของสินค้า

ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) เป็นปัจจัยที่ส่งผลบวกไปยัง มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ของสินค้าที่ได้รับ

ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่าของสินค้า (Perceived Value) และภาพลักษณ์ (Image) เป็นปัจจัยที่ส่งผลบวกไปยัง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ในการได้รับสินค้าที่ดี

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นปัจจัยหากลูกค้าเกิดความไม่พอใจก็จะส่งผลลบและทำให้ เกิดการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Complaints) ก็จะส่งผลกระทบต่อสินค้าและบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นปัจจัยที่ส่งผลบวก และการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Complaints) เป็นปัจจัยที่ส่งผลลบ ต่อความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

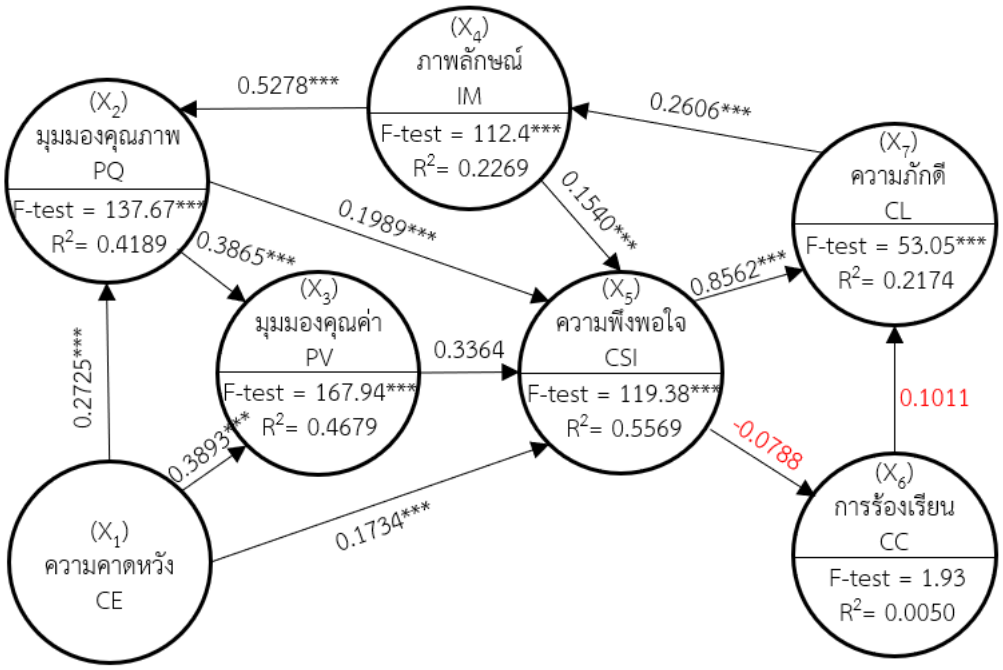
ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและโพรบิตเรียงลำดับ

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (X1)	0.272***	***		0.173***		
PQ (X2)				0.198***		
PV (X3)				0.336 ***		
IM (X4)	0.527***			0.154***		
CSI (X5)					-	0.8562***

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CC (X6)						**0.1011**
CL (X7)			0.260***			
Constant	0.200***	0.1545***	0.604***	0.118***	0.3516***	-***
N	385	385	385	385	385	385
rss	7.006	5.4681	7.750	4.408	12.280	26.221
Log-	224.9	272.66	205.5	314.1	116.92	29.106
F-test	137.6***	167.94***	112.4***	119.3***	1.93	53.05***
R2	0.418	0.4679	0.226	0.556	0.0050	0.2174
Adj. R2	0.415	0.4651	0.224	0.552	0.0024	0.2133

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 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จากการตอบแบบสอบถามจากกาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 53% เพศชาย 47% กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 28-42 ปี 64.94% รองลงมาอายุระหว่าง 43-58 ปี 25.19% และอายุต่ำกว่า 28 ปี 9.87% กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีและจบการศึกษาระดับปริญญาตรี 84% รองลงมา กำลังศึกษาระดับปริญญาโท และจบการศึกษาระดับปริญญาโท

9.87% ต่ำกว่าปริญญาตรี 6% กลุ่มตัวอย่างมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท 69.35% รองลงมา รายได้ 25,001-45,000 บาท 17.4% ต่ำกว่า 15,000 บาท 8.57% 45,001 บาทขึ้นไป 4.67%

พฤติกรรมของผู้บริโภค แบเกอรี่ของกลุ่มคนทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เลือกบริโภคแบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ชั้นนำระดับประเทศ 77.92% เบเกอรี่ที่เป็นแบรนด์ท้องถิ่น มีเฉพาะในพื้นที่ ไม่มีสาขา 22.08% โดยชนิดแบเกอรที่ส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อได้แก่ ขนมปัง เค้ก และคุกกี้ เหตุผลในการเลือกซื้อ รสชาติ ราคาสมเหตุสมผล สะดวกหาซื้อได้ง่าย และรูปลักษณ์สวยงามน่ารับประทาน

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อแบเกอรี่ ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการซื้อแบเกอรี่จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ในระดับสูง ได้แก่ ด้านคุณภาพผู้บริโภคให้ความสนใจวัตถุดิบที่ใช้ต้องมีคุณภาพ มีคุณค่าทางโภชนาการ และมีรสชาติที่ดี ราคาเหมาะสมกับปริมาณ ด้านภาพลักษณ์ผู้บริโภคให้ความสนใจด้านความสดใหม่ของสินค้า และสินค้าดูดีมีคุณภาพน่ารับประทาน ส่วนความคาดหวังต่อสินค้าของผู้บริโภค สินค้าต้องมีความหลากหลายให้เลือกซื้อ มีความสดใหม่ รสชาติอร่อยถูกปากและมีคุณค่าทางโภชนาการ

จากผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยด้าน มุมมองคุณภาพ ภาพลักษณ์ และความคาดหวัง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคแบเกอรี่ ของกลุ่มคนทำงานในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ ทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ACSI ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายน้ำวล กาวิโล (2553) ที่ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาด ของผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น : เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี และอัมรา เจริญทรัพย์ (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อ ผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการซื้อ แบเกอรี่ คือ ปัจจัยรสชาติของผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ความใหม่และสดของผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ คุณภาพ ของผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์แบเกอรี่

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผู้ประกอบการเดิมและผู้ที่จะเข้ามาในธุรกิจนี้ ควรให้ความสำคัญกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย ความคาดหวัง คุณภาพ และภาพลักษณ์ ของร้านที่จำหน่าย ผู้ประกอบการควรต้องมีความหลากหลายของสินค้า วัตถุดิบที่ใช้ต้องมีคุณภาพมีคุณค่าทางโภชนาการ และรสชาติต้องถูกปากผู้บริโภค เป็นการสร้างภาพลักษณ์ทีดีในสายตาลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการซื้อ ผู้ประกอบการควรคำนึงถึง คุณภาพของแบเกอรี่ที่จำหน่ายต้องมีความสดใหม่ และมีความคุ้มค่าสมกับราคา มีการจัดวางสินค้าให้เหมาะสม และร้านต้องมีความสะอาดถูกสุขอนามัย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

นะที มะธุผา. (2553). *พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ พัฟ แอนด์ พาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

สายน้ำวล กาวิโล. (2553). *การส่งเสริมการตลาดของผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น : กรณีศึกษา : เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

อัมรา เจริญทรัพย์. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แบเกอรี่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. รายงานการวิจัยปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบัน. คณะเศรษฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting Customers Satisfaction of Restaurant Customers with Music Performances in the Lower Central Province

สรรภพ อึ้งรัศมี[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ [2]

Sunpop Eungrasamee[1] and Thanyanan Worasesthaphong [2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: sunpoplada@gmail.com[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 371 คน ลูกค้าที่ใช้บริการ ร้านอาหารพิมพ์นิยม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ลูกค้าร้านอาหาร การแสดงดนตรี

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction of restaurant customers with music performances in the lower central province Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 371 from customers who use the service Pim Niyom Restaurant in 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 customer Satisfaction of restaurant customers with music performances in the lower central province consisted of expectation, quality perspective, value perspective and image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, restaurant customers, music performance

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

หนึ่งในปัจจัยสี่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ คือ “อาหาร” ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิต เป็นแหล่งพลังงานที่สิ่งมีชีวิตทุกชีวิตต้องการเป็นการบริโภคเพื่อให้ร่างกายได้รับพลังงานจากแหล่งพลังงานดังกล่าวไปใช้ประโยชน์สำหรับการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันหาก ขาดปัจจัยที่เรียกว่าอาหาร ชีวิตย่อมไม่สามารถดำเนินได้อย่างปกติสุข ในอดีตนั้นประชาชนอยู่เป็นครอบครัวใหญ่ มีการทำอาหารเพื่อรับประทานเองภายในครอบครัว แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจสังคมส่งผลให้ วิถีชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปครอบครัวมีขนาดเล็กลง โดยมีลักษณะเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น อีกทั้งการดิ้นรน เพื่ออยู่รอดในสังคมเมืองนั้น ทำให้วิถีชีวิตมีความเร่งรีบประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีเวลาทำอาหารเพื่อรับประทานเอง จึงต้องซื้ออาหารมารับประทานที่บ้านหรือออกไปรับประทานอาหารนอกบ้าน (ฝนทิพย์ มะม่วงแก้ว, 2559, น. 12)

โดยธุรกิจร้านอาหารของคนไทยส่วนใหญ่ ยังเป็นธุรกิจที่มีขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่ยังมีข้อจำกัดในการเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันยังขาดกระบวนการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ทำให้ไม่สามารถพัฒนาคุณภาพของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้พยายามผลักดันธุรกิจ ร้านอาหารเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการร้านอาหารต่าง ๆ ต้องเร่งปรับตัวในการพัฒนาร้านอาหารให้ดีในการบริการลูกค้า

นอกจากนี้คุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดระดับการบริการของ ร้านอาหารที่ผู้ให้บริการส่งมอบถึงผู้บริโภค จัดเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ หรือการตอบสนองผู้บริโภคได้ โดยประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความสวยงามทันสมัย พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการแสดงให้เห็นถึง ความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค โดยไม่มีความผิดพลาด การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อมยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้บริโภคมาใช้บริการร้านอาหารการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี และการใส่ใจลูกค้า (Empathy) เป็นการให้ความสนใจและ เข้าใจในความต้องการของผู้บริโภคอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสำคัญ รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ที่มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจของ ผู้บริโภค ซึ่งในปัจจุบันผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มากมาย ดังนั้น ผู้ประกอบการ ต้องจัดการข้อมูลรายละเอียดในเว็บไซต์ให้ทันสมัยและครบถ้วน ผู้บริโภคมักพิจารณาบทวิจารณ์ รูปภาพเกี่ยวกับอาหารและการรีวิวร้านอาหาร ทั้งนี้ จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่า การ แสวงหาข้อมูลทางออนไลน์ของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อหรือการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภค (รัชนีวรรณ วัฒนปริญญาและกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556, น. 317)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการ ร้านอาหารพิมพ์นิยม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

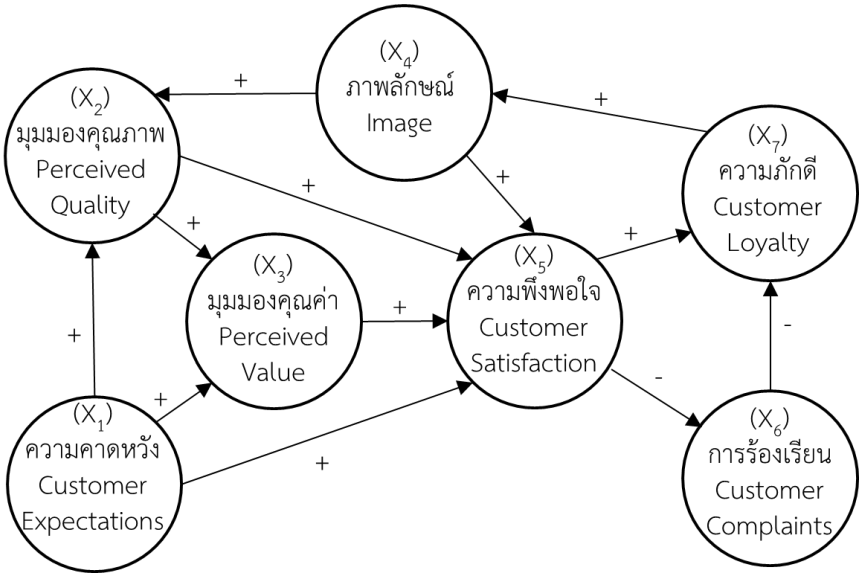
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

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 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณภัค รุยัน (2562, น. 1) ได้ศึกษาเรื่อง ความภักดีต่อสินค้าและบริการ และการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของบริษัท เอ มีความพึงพอใจต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจสูงกว่า ลูกค้าของบริษัท บี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ ธนบดี ธัญดารักษ (2562, น. ก) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพสินค้าและบริการและโอกาสกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจร้านเครื่องเขียนในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าของร้านค้าทีมีความพึงพอใจต่อสินค้า สูงกว่า ความพึงพอใจของลูกค้าของร้านค้าเอส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสินค้า ของ ร้านค้าที และร้านค้าเอสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และณัฐวรรณ ภักดีชน (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการในร้านอาหารท้องถิ่นและการตัดสินใจซื้อและใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าของร้านอาหารท้องถิ่น ในวิทยาลัยการอาชีพกันตัง จังหวัดตรัง มีความพึงพอใจต่อบริการ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในร้านอาหารท้องถิ่นในวิทยาลัยการอาชีพกันตัง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้สินค้าและบริการซ้ำของร้านอาหารท้องถิ่น ในวิทยาลัยการอาชีพกันตัง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย ความพึงพอใจ และ การแนะนำ 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าที่ใช้บริการร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง จำนวน 371 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ท่านเป็นบุคคลในพื้นที่ (จังหวัดประจวบฯ) หรือไม่		รวม
	ใช่	ไม่	
ชาย	177	44	221
	80.09%	19.91%	100.00%
หญิง	81	69	150
	54.00%	46.00%	100.00%
รวม	**258**	**113**	**371**
	69.54%	**30.46%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ เพศชาย มีจำนวน 221 คน แบ่งเป็น บุคคลในพื้นที่จังหวัดประจวบฯ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 80.09 บุคคลนอกพื้นที่จังหวัดประจวบฯ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.91 กลุ่มที่มีการตอบคำถาม รองลงมาคือ เพศหญิง มีจำนวน 150 คน คน แบ่งเป็นบุคคลในพื้นที่จังหวัดประจวบฯ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 บุคคลนอกพื้นที่จังหวัดประจวบฯ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

จะเห็นได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่างส่วนใหญ่เป็นบุคคลในพื้นที่จังหวัดประจวบฯ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 69.54 และเป็นบุคคลนอกพื้นที่จังหวัดประจวบฯ มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.46

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจลูกค้าที่ใช้บริการร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ เป็นบุคคลในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นเพศ มีอายุ 25-39 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ 10,000 – 30,000 บาท ประกอบอาชีพเป็นนักศึกษา/พนง.ราชการ พนง.ของรัฐ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

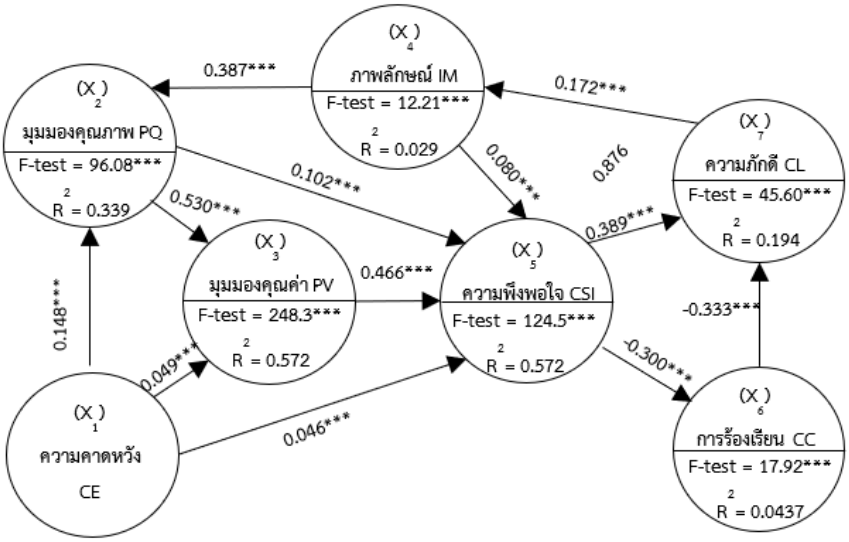
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยพบว่าปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.148***	0.0491***		0.0461***		
PQ		0.530***		0.102***		
PV				0.466***		
IM	0.387***			0.0796***		
CSI					-0.300***	0.389***
CC						-0.333***
CL			0.172***			
N	371	371	371	371	371	371
RSS	9.781	3.794	15.64	3.307	14.51	14.04
Log-likelihood	148.0	323.7	60.97	349.2	74.83	80.99
F-test	96.08***	248.3***	12.21***	124.5***	17.92***	45.60***
R^2	0.343	0.574	0.0320	0.576	0.0463	0.199
Adj. R^2	0.339	0.572	0.0294	0.572	0.0437	0.194
Pseudo R^2						

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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยพบว่า ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุดเพราะลูกค้าที่ใช้บริการร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง มีความคาดหวังต่อบริการเป็นเลิศ สถานที่สะอาด กว้างขวาง รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลาย และ ความมีชื่อเสียงของร้านอาหาร ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าในด้านมุมมองความคุ้มค่าของลูกค้าอันดับแรกที่ต้องการคือ รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลาย ดังนั้น ทางร้านอาหารควรมีการพัฒนา เพิ่มเติมเมนูอาหารใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนบดี ธัญดารักษ์ (2562, น. ก) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพสินค้าและบริการและโอกาสกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจร้านเครื่องเขียนในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าของร้านค้าทีมีความพึงพอใจต่อสินค้า สูงกว่า ความพึงพอใจของลูกค้าของร้านค้าเอสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสินค้าของร้านค้าที และร้านค้าเอสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ พรรณภัค รุยัน (2562, น. 1) ได้ศึกษาเรื่อง ความภักดีต่อสินค้าและบริการ และการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และสอดคล้องกับ ณัฐวรรณ ภักดีชน (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการในร้านอาหารท้องถิ่นและการตัดสินใจซื้อและใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในร้านอาหารท้องถิ่น ในวิทยาลัยการอาชีพกันตัง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารที่มีการแสดงดนตรี ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ทั้งทางตรง และทางอ้อม ได้แก่ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพบริการ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี ด้วยปัจจัยทั้งหมดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นในการสนับสนุนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะบริหารจัดการปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงของการบริการของร้านอาหารต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ณัฐวรรณ ภักดีชน. (2562). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการในร้านอาหารท้องถิ่นและการตัดสินใจซื้อและใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตรกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม

พรรณภัค รุยัน. (2562). *ความภักดีต่อสินค้าและบริการ และการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในเขตภาคใต้ตอนบน.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ธนบดี ธัญดารักษ. (2562). *ความคาดหวังของลูกค่าต่อคุณภาพสินค้าและบริการและโอกาสกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจร้านเครื่องเขียนในเขตภาคใต้ตอนบน.* การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ฝนทิพย์ มะม่วงแก้ว. (2559). *คุณสมบัติส่วนบุคคลจิตวิทยาตลาดบริการภาพลักษณ์ความคาดหวังในด้านการบริการ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

รัชนีวรรณ วัฒนปริญญา และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิเกียรติ.(2556). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.*บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต, 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), pp.7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting the Decision to Stay at A Hotel in A Tourist Area of Customers in the Lower Central Region

อัมรา จอมหงษ์[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐ์พงษ์[2]

Amara Jomhong[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Sayhi2528@gmail.com[1], Than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานที่พักในแหล่งท่องเที่ยวของภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) โดยใช้วิธีสำรวจ และเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 412 คน จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในแหล่งท่องเที่ยวเขตภาคกลางตอนล่าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักในเขตภาคกลางตอนล่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โรงแรมในแหล่งท่องเที่ยวภาคกลางตอนล่าง มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction and Reuse accommodation in tourist area of the Thailand lower central region provinces. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model (ACSI). Stratified random sampling technique was applied to select 412 people from tourist to answer self-questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected Satisfaction and Reused accommodation in lower central region provinces consisted of perceived value and image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, accommodations in lower central region provinces, perceived value, image

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เข้าประเทศปีละหลายแสนล้านบาทโดยข้อมูลล่าสุดจาก กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย สะสมระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคมปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนประมาณ 39.79 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 4.2 เมื่อเปรียบเทียบกบช่วงเวลาเดียวกันกับเมื่อปี พ.ศ. 2561 มีรายได้จากการท่องเที่ยว 1.93 ล้านบาท

ส่วนของสถานะการณ์การท่องเที่ยวจากประชากรไทยในประเทศ มีจำนวน 17.56 ล้านคน-ครั้ง สร้างรายได้ 900,000 ล้านบาท จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยหดตัวร้อยละ 0.06 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทยขยายตัวร้อยละ 1.18 จึงมีรายได้รวมจากนักท่องเที่ยวทั้งหมด 3.01 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 2.37 จากช่วงเวลาเดียวกัน จากนั้นในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ 2562 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2563 เริ่มมีสถานะการณ์โรคระบาด โควิด-19 โดยจุดเริ่มต้นของการระบาด เริ่มที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มีการรายงานพบการระบาดของกลุ่มโรคในระบบทางเดินหายใจ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับตลาดสดอาหารทะเล และเนื่องจากเมืองอู่ฮั่นเป็นเมืองที่มีประชาการหนาแน่น ทำให้การระบาดแพร่ออกไปได้อย่างรวดเร็ว หลังจากการระบาดทางองค์การอนามัยโลกได้ออกมาระบุว่าไวรัชชนิดดังกล่าวคือ เชื้อไวรัสโคโรนา หรือ “โควิด-ไนน์ทีน” (Covid-19) สถานการณ์การระบาดเริ่มรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลกระทบไปทั่วโลก มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ระบบสาธารณสุขในประเทศต่าง ๆ ไม่สามารถรองรับผู้ป่วยได้ทั้งหมด ขาดแคลนทรัพยากรทางการแพทย์ จนเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้โรคติดเชื้อทางเดินหายใจ โคโรนา ไวรัส เป็นโรคที่มีการระบาดใหญ่ไปทั่วโลก (Pandemic) ซึ่งทำให้แทบทุกประเทศทั่วโลกเริ่มใช้ มาตรการจำกัดการเดินทาง ของประชากรจากประเทศต่าง ๆ เพื่อควบคุมการระบาดของโรค โดยในวันที่ 1 เมษายน 2563 สถานการณ์โควิด-19 ใน 200 ประเทศกับ 2 เขตบริหารพิเศษ ทั่วโลกพบผู้ป่วยยืนยันติดเชื้อจำนวน 856,910 ราย เสียชีวิต 42,107 ราย ในประเทศจีนพบผู้ป่วย 81,518 ราย เสียชีวิต 3,305 ราย ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม (โรงแรม รีสอร์ท และบ้านพัก) เป็นธุรกิจต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งในปี พ.ศ. 2562 มีมูลค่ารวม 1.03 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 6.1% ของ GDP ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก นอกจากจะมีค่าครองชีพและราคาห้องพักที่คุ้มค่าเงิน มีโครงสร้างพื้นฐานที่ดี การเดินทางที่สะดวกสบาย และแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือการท่องเที่ยวธรรมชาติ ภาคการท่องเที่ยวสร้างรายได้ให้กับประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ในช่วงปี 2558-2562 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคที่เกิดขึ้นทำให้เศรษฐกิจการท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยเดินทางท่องเที่ยว ลดลงเป็นจำนวนมาก รัฐบาลได้ออกมาตรการต่าง ๆ มาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศแต่ก็ยังไม่สามารถสร้างรายได้ได้เหมือนช่วงก่อนการระบาด เริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม 2563 - ธันวาคม 2563 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวเป็น

จำนวนประมาณ 90.56 ล้านคน ลดลงจากปี พ.ศ. 2562 จำนวน 82 ล้านคน หดตัวร้อยละ 47.58 มีรายได้สะสมจากการท่องเที่ยว 0.48 ล้านล้านบาท หดตัวร้อยละ 55.40 ส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยจำนวน 6.7 ล้านคน ลดลง 33 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.21 จากปีที่ผ่านมา มีรายได้เท่ากับ 0.33 ล้านบาท หดตัวร้อยละ 82.63 ในปี พ.ศ. 2565 สถานะการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ของประเทศไทยและของโลกเริ่มดีขึ้น มาตรการการสนับสนุนกิจการท่องเที่ยวและอุปสงค์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเริ่มกลับมาดีขึ้น การจำกัดการเดินทางและการเปิดให้เข้าประเทศได้อย่างไม่ต้องกักตัวสำหรับนักท่องเที่ยวที่ได้รับการฉีดวัคซีนหรือตรวจไม่พบการติดเชื้อ ภาพรวมการท่องเที่ยวไทยเที่ยวไทย ปรับตัวดีขึ้นจากการผ่อนคลายมาตรการควบคุม การเดินทาง และการอนุญาตให้กิจการต่าง ๆ กลับมา ดำเนินการได้โดยในเดือนกุมภาพันธ์2565 แม้ว่า ยังคงพบการระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งเป็นสาย พันธุ์โอมิครอน (Omicron) กำลังระบาดเป็นสายพันธุ์ หลักมีความสามารถแพร่กระจายได้รวดเร็วกว่าสาย พันธุ์ก่อนหน้า แต่ไม่ทำให้ผู้ที่ติดเชื้อเกิดอาการรุนแรง ประกอบการกับที่วัคซีนโรค COVID-19 ที่เพิ่มมากขึ้น ในประเทศไทย ส่งผลให้สถานการณ์ดังกล่าวยังคง ควบคุมได้ภาครัฐจึงปรับมาตรการทางสาธารณสุขให้ สอดคล้องกับการเปิดดำเนินการกิจก รรมทางเศรษฐกิจให้มีความผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น โดยที่ผ่านมา มีการอนุญาตให้บริการบริโภคสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ในสถานประกอบการประเภทร้านอาหาร ได้ไม่เกินเวลา 23.00น. ซึ่งต้องผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration) ในระดับ SHA PLUS ของกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา

จากการกระตุ้นการท่องเที่ยวของทางภาครัฐและสถานการณ์ โควิด-19 เริ่มดีขึ้น จึงเห็นว่าปัญหาของการปรับตัวของโรงแรม เพื่อรองรับกับการให้บริการสถานที่พักในแหล่งท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องได้รับทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการ จึงเป็นสาเหตที่สนใจศึกษาในเรื่องความคาดหวังและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้ศึกษาไปใช้ เพื่อปรับปรุงและตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

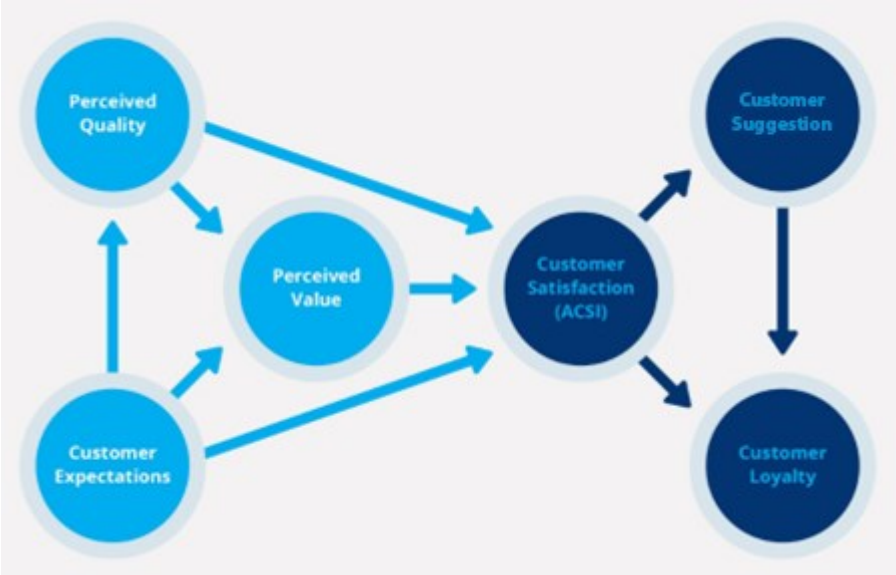
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้มีการนำแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคชาวอเมริกัน American Customer Satisfaction Index (ACSI) และโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ มาปรับใช้ในการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบไปด้วย ความคาดหวังต่อสินค้าและบริการ คุณภาพของสินค้าและบริการ คุณค่าของสินค้าและบริการ ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ จากปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่นำไปสู่การแนะนำหรือการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อการใช้ซ้ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดม สมบูรณ์ผล (2554) การจัดการคุณภาพ

การบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำในโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยการจัดการคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยที่ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านภาพลักษณ์ของโรงแรม มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี และจันทร์เจ้า สุภรรุ่งเจริญ (2554) ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อภาพลักษณ์ตราสินค้า และความภักดีในตราสินค้าของกลุ่มโรงแรมใบไม้เขียว ผลการศึกษาภาพลักษณ์ตราสินค้าของกลุ่มโรงแรมใบไม้เขียวที่ลูกค้ารับบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าหากโรงแรมกลุ่มใบไม้เขียวมีความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มขึ้นจะทำให้ภาพลักษณ์ตราสินค้าของโรงแรมที่อยู่ในกลุ่มโรงแรมใบไม้เขียวเพิ่มขึ้นด้วย และสอดคล้องกับชนินทร์ พุ่มบัณฑิต (2554) ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมจันทรเกษมปาร์ค พบว่า อิทธิพลต่อความจงรักภักดีโดยรวมจลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร ราคา และผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ ถือเป็นข้อมูลที่ทางโรงแรมควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากในปี 2562 ที่ผ่านมา ทางโรงแรมได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดเป็นอย่างมาก โดยได้มีการออกโปรโมชั่นห้องพักฟรีอาหารเช้าเพื่อกระตุ้นยอดการจอง แต่กลับไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกัน 5 ปัจจัย ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยที่ทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลเกี่ยวเนื่องกัน และสามารถวัดได้ด้วยการใช้คำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกคิดคะแนนเฉลี่ยไปในแต่ละโมเดล โดยที่คำถามในแต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดยปัจจัย 3 ปัจจัยแรกจะเป็นคำถามที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ส่วนที่ 2 จะเป็นปัจจัยที่สืบเนื่องมากจากความพึงพอใจของลูกค้า คือการแนะนำ (Customer Suggestion) และความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ซึ่งจากรูปแบบของ American Customer Satisfaction Index แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของบริการ คุณค่า และความคาดหวัง ภาพลักษณ์ที่มีของลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจ ส่วนของความพึงพอใจจะส่งผลต่อความจงรักภักดี และการร้องเรียน



รูปที่ 1 แบบจำลอง ACSI Model (The American Satisfaction Index Model)

ที่มา: Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยไว้ดังนี้

H_1 : ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการแนะนำ

H_6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลต่อความภักดี

ระเบียบการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากกลุ่มผู้ใช้บริการที่พักในสถานที่ท่องเที่ยวในเขตภาคกลางตอนล่าง จำนวน 412 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ	การใช้บริการ		รวม
	โรงแรม	รีสอร์ท	
ต่ำกว่า 28 ปี	**43**	**40**	**83**
	51.8%	48.2%	100%
28 - 42 ปี	**101**	**136**	**237**
	42.6%	57%	100%
43 ปีขึ้นไป	**35**	**57**	**92**
	38%	62%	100%
รวม	**179**	**233**	**412**
	43.4%	56.6%	100%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ มีจำนวน 412 คน แบ่งเป็นชั้นภูมิตามช่วงอายุ โดยผู้ใช้บริการแบ่งตามช่วงอายุและลักษณะที่พักที่ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการที่เข้าพักโรงแรมมากที่สุดคือช่วงอายุ 28-42 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.6% รองลงมาคือช่วงอายุ 28-42 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.6% และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุ 43 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38% และผู้ที่เข้าพักรีสอร์ทและที่พักแบบอื่น ๆ เช่นบ้านพัก มากที่สุดคือช่วงอายุ 28-42 ปี คิดเป็นร้อยละ 57% รองลงมาเป็นช่วงอายุ 43 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62% และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุ ต่ำกว่า 28 ปี ร้อยละ 48.2%

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง ตั้งแต่ 28-42 ปี มีจำนวน 237 คน กลุ่มที่มีการตอบ รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุ 43 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 92 คนและกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 28 ปี มีจำนวน 83 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และ พฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่พักในภาคกลางตอนล่าง

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของ งานวิจัย 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 สามารถประเมินด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 28-58 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงาน การศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 15,000-30,000 บาท มีค่าใช้จ่ายในการเข้าพักสถานที่พักอยู่ที่ 1,000-5,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

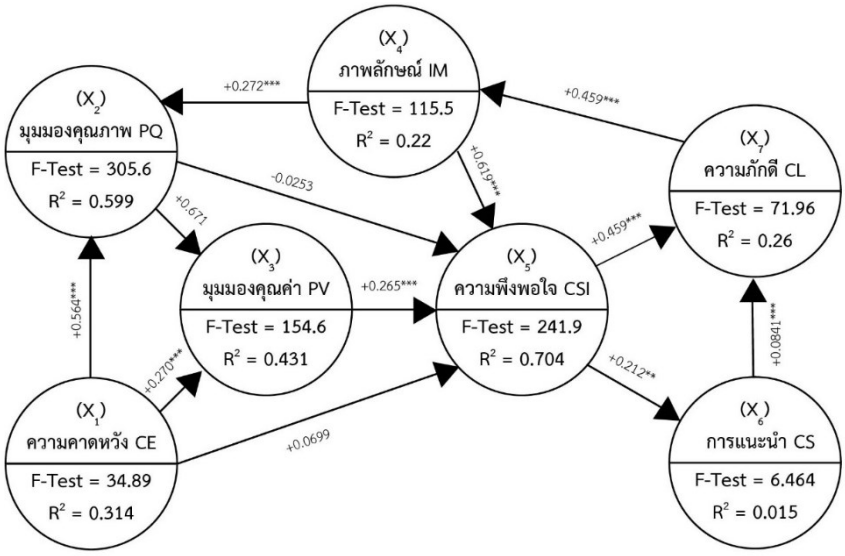
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานที่พัก ในเขตภาคกลางตอนล่าง จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านคุณค่า และปัจจัยภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานที่พักในแหล่งท่องเที่ยว ในเขตภาคกลางตอนล่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยมุมมองภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงสุด โดยแสดงไว้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
CE	0.564***	0.270***		0.0699		
PQ		0.671***		-0.0253		
PV				0.265***		
IM	0.272***			0.619***		
CSI					0.212**	0.459***
CS						0.0841***
CL			0.459***			
N	412	412	412	412	412	412
rss	3.912	9.748	12.27	5.092	49.09	12.11
ll	374.7	186.6	139.3	320.4	-146.4	142
F-test	305.6	154.6	115.5	241.9	6.464	71.96
r2	0.599	0.431	0.22	0.704	0.0155	0.26
r2_a	0.597	0.428	0.218	0.701	0.0131	0.257
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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักในแหล่งท่องเที่ยว ในเขตภาคกลางตอนล่าง จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พัก ในเขตภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงสุด เพราะผู้ใช้บริการมีความต้องการที่พักที่มีภาพลักษณ์ที่ดี มีมาตรฐานความปลอดภัย มีความทันสมัย รวดเร็วในการให้บริการ บุคคลากรที่ให้บริการมีความเป็นมิตร และมีความสวยงามของสถานที่พัก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภรณ์ หารบุรุษ (2560, น. 54) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์และคุณภาพการใช้บริการของโรงแรม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโรงแรมขนาดกลางในเขต 44 กรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการส่งผลบวกต่อ ความพึงพอใจของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร และด้านความมั่นใจ ความเข้าใจ และ การรับรู้ของผู้รับบริการและสอดคล้องกับ กฤติยา ทองคำ (2564) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการโรงแรม 3-5 ดาวในภาคใต้ประเทศไทยของนักท่องเที่ยว เจนเนอเรชั่น-วาย ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการโรงแรม 3-5 ดาวในภาคใต้ประเทศ ไทยของนักท่องเที่ยวเจเนอเรชัน-วาย ได้แก่ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของแบรนด์ (Brand image) คุณภาพ การบริการ (Service quality) ความตระหนักถึงสภาวะสุขภาพ (Health concern) และสิ่งดึงดูดใจใน จุดหมายปลายทาง (Destination attractiveness)

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักในแหล่งท่องเที่ยวภาคกลางตอนล่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับมาตรการต่าง ๆ ของสถานที่พักในสถานการณ์โรคระบาด โควิด-19 ซึ่งอาจจะมีความไม่สะดวกบ้างในบางกรณีที่ต้องใช้เวลารอการรับบริการ และมีขั้นตอนที่ให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งทางผู้ประกอบการอาจสามารถปรับปรุงการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วที่ดีขึ้นโดยไม่ลดความปลอดภัยในการเข้าพัก เพื่อสร้างให้ผู้รับบริการมีความประทับใจและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากขึ้น และสอดคล้องกับ ปาริศา อิงสุวรรณ (2555) ที่ศึกษาการพัฒนามาตรวัดภาพลักษณ์ตราสินค้าของโรงแรม ซึ่งพบว่า มาตรวัดภาพลักษณ์ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ คุณลักษณะตราสินค้า คุณประโยชน์ และทัศนคติ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่สนับสนุนการทำวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กฤติยา ทองคำ. (2564*). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการโรงแรม 3 - 5 ดาวในภาคใต้ประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเจเนอเรชั่นวาย*. สารนิพนธ์วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

จันทร์เจ้า สุภรรุ่งเจริญ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าและความภักดีในตราสินค้าของกลุ่มโรงแรมใบไม้เขียว.* มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.

ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต. (2554). *ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมจันทรเกษมปาร์ค.* คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, กรุงเทพมหานคร.

ปรียาภรณ์ หารบุรุษ. (2560). *ภาพลักษณ์และคุณภาพการใช้บริการของโรงแรมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ปาริศา อิงสุวรรณ. (2555). *การพัฒนามาตรวัดภาพลักษณ์ตราสินค้าของโรงแรม*. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

อุดม สมบูรณ์ผล. (2554). *การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดปทุมธานี,* มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, ปทุมธานี.

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), pp. 7-18

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อผงทุเรียน

Factors Affecting Customers Satisfaction on Buy Durian Powder

คัทลียา สืบแสน[1] ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2] และชัชวาล แสงทองล้วน[3]

Khatthaliya Suepsaen[1] Thanyanan Worasesthaphong[2] and Chatchawan Saengthongluan[3]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2,3]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: khatthaliya.sue@rmutr.ac.th[1], than.wr@rmutr.ac.th[2], chatchawal.san@rmutr.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากลูกค้าเพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ความพึงพอใจ และการซื้อซ้ำ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of consumer Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 consumers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of consumer consisted of Customer Expectation, Perceive Quality, Perceive Value and Image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, satisfaction, repeat purchase.

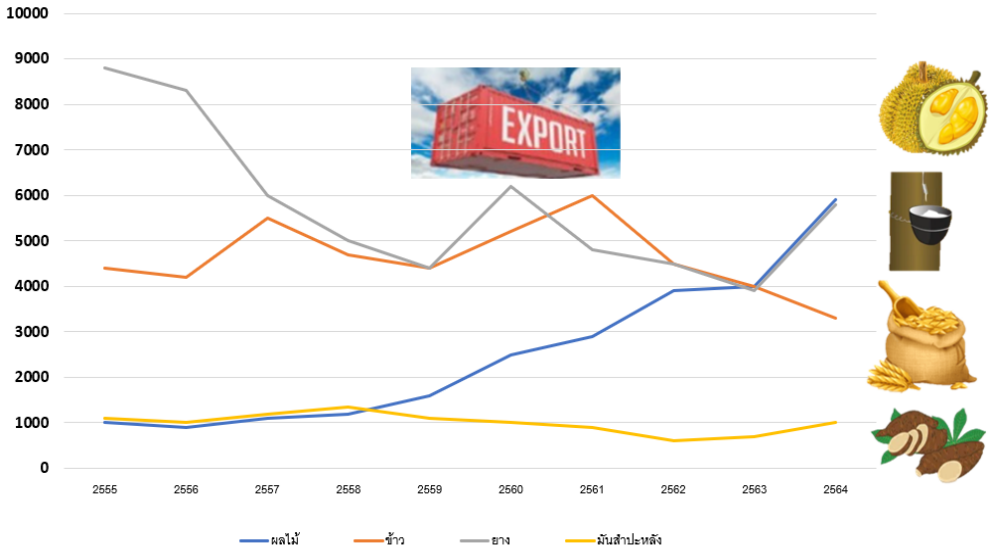
บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ผลไม้ไทยเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในสินค้าเกษตรส่งออกไทย เห็นได้ชัดในปี 2564 แม้การส่งออกข้าวไทยเริ่มชะลอตัว แต่มูลค่าการส่งออกสินค้าเกษตรรวมของไทยกลับเพิ่มสูงขึ้นจากสถิติด้านการส่งออกผลไม้ที่เพิ่มสูงขึ้นมากสูงถึง 5.7 พันล้านเหรียญสหรัฐ หรือคิดเป็น 6 เท่าของการส่งออกผลไม้ในรอบ 10 ปีที่

ผ่านมา ดังแสดงในภาพที่ 1 และครองส่วนแบ่งตลาดสินค้าเกษตรส่งออกสูงที่สุดถึงร้อยละ 29 มองไปข้างหน้าคาดว่า การส่งออกผลไม้ไทยยังมีแนวโน้มขยายตัวดีขึ้นตามความนิยมต่อเนื่องจากประเทศคู่ค้าที่สำคัญซึ่งกระจุกตัวอยู่ในภูมิภาคเอเชียเป็นหลัก เพราะระยะเวลาขนส่งผลไม้ที่รวดเร็ว จึงคงความสดใหม่และค่าขนส่งที่ไม่สูงนัก ผลไม้ส่งออกที่สำคัญคือ ทุเรียน “ราชาแห่งผลไม้” ในปี 2564 พบว่าตลาดส่งออกผลไม้ไทย 3 อันดับแรกคือทุเรียนไทย ดังแสดงในรูปที่ 2 ซึ่งมีมูลค่าส่งออกสูงถึง 3.5 พันล้านเหรียญสหรัฐ มีอัตราการขยายตัวของการส่งออกสูงถึงร้อยละ 68

ผงทุเรียน ถือเป็นอีกหนึ่งผลิตภัณฑ์ทุเรียนที่แปรรูปมาจากผลทุเรียนสุก โดยภาพกระบวนการ Freeze Dried เพราะสามารถยืดอายุการเก็บรักษาได้ ตามที่ทราบกันดีว่าทุเรียนมีอายุการเก็บผลผลิตไว้ได้เป็นระยะเวลาสั้น จึงจำเป็นต้องมีการแปรรูปเป็นทุเรียนผงเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบและเป็นส่วนผสมในการประกอบอาหารหวานที่หลากหลาย เช่น ไอศกรีม เค้ก คุกกี้ ท๊อฟฟี่ ขนมเปี๊ยะ ซุปทุเรียน (ใช้โรย) คลุกกับกล้วยฉาบขนมปังกรอบ เฟร้นฟราย ข้าวโพดคั่ว เป็นต้น นอกจากนี้ผงทุเรียนยังให้กลิ่นและรสชาติทุเรียนที่คงที่ และง่ายต่อการควบคุมการใช้ เช่นในเรื่องของปริมาณที่ให้ความหวาน ช่วยให้ง่ายต่อการผลิตหรือประกอบอาหารหวานต่าง ๆ อีกด้วย



รูปที่ 1 มูลค่าการส่งออกสินค้าเกษตรไทยสำคัญปี 2555-2564

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2565)

Rank	Top 3 Countries				
1	China		90.0	78.1	93.4
2	Hongkong		5.6	4.4	1.2
3	Vietnam		3.4	3.8	4.0

รูปที่ 2 สัดส่วนตลาดส่งออกผลไม้ไทย 3 อันดับแรก ปี 2564 (%)

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2565)

หมายเหตุ: มันสำปะหลังในที่นี้ไม่เน้นรวมผลิตภัณฑ์จากมันสำปะหลัง

เนื่องด้วยทุเรียนเป็นผลไม้ประจำถิ่นที่หาง่ายและมีมากในภูมิลำเนาของผู้วิจัย ผู้วิจัยมีความสนใจในการที่จะศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่ามีปัจจัยใดบ้างในการซื้อผงทุเรียน ในพื้นที่จังหวักกรุงเทพมหานคร ประกอบกับผู้วิจัยมีความสนใจและมองเห็นช่องว่างทางธุรกิจ และมีแนวคิดที่จะนำผลวิจัยที่ได้ไปต่อยอดธุรกิจแปรรูปทุเรียนเป็นชนิดผงเพื่อจัดจำหน่ายให้แก่ผู้ผลิตและผู้ประกอบการธุรกิจในอนาคต ซึ่งจังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่มีการแข่งขันทางตลาดที่สูงกว่าทุกจังหวัด และยังเป็นจังหวัดที่มีการนำเข้าทุเรียนสูงกว่าจังหวัดอื่น ๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559, น.15) ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งหวังที่จะศึกษาความเป็นไปได้ของการทำธุรกิจ และเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม ต่อไป

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อผงทุเรียน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อผงทุเรียน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้า 400 คน ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการซื้อผงทุเรียนของลูกค้าในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร

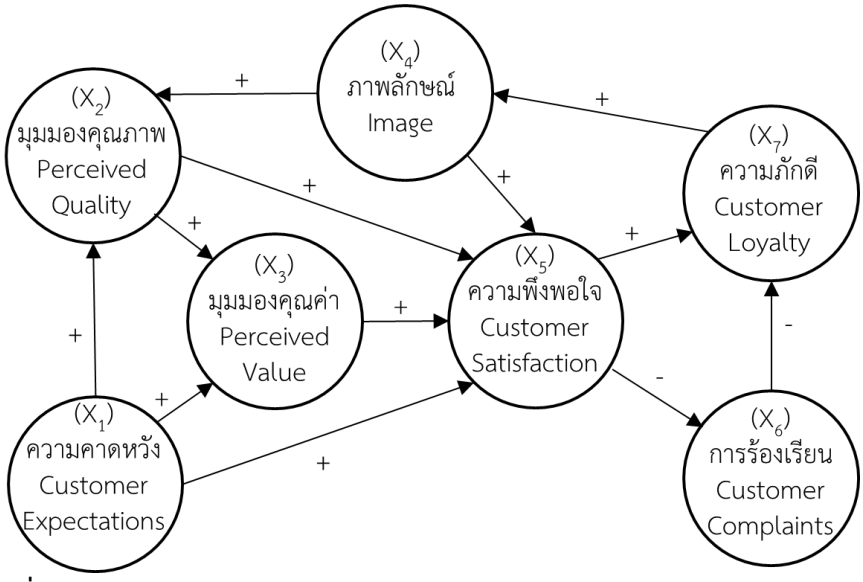
การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันหรือ American Customer Satisfaction Index (ACSI) ของ Fornell (1996) ซึ่งก่อนลูกค้าจะได้รับ ความพึงพอใจจะต้องเกิดความคาดหวังที่มีต่อสินค้าก่อน จากนั้นเมื่อได้รับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า และได้รับรู้ถึงคุณค่าของสินค้าแล้ว ปัจจัยทั้ง 3 จะส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจ และเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดีและส่งผลทางตรงไปยังภาพลักษณ์ของสินค้า และส่งผลทางอ้อมกลับมายังความพึงพอใจในที่สุด แต่หากลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจ จะเกิดการร้องเรียนของเจ้าของธุรกิจ และส่งผลทางตรงทำให้ความภักดีของลูกค้าลดลง

และอาจไปซื้อสินค้าของธุรกิจอื่นแทน และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยของ (กมลวรรณ มั่งคั่ง และคณะ, 2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตราสินค้า เพื่อสร้างการรับรู้คุณค่าทุเรียนหลงลับแลของชมรมคนรักทุเรียนบ้านด่านนาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า จะเน้นตราสินค้าที่ มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักมากที่สุด รองลงมาคือ สามารถจดจำตราสินค้าทุเรียนหลงลับแล และ น้อยที่สุดคือ เคยพบ/เห็น ตราสินค้าหรือ โลโก้ของทุเรียนหลงลับแล 2) ด้านการรับรู้คุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า คนขายทุเรียนสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า (แกะทุเรียนให้) มากที่สุด รองลงมาคือ ทุเรียนหลงลับแลถือเป็นผลไม้ที่สร้างชื่อเสียงให้กับจังหวัดอุตรดิตถ์ และน้อยที่สุดคือการผลิต ทุเรียนหลงลับแลที่มีคุณภาพ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค 3) ด้านการเชื่อมโยงตราสินค้า ผลการวิจัยพบว่า รสชาติของทุเรียนหลงลับแล ทำให้ผู้บริโภครู้สึกคุ้มค่ากับประโยชน์ที่ได้รับ มากที่สุด รองลงมาคือการติดตราสินค้าสามารถบ่งบอกถึงผู้ผลิตทุเรียนหลงลับแลได้ และน้อยที่สุดคือผู้บริโภคเลือกซื้อทุเรียนหลงลับแลที่มีสติ๊กเกอร์ติดทุกครั้ง 4) ด้านความภักดี ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคจะยังคงรับประทานทุเรียนหลงลับแลต่อไปเรื่อย ๆ แม้ราคาจะแพง มากที่สุด รองลงมาคือผู้บริโภคจะแนะนำให้คนอื่นไปซื้อทุเรียนหลงลับแล และน้อยที่สุดคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ทุเรียนหลงลับแลสดงผลต่อการสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่องการรับรู้คุณค่าส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

และพบว่า งานวิจัยของ (กวินตรา มาพันศรี, 2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการรับรู้ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร การรับรู้ส่วนผสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทุเรียนสดผ่านเฟซบุ๊ค ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะทางประชากรด้านเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อความน่าเชื่อถือของ แหล่งสารแตกต่างกัน 2) ลักษณะทางประชากรด้านเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อส่วนประสมการตลาด ออนไลน์ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน 3) ลักษณะทางประชากร ด้านเพศต่างกันมีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อทุเรียนสดบนร้านค้าเฟซบุ๊ค ด้านการประเมินทางเลือก ด้านพฤติกรรมหลังการตัดสินใจซื้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่องการรับรู้คุณค่าส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

นอกจากนี้ งานวิจัยของ (เผ่าพันธุ์ แย่งคุณเชาว์, 2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ข้าวอินทรีย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นต่อผลิตภัณฑ์เกษตรอินทรีย์ที่มีคุณลักษณะที่เป็นประโยชน์ด้านสุขภาพ อาจกล่าวได้ว่าเป็น ประโยชน์ส่วนตัว (private benefit) ของผู้บริโภค ที่สูงกว่าคุณลักษณะที่เป็นประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมที่ ถือว่า เป็นมูลค่าของค่าตอบแทนคุณนิเวศบริการ (Payment for Ecosystem Services) อีกทั้งพบว่า อาชีพ ระดับราคา ระดับรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อหัว เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญกับ ความเต็มใจที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้นสำหรับผลิตภัณฑ์ข้าวอินทรีย์ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่องการรับรู้คุณค่าส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำกรอบแนวคิด ACSI มาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อผงทุเรียน โดยมีปัจจัยที่ทำการศึกษาทั้งสิ้น 7 ปัจจัย โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าที่ซื้อผงทุเรียนในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

จุดประสงค์ที่เลือกซื้อผงทุเรียน	นำผงทุเรียนไปใช้ทำอาหารหวานประเภท				รวม
	บิสกิต แครกเกอร์เกอร์	เค้ก เบเกอรี่	คุกกี้	ไอศกรีม	
เพื่อใช้ในครัวเรือน	22	77	41	45	185
	12%	42%	22%	24%	100%
เพื่อใช้ในธุรกิจ	51	87	39	38	215

จุดประสงค์ที่เลือกซื้อผงทุเรียน	นำผงทุเรียนไปใช้ทำอาหารหวานประเภท				รวม
	บิสกิต แครกเกอร์เกอร์	เค้ก เบเกอรี่	คุกกี้	ไอศกรีม	
	24%	40%	18%	18%	100%
รวม	**73**	**164**	**80**	**83**	**400**
	18%	**41%**	**20%**	**21%**	**100%**

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่นำผงทุเรียนไปใช้ทำอาหารหวานประเภท บิสกิต แครกเกอร์ ทั้งหมด 73 คน คิดเป็น ร้อยละ 18% โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12% เพื่อใช้ในธุรกิจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24% กลุ่มตัวอย่างที่นำผงทุเรียนไปใช้ทำอาหารหวานประเภท เค้ก เบเกอรี่ ทั้งหมด 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41% โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 42% เพื่อใช้ในธุรกิจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 40% กลุ่มตัวอย่างที่นำผงทุเรียนไปใช้ทำอาหารหวานประเภท คุกกี้ ทั้งหมด 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20% โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22% เพื่อใช้ในธุรกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18% กลุ่มตัวอย่างที่นำผงทุเรียนไปใช้ทำอาหารหวานประเภท ไอศกรีม ทั้งหมด 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21% โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ในครัวเรือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 24% เพื่อใช้ในธุรกิจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18%

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้ผงทุเรียน ที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือกลุ่มที่มีจุดประสงค์ที่เลือกซื้อผงทุเรียนเพื่อใช้ในธุรกิจ มีจำนวน 215 คน และกลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือกลุ่มที่มีจุดประสงค์ที่เลือกซื้อผงทุเรียนเพื่อใช้ในครัวเรือน มีจำนวน 185 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของธุรกิจ

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 เป็นผู้บริโภคที่เลือกซื้อ ผงทุเรียน มีความถี่ในการเลือกซื้อสินค้า ประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ซื้อจากหน้าร้าน โดยซื้อปริมาณขนาด 100 กรัมขึ้นไป เพื่อใช้ในการทำอาหารหวานประเภทเค้ก เบเกอรี่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ในธุรกิจ เป็นคนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 99%

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนีความพึงพอใจ โดยใช้การวิเคราะห์สมการแบบถดถอย (Regression) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05, 0.1 โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 4 ได้ผลดังนี้

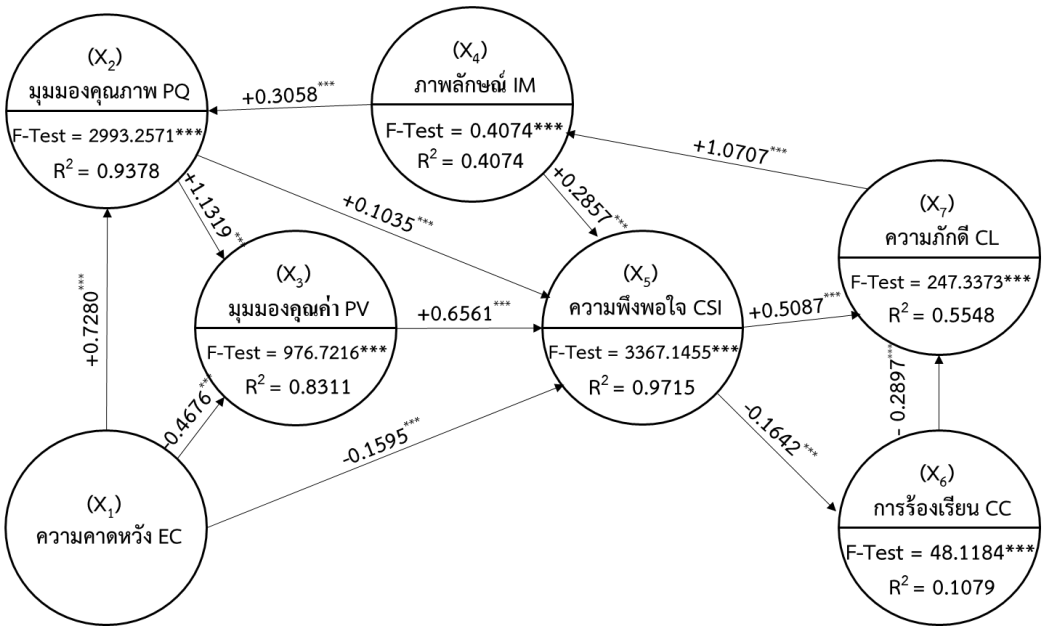
ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

ITEMS	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (x1)	0.7280***	-0.4676***		-0.1595***		
PQ (x2)		1.1319***		0.1035***		
PV (x3)				0.6561***		
IM (x4)	0.3058***			0.2857***		
CSI (x5)					-0.1642***	0.5087***

ITEMS	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CC (x6)						-0.2897***
CL (x7)			1.0707***			
	-0.0360***	0.3334***	-0.1133*	0.1152***	0.1620***	0.5000***
N	400	400	400	400	400	400
rss	0.5382	0.9076	5.1499	0.1488	0.1648	1.3751
ll	754.6274	650.1152	302.9227	1011.7705	600.2072	567.0115
F	2993.26***	976.72***	273.66***	3367.15***	48.12***	247.34***
r2	0.9378	0.8311	0.4074	0.9715	0.1079	0.5548
r2_a	0.9375	0.8302	0.4059	0.9712	0.1056	0.5525
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 4 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 89 ส่วนเพศชายมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อยู่ในช่วงอายุ 26-42 ปี

จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 89 มีสถานภาพสมรส จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในช่วงกำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ในด้านอาชีพประกอบอาชีพนิสิต/นักศึกษา จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีรายได้ 15,001–30,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้ผงทุเรียน พบว่า มีความถี่ในการซื้อผงทุเรียนใช้ต่อเดือน ประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67 ซื้อผงทุเรียนจากช่องทางหน้าร้าน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 ใช้ผงทุเรียนทำอาหารหวานประเภทเค้ก เบเกอรี่ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 เลือกซื้อผงทุเรียนเพื่อใช้ในธุรกิจ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจในการใช้ผงทุเรียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประยุกต์ตามแบบจำลอง ACSI กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อสินค้า (Customer Expectations) โดยมีความคาดหวังว่าต้องเป็นสินค้ารสชาติดีมากที่สุด รองลงมาคือต้องเป็นสินค้าที่ปราศจากสารปนเปื้อน กลุ่มตัวอย่างมีมุมมองคุณภาพต่อสินค้า (Perceived Quality) โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง สินค้าสะอาดถูกหลักอนามัย รองลงมาคือ เป็นสินค้าที่มีรสชาติดี กลุ่มตัวอย่างมีมุมมองคุณค่าต่อสินค้า (Perceived Quality) โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดของสินค้ามีความคุ้มค่าสมราคา รองลงมาคือ รสชาติของสินค้ามีความคุ้มค่าสมราคา กลุ่มตัวอย่างมีมุมมองภาพลักษณ์ต่อสินค้า (Image) โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง เป็นสินค้าที่ได้มาตรฐานการผลิต รองลงมาคือ ให้รสชาติความหวานที่คงที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสินค้า (Customer Satisfaction) โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดของสินค้า รองลงมาคือ รสชาติของสินค้า กลุ่มตัวอย่างไม่มีการร้องเรียนต่อการบริการและสินค้า (Customer Complaints) กลุ่มตัวอย่างมีความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) โดยผู้บริโภคจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ได้รับจากการใช้ผงทุเรียนไปยังคนรู้จักและยังคงกลับมาเลือกใช้ผงทุเรียนอีกในอนาคต

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ พบว่า

เพศหญิง ส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และ ความภักดี มากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ 26-42 ปี ส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มากว่าสถานภาพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้บริโภคที่กำลังศึกษาปริญญาตรี หรือจบปริญญาตรี ส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความถี่ในการซื้อผงทุเรียนใช้ต่อเดือน ประมาณ 3-4 ครั้งต่อเดือน ส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ช่องทางการซื้อผงทุเรียนทางซื้อหน้าร้าน ส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเภทของอาหารหวานที่ใช้ผงทุเรียน เค้ก เบเกอรี่ ส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุดประสงค์ที่เลือกซื้อผงทุเรียนเพื่อใช้ในธุรกิจ ส่งผลต่อมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมในการใช้ผงทุเรียนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า การร้องเรียน และ ความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานจากกรอบแนวคิดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและแรงจูงใจในการใช้ผงทุเรียนทำอาหารหวานของผู้ผลิตจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับ แบบจำลอง American Satisfaction Index Model (ACSI) พบว่า

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 (H1) : ความคาดหวังและภาพลักษณ์ของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผงทุเรียนมาใช้ทำอาหารหวาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของสินค้า สอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้า และภาพลักษณ์ของสินค้าส่งผลที่ดีต่อมุมมองคุณภาพ นั่นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 (H2) : ความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมุมมองคุณค่าและมุมมองคุณภาพของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผงทุเรียนมาใช้ทำอาหารหวาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของสินค้าไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 (H3) : ความภักดีของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผงทุเรียนมาใช้ทำอาหารหวาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ สอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า ความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้า ส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ นั่นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 (H4) : ความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจและ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผงทุเรียนมาใช้ทำอาหารหวาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 5 (H5) : พฤติกรรมและแรงจูงใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผงทุเรียนมาใช้ทำอาหารหวาน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการร้องเรียน สอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อผู้บริโภคไม่พึงพอใจต่อสินค้า ส่งผลให้เกิดการร้องเรียน นั่นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 6 (H6) : ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผงทุเรียนมาใช้ทำอาหารหวาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี และการร้องเรียนส่งผลเชิงลบต่อความภักดี สอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าส่งผลที่ดีต่อความภักดี หากลูกค้าไม่พอใจจะส่งผลให้ความภักดีลดลง นั่นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อผงทุเรียน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อผงทุเรียน พบว่าความสัมพันธ์ต่าง ๆ สอดคล้องกับ ทฤษฎี ACSI (The American Satisfaction Index) รวมถึงงานวิจัยที่ทบทวนวรรณกรรม ผลการ วิเคราะห์ ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในการกำหนดสมมติฐานจากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและแรงจูงใจจากการเลือกซื้อ ไว้ 7 สมมติฐาน

ความคาดหวังและภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของ สอดคล้องกับสมมติฐาน นั่นหมายความว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อผงทุเรียน โดยคาดหวังว่าจะต้องเป็นสินค้าที่รสชาติดีและปราศจากสารปนเปื้อน จะส่งผลต่อมุมมองคุณภาพ

ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการมุมมองคุณค่า สอดคล้องกับสมมติฐาน นั่นหมายความว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อผงทุเรียน ว่าจะเป็นสินค้าที่สะอาดถูกสุขอนามัยและคุ้มค่าสมราคา จะส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

ความภักดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ สอดคล้องกับสมมติฐาน นั่นหมายความว่าเมื่อผู้บริโภคพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ เพราะเป็นสินค้าที่มีได้มาตรฐานการผลิตและให้ความหวานคงที่ จะส่งผลต่อความภักดีและเกิดการแนะนำให้ผู้อื่นมาซื้อสินค้า

ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับสมมติฐาน นั่นหมายความว่า ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ของผู้บริโภคดีต่อสินค้า โดยคาดหวังว่าจะได้รับสินค้ารสชาติดี ปราศจากสารปนเปื้อน สะอาดถูกสุขอนามัย และคุ้มค่าสมราคา ได้มาตรฐานการผลิตและให้ความหวานคงที่ ส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการร้องเรียน สอดคล้องกับสมมติฐาน นั่นหมายความว่าเมื่อผู้บริโภคไม่พึงพอใจต่อสินค้า เพราะ อาจได้รับสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ไม่สะอาด หรือมีสารปนเปื้อนและความหวานไม่คงที่ จึงไม่เหมาะสำหรับใช้ประกอบอาหารหวาน จะส่งผลด้านการร้องเรียนตามมา

ความพึงพอใจ และการร้องเรียน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความภักดี สอดคล้องกับสมมติฐานนั่นหมายความว่า ความพึงพอใจ และการร้องเรียนของผู้บริโภคมีต่อผงทุเรียน เพราะเมื่อผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจ จึงเกิดการร้องเรียน และส่งผลให้เกิดความภักดีตามมา

สรุปการอภิปรายผลข้างต้นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและแรงจูงใจในการใช้ผงทุเรียนทำอาหารหวาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า

และภาพลักษณ์ โดย มุมมองคุณค่า ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กมลวรรณ มั่งคั่ง และคณะ, 2561) (กวินตรา มาพันศรี, 2562) และ (เผ่าพันธุ์ แย่งคุณเชาว์, 2562)

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อผงทุเรียนทั้ง ทางตรง และทางอ้อม ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริโภค คุณภาพการบริการ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี โดยมุมมองคุณค่า ส่งผลสูงสุด ดังนั้น ในการ สนับสนุน ด้านปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและแรงจูงใจในการใช้ผงทุเรียนทำอาหารหวานของผู้ผลิต จังหวัดกรุงเทพมหานคร จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะบริหารจัดการและพัฒนาปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาไป ให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านคุณค่าในตัวผลิตภัณฑ์ ทั้งส่งเสริมและรักษามาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ ของสินค้าไว้ จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความภักดี เห็นคุณค่าและกลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีกต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อาจารย์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ตลอดการศึกษาที่ผ่านมาจนสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในชีวิตการทำงาน และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือ ติดต่อประสานงานในทุก ๆ เรื่องด้วยดีเสมอมาและสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *ผลไม้ไทยสุดฮอตรุกตลาดโลกฝ่าโควิด-19.* เข้าถึงได้จาก: https://www.bot.or.th/thai/researchandPublications/articles/Pages/Article_25May2022.aspx, 13 เมษายน 2566.

กมลวรรณ มั่งคั่ง, ภาศิริ เขตปิยรัตน์, พิชญาพร พีรพันธุ์, วิสุทธิ์ สุขบารุง, นิยดา รักวงษ์ และสมเกียรติ จิระวงศ์เสถียร. (2561). *การพัฒนาตราสินค้า เพื่อสร้างการรับรู้คุณค่าทุเรียน หลงลับแลของชมรมคนรักทุเรียนบ้านด่านนาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา*, 6(2), หน้า 274.

กวินตรา มาพันศรี. (2562). *เรื่อง ปัจจัยการรับรู้ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร การรับรู้ส่วนผสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทุเรียนสดผ่านเฟซบุ๊ค.* คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เผ่าพันธุ์ แย่งคุณเชาว์. (2562). *การศึกษาความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ข้าวอินทรีย์.* พัฒนาการเศรษฐกิจปริทรรศน์, 14(2).

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *รายงานสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างรัสเซีย*. เข้าถึงได้จาก: https://คิดค้า.com/wp-content/uploads /2022/04/Product-Profile-ทุเรียน-มี.ค.-65.pdf

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), pp. 7-18.

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสะดวกซักของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Index Comparing Level of Customers on Laundromat Services of Consumers in Hua Hin District Prachuap Khiri Khan Province

กนกนาถ ศิลาโชติ[1] ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2] และชัชวาล แสงทองล้วน[3]

Kanoknart Silachote[1] Thanyanan Worasesthaphong[2] and Chatchawal Sangthongluan[3]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

E-mail: Kanoknart.sil@rmutr.ac.th[1], Than.wr@rmutr.ac.th[2], chatchawal.san@rmutr.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสะดวกซักของผู้บริโภค โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จาก แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 839 คน จากผู้ใช้บริการร้านสะดวกซักของผู้ใช้บริการในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย และการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการร้านสะดวกซักเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพมากกว่า เพศชาย ส่วนผู้ใช้บริการร้านสะดวกซักมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านสะดวกซัก มีระดับความพึงพอใจด้านคุณค่า จากเสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มมีความสะอาดมากกว่าทำด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ดัชนีความพึงพอใจ แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจผู้ใช้บริการแบบอเมริกัน การใช้บริการร้านสะดวกซัก

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of using Laundromat services among consumers with the conceptual framework of applied research from American Customer Satisfaction Index Model Survey method Data collection by stratified random sampling among 839 people from laundromat users of service users in Hua Hin District. Prachuap Khiri Khan Province to answer the questionnaire and analyze the data by factor analysis and analysis of binomial variables. Satisfaction level from clothes and clothes are cleaner than doing it manually at a higher level.

Keywords: Satisfaction index, American Customer Satisfaction Index Model, using the laundromat services

บทนำ

ในสภาวะปัจจุบันเมื่อผู้คนเริ่มใช้ชีวิตแบบคนเมืองมากขึ้น การพักอาศัยอยู่บนคอนโดมิเนียมหอพักอพาร์ตเมนต์ก็มีจำนวนมากขึ้น ทำให้พื้นที่การใช้ชีวิตแคบลง บวกกับการแข่งขัน ทุกอย่างมีเวลาจำกัดและเร่งรีบ ความสะดวกสบายจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนเรียกหา เช่น การซักผ้าจากซักมือก็เปลี่ยนมาใช้เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เป็นตัวช่วยทุ่นแรง เพราะสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งผู้บริโภคไม่มีเวลา บางคนต้องทำโอทีต้องเลี้ยงลูกการซักผ้าเลยกลายเป็นภาระ บางคนที่มีพอมีกำลังก็เลือกใช้บริการร้านซักอบรีด บางบ้านที่ไม่มีกำลังก็ต้องซักเองที่บ้าน หรือก็มาใช้เครื่องหยอดเหรียญ

รูปที่ 1 กราฟแสดงตลาดคอนโดหัวหิน เริ่มเข้าสู่ภาวะสมดุล

ที่มา: ไนท์แฟรงค์ประเทศไทย (https://www.condotiddoi.com/readarticle.php?articleid=2938, 2562)

ตลาดร้านสะดวกซักในประเทศไทย เกิดขึ้นมาจากความลำบาก (Paint Point) ความขี้เกียจของคนที่อยากได้ความสะดวกสบายในการซักผ้า เพราะการซักผ้าจำเป็นต้องใช้เวลานานหลายชั่วโมง ทั้งซักทั้งตากซึ่งเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญแบบเดิมจะต้องใช้เวลานานคือเมื่อซักเสร็จแล้วก็ต้องนำผ้าไปตากให้แห้งอีกหลายชั่วโมง รวมเวลาการซักผ้าตากผ้า อาจต้องใช้เวลานานนับ 7 ชั่วโมง แต่ร้านสะดวกซักมีจุดเด่นเหนือเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญแบบเดิม ๆ คือ ความรวดเร็วในการซักอบเพราะใช้เครื่องซักและเครื่องอบผ้าแบบเดียวกับที่ใช้ในอุตสาหกรรมหรือโรงแรม ทำให้สามารถซักผ้าเสร็จภายในเวลา 30 นาที หากอบผ้าต่อก็ใช้เวลาเพียง 30 นาที เช่นเดียวกัน ดังนั้นภายในเวลา 1 ชั่วโมงก็ทำให้ผ้าแห้งพร้อมใส่แล้ว เป็นการแก้ไขความลำบาก (Paint Point) ของการซักผ้า ตากผ้าที่ต้องใช้เวลานานหลายชั่วโมง ให้เสร็จพร้อมใส่ได้ในเวลาเพียง 1 ชั่วโมงเท่านั้น

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ผู้ใช้บริการร้านสะดวกซัก จะได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าจากการใช้บริการในระดับที่สูงกว่ากัน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับความ

พึงพอใจในใช้บริการร้านสะดวกซัก โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

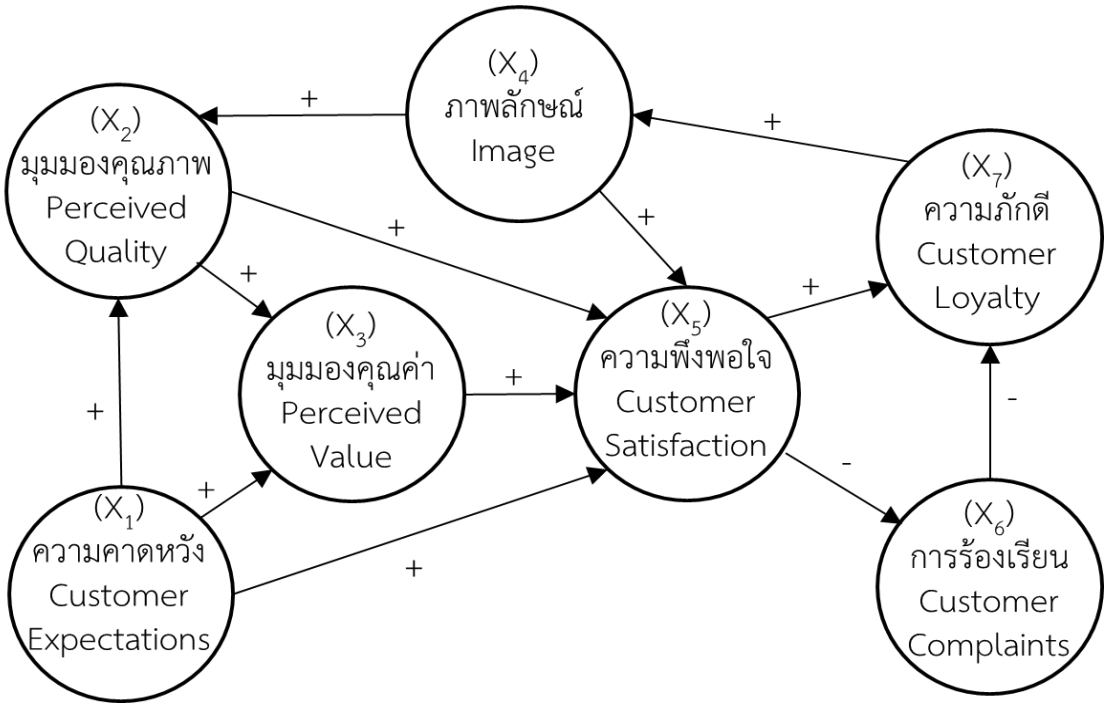
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสะดวกซักของผู้บริโภค

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิเคราะห์ไว้ว่าปัจจัยความคาดหวังของลูกค้า จะเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดมุมมองคุณภาพ ทั้ง 2 ปัจจัย จะส่งผลไปยังมุมมองคุณค่าของลูกค้า และทั้ง 3 ปัจจัยจะส่งผลไปยังความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ซึ่งถ้าลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะทำการร้องเรียน และทำให้ส่งผลต่อความภักดีลดลง เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจก็จะส่งผลทางบวกไปยังความภักดี และภาพลักษณ์และสะท้อนกลับไปยังมุมมองคุณภาพ และความพึงพอใจรวมด้วย

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลอง กรอบแนวคิด ACSI ร้านสะดวกซัก

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถกำหนดเป็นสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

H_1 : ระดับความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ ร้านสะดวกซัก จะแตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้าที่มีเพศต่างกัน

H_2 : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ร้านสะดวกซัก มีเหตุผลแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากใช้ผู้บริการร้านสะดวกซักของผู้ใช้บริการในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 839 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ/เหตุผล	ไม่มีเวลาในการซักผ้าด้วยตัวเอง	ที่พักไม่มีเครื่องซักผ้าส่วนตัว	เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มมีความสะอาดมากกว่าทำด้วยตนเอง	ร้านสะดวกซักที่จะใช้บริการ มีอุปกรณ์การซักพร้อม	ร้านสะดวกซักมีบริการหลากหลายตอบสนองการซักรีดทุกประเภท	รวม
ประชากร (ชาย)	90	95	44	45	16	290
	31.03%	32.76%	15.17%	15.52%	5.52%	100%
ประชากร (หญิง)	88	135	152	148	26	549
	33.52%	20.04%	26.23%	20.22%	4.74%	100%
รวม	**178**	**230**	**196**	**193**	**42**	**839**
	21.22%	**27.41%**	**23.36%**	**23.00%**	**5.01%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการแบ่งตามเพศ ดังนี้

ประชากรชาย จำนวน 290 คน แบ่งเป็น ไม่มีเวลาในการซักผ้าด้วยตัวเองจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.03 ที่พักไม่มีเครื่องซักผ้าส่วนตัว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76 เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มมีความสะอาดมากกว่าทำด้วยตนเอง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 ร้านสะดวกซักที่จะใช้บริการมีอุปกรณ์การซักพร้อม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.52 และร้านสะดวกซักมีบริการหลากหลายตอบสนองการซักรีดทุกประเภท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52

ประชากรหญิง จำนวน 549 คน แบ่งเป็นไม่มีเวลาในการซักผ้าด้วยตัวเองจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 331.52 ที่พักไม่มีเครื่องซักผ้าส่วนตัว จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 20.04 เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มมีความสะอาดมากกว่าทำด้วยตนเอง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 26.23 ร้านสะดวกซักที่จะใช้บริการมีอุปกรณ์การซักพร้อม จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 20.22 และร้านสะดวกซักมีบริการหลากหลายตอบสนองการซักรีดทุกประเภท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 4.74

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ ส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านสะดวกซักและส่วนที่ 4 เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านสะดวกซัก

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาในการวิเคราะห์และสร้างดัชนีวัดระดับความพึงพอใจ โดยการใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และวิธีการศึกษาเปรียบเทียบดัชนีระดับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการทางสถิติ t-test และ ANOVA F-test

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้บริการร้านสะดวกซัก ในเขตอำเภอหัวหิน จำนวน 839 คน ซึ่งแบ่งตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านสะดวกซัก เป็น ไม่มีเวลาในการซักผ้าด้วยตัวเอง ร้อยละ 21 ที่พักไม่มีเครื่องซักผ้าส่วนตัว ร้อยละ 27 เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มมีความสะอาดมากกว่าทำด้วยตนเอง ร้อยละ 23

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสร้างดัชนีวัดระดับความพึงพอใจจากแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย โดยแสดงผลไว้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
<u>คาดหวังของผู้ใช้บริการ</u>		0.8238	0.9571
ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ	0.9263		
การบริการสุภาพ	0.9153		
มีบริการที่หลากหลาย	0.9132		
ความสะอาดของร้านสะดวกซัก	0.9458		
ร้านสะดวกซักมีขั้นตอนในการใช้งานสะดวก	0.8706		
ร้านสะดวกซัก ง่ายต่อการเข้าใช้งาน	0.8721		
<u>คุณภาพของสินค้าและบริการ</u>		0.8075	0.9399
ร้านสะดวกซัก มีความรวดเร็วเพียงพอและเหมาะสม	0.8927		
ขั้นตอนการใช้งานเป็นขั้นตอนที่เข้าใช้งานง่าย	0.9173		

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ร้านสะดวกซักมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าใช้บริการ	0.9109		
ร้านสะดวกซักมีความความสะอาด	0.8895		
ร้านสะดวกซักมีการบริการที่หลากหลาย	0.8824		
คุณค่าของสินค้าและบริการ		0.8241	0.9466
ความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการที่คุ้มค่า	0.8907		
ความหลากหลายของการบริการที่คุ้มค่า	0.8808		
มีอัตราค่าการบริการที่เหมาะสมคุ้มค่า	0.9258		
มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยคุ้มค่า	0.9395		
ได้รับการบริการสุภาพที่ดีคุ้มค่า	0.9009		
ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ		0.8528	0.9423
ร้านสะดวกซักให้บริการตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	0.9311		
มีการบริหารจัดการที่ดีในการให้บริการ	0.9307		
มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ	0.9075		
มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	0.9242		
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		0.8492	0.9556
มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ	0.9518		
มีบริการที่คุ้มค่า	0.9481		
มีพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม	0.8865		
มีพนักงานคอยให้บริการ	0.8890		
โดยรวม ท่านมีความพึงพอใจ	0.9300		
ข้อแนะนำของผู้ใช้บริการ		0.8820	0.9301
แนะนำกับผู้บริหารร้าน	0.9554		
แนะนำให้คนรู้จัก	0.9385		
เผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์	0.9233		
ความภักดีของผู้ใช้บริการ		0.8372	0.8007
จะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก	0.9150		
จะแนะนำให้เพื่อนๆหรือบุคคลที่ท่านรู้จักเข้ามาใช้บริการ	0.9150		

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด จำนวน 7 ปัจจัย และมีข้อคำถามที่เป็นตัวแปรทั้งหมด จำนวน 30 ตัวแปร ซึ่งค่า Total Variance และ Cronbach Alpha ที่ได้ของปัจจัยทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ที่ เหมาะสม ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.7 ในทุกปัจจัย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้คะแนนไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง และสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความน่าเชื่อถือได้ในทุก ๆ ปัจจัย และเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้คะแนนไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความน่าเชื่อถือได้ในทุก ๆ ปัจจัย

ผลการเปรียบเทียบดัชนีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสะดวกซักของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังแสดงดังตารางที่ 3 และรูปที่ 3

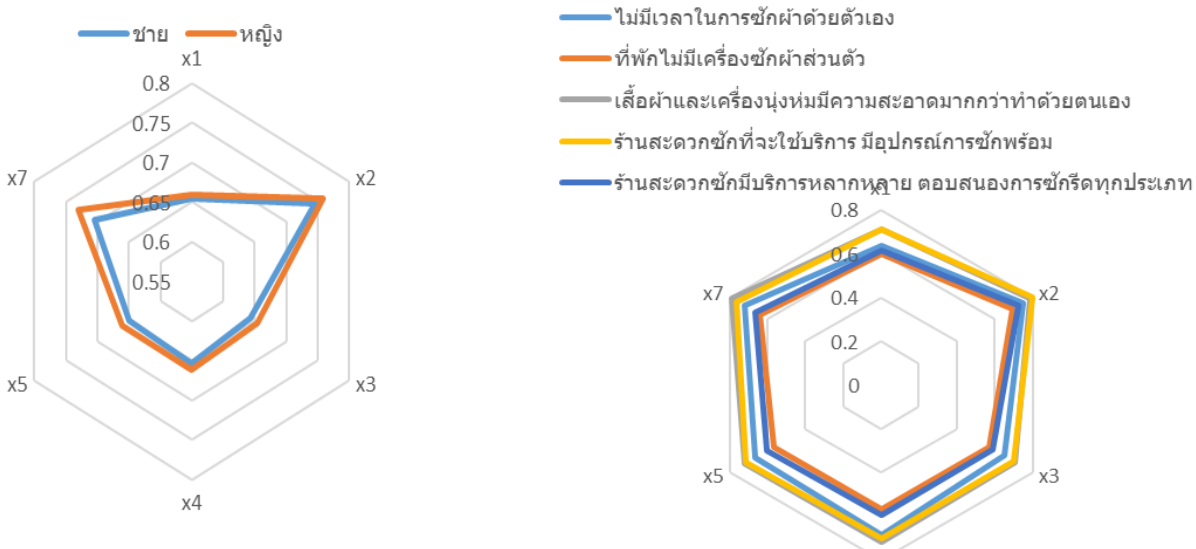
ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าดัชนีระดับความพึงพอใจ

ITEMS	จำนวน (คน)	CE	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
เพศ								
1. ชาย	290	0.654	0.745	0.643	0.654	0.650	0.082	0.705
2. หญิง	549	0.660	0.758	0.654	0.661	0.661	0.033	0.729
t-test		2.841***	2.894***	2.208**	2.427**	0.861	1.422	2.413**
เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการร้านสะดวกซัก								
1. ไม่มีเวลาในการซักผ้าด้วยตัวเอง	178	0.64	0.75	0.65	0.68	0.66	0.04	0.72
2. ที่พักไม่มีเครื่องซักผ้าส่วนตัว	230	0.60	0.70	0.57	0.57	0.56	0.08	0.64
3. เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มมีความสะอาด	196	0.71	0.79	0.71	0.72	0.72	0.01	0.79

มากกว่าทำด้วยตนเอง								
4. ร้านมีอุปกรณ์การซักพร้อม	193	0.71	0.80	0.70	0.70	0.71	0.02	0.76
5. ร้านมีบริการหลากหลายตอบสนองการซักรีดทุกประเภท	42	0.61	0.72	0.59	0.59	0.61	0.25	0.66
-test		1.518*	1.691**	2.024***	1.821**	1.995**	2.401***	1.691**

หมายเหตุ: CE = ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations), PQ = การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality), PV = การรับรู้คุณค่า(Perceived Value), IM = ภาพลักษณ์ (Image), CSI = ความพึงพอใจโดยรวม (Customer Satisfaction), CV = คำแนะนำของลูกค้า(Customer Voice), CL = ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 กราฟเรดาร์จำแนกตามเพศ และประเภทสินค้าที่เลือกในการใช้บริการ

จากตารางที่ 3 และจากรูปที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และความภักดีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยด้านความพึงพอใจ และการแนะนำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านสะดวกซักที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และการแนะนำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยด้านความคาดหวัง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านสะดวกซัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี สูงกว่าเพศชาย และจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านสะดวกซักคือ เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มมีความสะอาดมากกว่าทำด้วยตนเอง มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ร้านมีอุปกรณ์การซักพร้อม ไม่มีเวลาในการซักผ้าด้วยตัวเอง ร้านมีบริการหลากหลายตอบสนองการซักรีดทุกประเภท และที่พักไม่มีเครื่องซักผ้าส่วนตัว ตามลำดับ โดยผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้งานบริการร้านสะดวกซัก

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมุติฐาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้วยการวิเคราะห์แแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการทางสถิติ t-test และ ANOVA F-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1 ได้ผลดังนี้

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 839 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระดับความพึงพอใจใช้บริการร้านสะดวกซักจากเหตุผลที่เลือกใช้บริการร้านสะดวกซัก คือ เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มมีความสะอาดมากกว่าทำด้วยตนเอง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเหตุผลอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสะดวกซัก ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอภิปรายได้ว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของผู้ใช้บริการ คุณคาของผู้ใช้บริการ ภาพลักษณ์เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อีกทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ยังส่งผลต่อข่อเสนอแนะและความภักดีของผู้บริโภคอีกด่วยซึ่งจะพบว่ามีความสอดคล่องกับกรอบแนวคิดของ ACSI ที่ผู้วิจัยใช่เปนต่นแบบในการศึกษาครั้งนี้และสอดคล่องกับงานวิจัยของ กฤษดา เชียรวัฒนสุข และสรญา เข็มเจริญ (2562) จิรฐา เสือนาค (2562) และ ศิริพงษ์ ศรีใสไพร (2562)

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปจจัยที่สำคัญซึ่งสงผลตอการใช้บริการร้านสะดวกซัก ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อสามารถนำขอมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาการบริการร้านสะดวกซักให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นได โดยบริการร้านสะดวกซัก สามารถใชเปนแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาบริการร้านสะดวกซัก ให้สอดคลองกับความคาดหวังของลูกคา เนื่องจากความคาดหวังเปนปจจัยที่สงผลโดยตรงตอคุณภาพของผู้ใช้บริการและสงผลทางออมตอคุณคาของผู้ใช้บริการผานปจจัยดานคุณภาพของผู้ใช้บริการ ซึ่งทั้งสองปจจัยดังกลาวสงผลโดยตรงทางบวกกับความพึงพอใจของผูใช้บริการ โดยเมื่อผูใช้บริการเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดความภักดีและกลับมาใช้บริการร้านสะดวกซัก อีกทั้งจากขอมูลการวิจัย พบวา ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจแตยังคงมีขอเสนอแนะ ซึ่งถือได้วาเปนชองทางหนึ่งที่ทำให้สามารถใชขอมูลที่มีความนาเชื่อถือมาใชปรับปรุงบริการร้านสะดวกซัก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผูวิจัยหวังเปนอยางยิ่งวาผลงานวิจัยจะสามารถชวยใหผูที่ใช้บริการร้านสะดวกซัก รวมถึงผูที่ตองการขอมูลไปใชประโยชนเพื่อการศึกษา ไดรับขอมลูที่เปนประโยชนและนำไปใชอยางมีประสิทธิภาพ

6.กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กฤษดา เชียรวัฒนสุข และสรญา เข็มเจริญ. (มกราคม-มิถุนายน 2562). ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่. (บทคัดย่อ) .*วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 6(1), หน้า 38-50.

จิรฐา เสือนาค. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในเขตภาคใต้ตอนบน. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ไนท์แฟรงค์ประเทศไทย. (2562). *ฝ่ายวิจัยบริษัทไนท์แฟรงค์ประเทศไทย.* เข้าถึงได้จาก: https://www.condotiddoi.com/readarticle.php?articleid=2938

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting the Decision to Buy Fashion Clothes via Social Media in the Lower Central Province

รตนาภา ห่วงนาค[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Ratanapa Hongnark[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: ratanapa.hon@rmutr.ac.th, than.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ในการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผ่านแฟลตฟอร์ม เฟสบุ๊คและติ้กต้อก โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ในการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์แฟลตฟอร์ม เฟสบุ๊คและติ้กต้อก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer in the lower central provinces In deciding to buy fashion clothes through social media, platforms, Facebook and Tik Tok. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction platforms, Facebook and Tik Tok consisted of Customer Expectation, Perceived Value, Perceive Quality and Image.

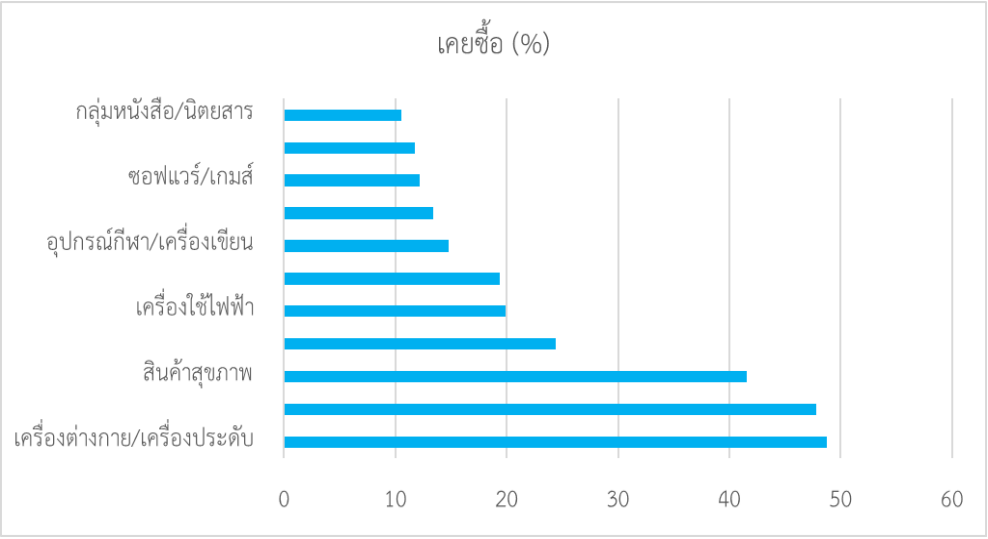
Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, customer expectation, perceived value perceive quality, image

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันมีโซเชียลมีเดียหลายแพลตฟอร์มในการซื้อขายสินค้าและบริการ ให้เลือกใช้เป็นจำนวนมาก แม้ว่าแต่ละแพลตฟอร์มจะมีจุดเด่นของตัวเองต่างกันออกไป นอกจากนี้โซเชียลมีเดียยังถูกใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารถึงผู้คนทั้งในแง่ของครีเอเตอร์ และแบรนด์ ปัจจุบันโซเชียลมีเดียได้ถูกประยุกต์ใช้กับ E-commerce จนกลายเป็นเครื่องมือในการทำการตลาดที่มีประสิทธิภาพสูง เพราะฉะนั้น สถิติของโซเชียลมีเดียเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนทำคอนเทนต์เมื่อเทียบกับปี 2021 โซเชียลมีเดียทุกแพลตฟอร์มถือว่ามียอดผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นในทุกเดือน โดย TikTok, Instragram และ Facebook เป็น 3 แพลตฟอร์มที่มียอดผู้ใช้เติบโตขึ้นมากที่สุด Online Shopping เติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงปีที่ผ่านมา สถานการณ์โควิดทำให้โซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือสำคัญที่เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยมีสถิติเกี่ยวกับ Social Commerce ออกมา 55% ของคนซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านโซเชียลมีเดีย 87% ของผู้ใช้งานบอกว่าโซเชียลมีเดียเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจในการเลือกซื้อ 57% ของคนชอปปิ้งมากขึ้นในช่วงโควิด หลายแพลตฟอร์มนำ E-commerce ไปใช้ทั้ง Facebook, Instagram, YouTube, TikTok เป็นต้น เพื่ออำนวยสะดวกการซื้อขายมากขึ้น และตลาดการขายสินค้าออนไลน์เติบโตอย่างรวดเร็ว (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564, น. 6)

จากการศึกษาข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยเปรียบเทียบการในการเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ ของลูกค้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊ค และ ติ๊กต้อก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพและวางแผนพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไปในอนาคต



รูปที่ 1 กลุ่มสินค้าออนไลน์กับพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์

ที่มา: สื่อสังคมออนไลน์ 2564 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564, น. 12)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของลูกค้า โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของลูกค้า โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก โดยมีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อออนไลน์โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของลูกค้า โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน มีดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง ของลูกค้า ในการการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของเฟสบุ๊ค และติ๊กต้อก ในเขตภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สฤษดิ์ ศรีโยธิน (2562, น. 47) อธิบายว่า ความคาดหวังในการบริการนั้นเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับรู้ข้อมูลองค์กรบริการจากแหล่งต่าง ๆ ประมวลเป็นความคาดหวังในการบริการ แล้วนำมาเป็นข้อมูลตัดสินคุณภาพการบริการว่าได้รับการตอบสนองที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ หากได้รับบริการตามที่คาดหวังผู้รับบริการก็จะตัดสินว่าบริการนั้นมีคุณภาพ หากผู้บริหารกับพนักงานในองค์กรบริการสามารถรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการได้ครบถ้วน โดยการประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างแบบสำรวจ SERVQUAL ก็จะมีข้อมูลจัดเตรียมบริการ หรือพัฒนานวัตกรรมการบริการให้ตรงกับความคาดหวัง ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และหากตอบสนองเกินที่คาดหวังก็จะสร้างความประทับใจ กลายเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กรบริการ การจัดการความคาดหวังจึงเป็นตัวชี้วัดศักยภาพการแข่งขันขององค์กร สอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่องความคาดหวังส่งผลเชิงบวกกับมุมมอง คุณภาพ มุมมองคุณค่า และความพึงพอใจในบริการ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองคุณภาพของลูกค้า ในการการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของเฟสบุ๊ค และ ติ๊กต้อก ในเขตภาคกลางตอนล่าง พบว่า วรันพร นางาม (2561, บทคัดย่อ) จากการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำอาหารคลีนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้คุณภาพ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าสอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่องมุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกกับ มุมมองคุณค่า และความพึงพอใจในบริการ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของลูกค้า ในการการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของเฟสบุ๊ค และ ติ๊กต้อก ในเขตภาคกลางตอนล่าง พบว่า จรูญ อินทนาศักดิ์ (2559) จากการศึกษาเรื่อง มุมมอง

คุณภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจร้านกาแฟ : กรณีศึกษาร้านคาเฟ่อเมซอนและร้านอินทนิลในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า ความคาดหวังต่อการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อมุมมองคุณค่า ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์เสมือนเป็นคำมั่นสัญญาที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ซึ่งจะเป็นไปตามคาดหวังหรือไม่นั้นลูกค้าต้องมีการใช้หรือประสบการณ์ร่วมกับผลิตภัณฑ์นั้นก่อนจึงจะตัดสินได้ว่าเป็นอย่างไร สอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่อง มุมมองคุณค่า ส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจในบริการ

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองภาพลักษณ์ของลูกค้า ในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของเฟสบุ๊ค และ ติ๊กต้อก ในเขตภาคกลางตอนล่าง พบว่า วนิดา เพิ่มพูล (2562, บทคัดย่อ)จากการศึกษาเรื่องดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควิกเปย์บนมือถือในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดความภักดีที่จะบอกต่อและกลับมาใช้บริการที่ธนาคารซ้ำอีกครั้ง สอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่อง มุมมองภาพลักษณ์ส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจ และมุมมองคุณภาพในบริการ

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองความพึงพอใจของลูกค้า ในการการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของ เฟสบุ๊ค และ ติ๊กต้อก ในเขตภาคกลางตอนล่าง พบว่า วรรณพร หวลมานพ (2558, หน้า 114) จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอพพลิเคชั่นเคโมบายแบงค์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางประชากร อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อปัจจัยพฤติกรรม ในการใช้แอปพลิเคชั่น ความคาดหวัง มุมมองความพึงพอใจในการใช้งาน ส่งผลถึงความถี่ในการใช้งาน ผู้ใช้งานที่มีความถี่ในการใช้ของแอปพลิเคชันเคโมบายแบงกิ้งพลัส มีความพึงพอใจในมากที่สุด สอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่อง มุมมองความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี และโอกาสกลับมาซื้อสินค้าซ้ำ และส่งผลเชิงลบต่อการร้องเรียนในการบริการ

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองการร้องเรียน ในการการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของ เฟสบุ๊ค และติ๊กต้อก ในเขตภาคกลางตอนล่าง พบว่า สุพจน์ บางน้ำเค็ม (2563, บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปซื้อสินค้าบริการซ้ำ ของลูกค้าร้านกูร์เมต์ มาร์เก็ต และร้านโกลเด้นเพลส ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีทั้งสิ้น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และความภักดีส่งผลกระทบในทางบวกกับโอกาสกลับไปซื้อสินค้า/บริการซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยปัจจัยด้านความภักดีส่งผลต่อโอกาสในการ กลับไปซื้อซ้ำมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ส่วนปัจจัยด้านความพึงพอใจ และปัจจัยด้านการร้องเรียนไม่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปซื้อซ้ำสอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่อง การร้องเรียน ส่งผลเชิงลบต่อความภักดี และ โอกาสกลับมาซื้อสินค้าซ้ำในการบริการ

7. ปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองความภักดี ในการการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของ เฟสบุ๊ค และ ติ๊กต้อก ในเขตภาคกลางตอนล่าง พบว่า จิรัชญากรณ์ เทียมเผือก (2563, บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับไปซื้อสลากออมทรัพย์แบบดิจิทัลซ้ำของธนาคารออมสินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากผลข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสลาก

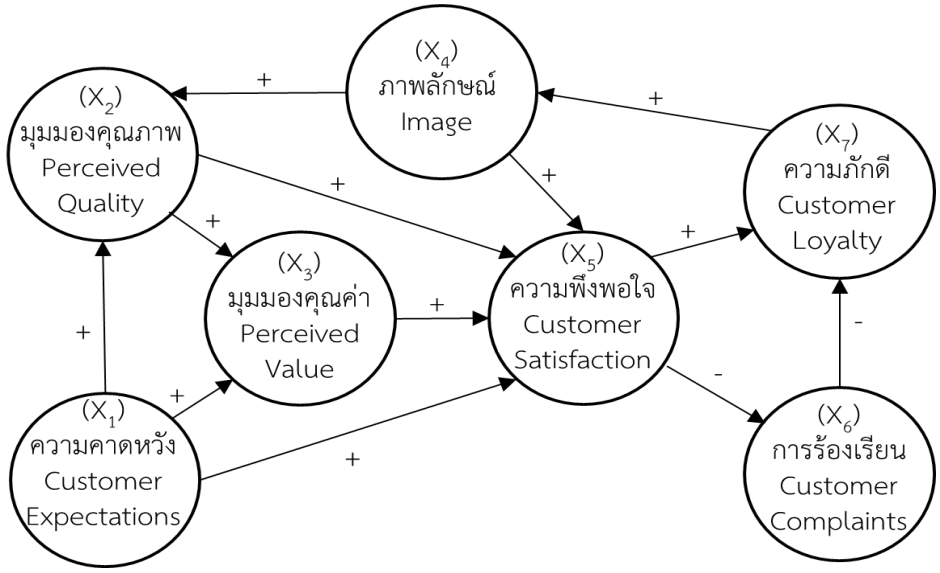
ดิจิทัลพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการซื้อสลากดิจิทัล เพื่อการออมเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 343 คน คิดเป็น 85.8% ความถี่ในการซื้อสลากดิจิทัล เมื่อสลากครบ กำหนด คิดเป็น 47% ส่วนใหญ่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตนเอง คิดเป็น 65.3% จากการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปซื้อสลากดิจิทัลซ้ำ นั่นคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ และความภักดี ส่งผลกระทบในทางบวกกับโอกาสกลับไปซื้อซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ส่วนการร้องเรียนส่งผลกระทบในทางลบกับโอกาสกลับไปซื้อซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ชมภูนุช สมบูรณ์พร (2561, น. 25) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของภาพลักษณ์ ความคาดหวัง การรับรู้คุณค่า และการรับรู้คุณภาพต่อความพึงพอใจ และ (2) ศึกษาอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของความพึงพอใจต่อความจงรักภักดี โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัย ประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ACSI วิธีการสำรวจข้อมูลแบบการสุ่มหลายขั้นตอนวิธีการศึกษาใช้การเก็บข้อมูลจากลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 532 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา และแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้คุณค่าและการรับรู้คุณภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ความพึงพอใจและภาพลักษณ์ส่งผลต่อความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการรับรู้คุณค่า และด้านภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีสำหรับกลุ่มลูกค้าของทางธนาคาร

American Customer Satisfaction Index (ACSI) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจลูกค้า ซึ่งเป็นหนึ่งในตัววัดผลด้านอุปสงค์ ที่ปัจจุบันองค์กร หรือ ประเทศต่าง ๆ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ประเทศไทยได้นำ ACSI มาใช้เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการบริการหน้าเคาเตอร์ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของลูกค้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณภาพและคุณค่าของบริการ คุณภาพส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลในเชิงลบกับการร้องเรียนทั้งนี้เมื่อลูกค้าพอใจมากขึ้นความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์นั้นๆ ก็เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ความคาดหวังของลูกค้าจะส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของลูกค้าผ่านคุณภาพและคุณค่าของการบริการโดยคุณภาพของการบริการ จะส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของลูกค้าผ่านคุณภาพและคุณค่าของการบริการ ผลการศึกษาดังกล่าวไม่สามารถเทียบเคียงกับประเทศอื่นได้เนื่องจากข้อจำกัดในขอบเขตการศึกษาที่เป็นเฉพาะส่วนที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเท่านั้น ACSI ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมว่าสามารถใช้เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ภายใต้แนวคิดทางการตลาด ACSI มีปัจจัย 5 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction ACSI) จะถูกวัดโดยหลากหลายคำถามซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล คำถามจากเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละดัชนีซึ่งมีคะแนน

ให้ปัจจัยละ 0-10 และปัจจัยทั้ง 5 ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction ACSI) ตามลูกศร สามปัจจัยแรก เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ คุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ คุณค่าของสินค้า และบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceive Value) และความคาดหวังของลูกค้า นอกจากนั้นยังมีปัจจัยอีกปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้าคือการร้องเรียนลูกค้า และความจงรักภักดีในสินค้าและบริการ โดยทั้งห้า ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันโดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2

.



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ ของลูกค้าที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อออนไลน์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพของร้านเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพของลูกค้าที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อออนไลน์ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของร้านเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก

H_3: ความภักดี ของลูกค้าที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อออนไลน์ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของร้านเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของลูกค้าที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อออนไลน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของร้านเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก

H_5: ความพึงพอใจ ลูกค้าที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อออนไลน์ ส่งผลต่อการร้องเรียนของร้านเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก

H_6: ความพึงพอใจ ลูกค้าที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อออนไลน์ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดีของร้านเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากของลูกค้าที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อออนไลน์ โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ๊กต้อก ในเขต จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ในการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ เฟสบุ๊ค และติ๊กต้อก

อายุ	การซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์		รวม
	เฟสบุ๊ค (Facebook)	ติ๊กต้อก (Tiktok)	
1. ต่ำกว่า 28 ปี (Gen Z)	31	96	127
	24.41%	75.59%	100%
2. 28 - 42 ปี (Gen Y)	39	127	166
	23.49%	76.51%	100%
3. 43 ปี ขึ้นไป (Gen X)	22	85	107
	13.25%	51.20%	64%
รวม	92	308	400
	23.00%	77.00%	100%

จากตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์และอายุของกลุ่มลูกค้า โดยทำการสุ่มตัวอย่างจาก ลูกค้าที่ซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ค (Facebook) กับการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ติ๊กต้อก (Tiktok) โดยสาเหตุที่มีการสุ่มตัวอย่างจากการแบ่งกลุ่มอายุตาม Generation (Aleksandry, 2020, p. 35) คือ Gen Z กลุ่มอายุต่ำกว่า 28 ปี Gen Y กลุ่มอายุ 28 - 42 ปี และ Gen X กลุ่ม อายุ 43 ปี ขึ้นไป เพื่อให้ตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่ซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊ค กับ ประชากรที่ซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ติ๊กต้อก ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มอายุ เนื่องจาก อายุและการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์จะแตกต่างกันไป กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 28-42 ปีและอายุมากกว่า 42 ปี จะเป็นบุคคลวัยทำงานและมีความจะมีความต้องการในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากกว่า แต่กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 28 ปี อยู่ในวัยที่เรียนหรือเริ่มทำงาน ดังนั้น คนที่อายุ ต่ำกว่า 28 ปี 28-42 ปี และอายุ 43 ปี ขึ้นไปจึงเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการและส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

<u>สมการตามกรอบแนวคิด ACSI</u>

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} = ความคาดหวังของลูกค้า คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของลูกค้า คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของลูกค้า คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของลูกค้า คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของลูกค้า คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของลูกค้า คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของลูกค้า คนที่ *i*

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ *j* คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ Facebook จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71 มากกว่า ลูกค้าที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ Tiktok จำนวน 114 คน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 29 เป็นเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77 มีอายุต่ำกว่า 28 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32 อายุ 28-42 จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41 และอายุ 43 ปีขึ้นไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27 สถานภาพ โสด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 สมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25 สถานะหย่าร้างและแยกกันอยู่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19 พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25 นิสิต/นักศึกษา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และว่างงาน/แม่บ้านจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

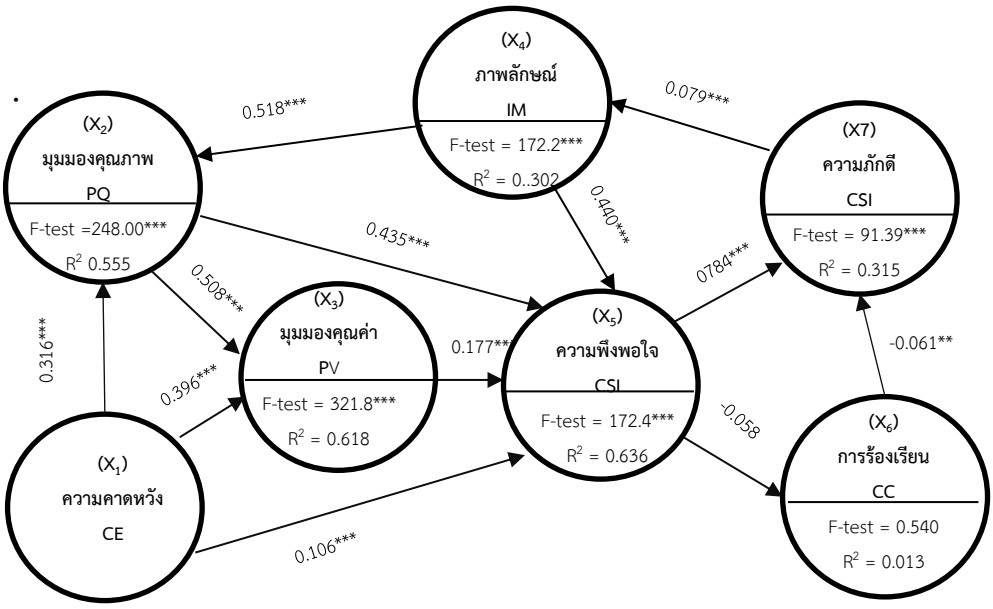
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของลูกค้า โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อกจากแบบสอบถาม พบว่า ความคาดหวัง ของลูกค้าที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ ของร้านเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ้กต้อก มีค่าเท่ากับ 0.316*** มุมมองคุณค่ามีค่าเท่ากับ 0.396*** และความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 0.106** สอดคล้องกับสมมติฐานและมีนัยสำคัญทางสถิติ มุมมองคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่า มีค่าเท่ากับ 0.508*** และความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 0.345*** สอดคล้องกับสมมติฐานและมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการร้องเรียนมีค่า –0.058 และมีความสัมพันธ์เชิงลบ กับความภักดี มีค่า 0.547*** มุมมองคุณค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 0.177*** สอดคล้องกับสมมติฐานและมีนัยสำคัญทางสถิติ ภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ มุมมองคุณภาพ มีค่าเท่ากับ 0.518*** และความพึงพอใจ มีค่าเท่ากับ 0.440*** สอดคล้องกับสมมติฐานและมีนัยสำคัญทางสถิติ การร้องเรียน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความภักดี มีค่าเท่ากับ -0.061** โดยมุมมองด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (X1)	0.316***	0.396***		0.106**		
PQ (X2)		0.508***		0.345***		
PV (X3)				0.177***		
IM (X4)	0.518***			0.440***		
CSI (X5)					-0.058	0.547***
CC (X6)						-0.061**
CL (X7)			0.426***			
Constant	0.132***	0.0523*	0.489***	-0.109***	0.497***	0.397***
N	400	400	400	400	400	400
rss	5.445	5.625	7.024	6.160	41.54	11.49
F	248.0***	321.8***	172.2***	172.4***	0.540	91.39***
r2	0.555	0.618	0.302	0.636	0.013	0.315

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

อภิปรายผล

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของลูกค้า โดยใช้ เฟสบุ๊ค กับ ติ๊กต้อก ได้แก่ 4 ปัจจัย ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบกูล จันทรโคลิกา และคณะ (2560) อธิบายว่า ความคาดหวังของลูกค้าผู้ซื้อสินค้า จะเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดมุมมองคุณภาพ และทั้งสองปัจจัยนี้จะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของการซื้อสินค้า ซึ่งปัจจัยทั้งสามจะส่งไปยังความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าเกิดเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า และเมื่อลูกค้าเกิดความไม่พอใจจะส่งผลไปยังการร้องเรียน ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีลดลงแต่ถ้าลูกค้าพึงพอใจจะส่งผลให้เกิดความภักดีเพิ่มมากขึ้นโดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพ อใจมากที่สุดคือภาพลักษณ์ลองมาคือคุณภาพคุณค่าและความคาดหวังดังงานวิจัยของ สุพจน์ บางน้ำเค็ม (2563) อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปซื้อสินค้าบริการซ้ำ ของลูกค้าร้านกูร์เมต์ มาร์เก็ต และร้านโกลเด้นเพลส ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีทั้งสิ้น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และความภักดีส่งผลกระทบในทางบวก กับโอกาสกลับไปซื้อสินค้า/บริการซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยปัจจัยด้านความภักดีส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปซื้อซ้ำมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ส่วนปัจจัยด้านความพึงพอใจ และปัจจัยด้านการร้องเรียนไม่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปซื้อซ้ำสอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่อง การร้องเรียนส่งผลเชิงลบต่อความภักดี และโอกาสกลับมาซื้อสินค้าซ้ำในการบริการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. การขายเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ ลูกค้าส่วนใหญ่จะมีรสนิยมทางด้านแฟชั่นที่เหมือนกัน แต่ก็อาจจะมีทัศนคติและกำลังซื้อที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการควรวางคอนเซ็ปต์สินค้าให้ตรงกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ง่ายขึ้น ทั้งยังช่วยในเรื่องของการวางแผนขายเสื้อผ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพได้เสื้อผ้าแฟชั่นที่มีคุณภาพดี

2. ให้ความสำคัญกับการเลือกแหล่งผลิตเสื้อผ้าที่น่าเชื่อถือจะช่วยให้เปิดร้านขายเสื้อผ้าได้อย่างอุ่นใจ แหล่งผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและไว้ใจได้จะช่วยรักษามาตรฐานของสินค้าและช่วยให้ขายเสื้อผ้าได้อย่างมั่นใจ ลูกค้าไม่โวยวายในทางตรงกันข้าม หากคุณมีแหล่งสินค้าที่ไม่น่าเชื่อถือ หรือเจอกับซัพพลายเออร์ที่ไร้ความรับผิดชอบ เช่น การส่งสินค้าไม่ตรงกำหนด ผลิตสินค้าไม่ได้ตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ หรือคุณภาพสินค้าไม่ตรงตามต้องการ เป็นต้น

3. ปัจจุบันมีลูกค้ากว่า 86% เต็มใจจ่ายเพิ่มให้กับการบริการที่ดีกว่า ผู้ประกอบการจะต้องให้บริการลูกค้าด้วยความจริงใจและมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดลูกค้า โดยการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าและคอยให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการ เช่น ให้คำแนะนำเรื่องสีและไซส์ของเสื้อผ้า สิ่งนี้จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างร้านกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และการกลับมาซื้อสินค้าซ้ำ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กอบกูล จันทรโคลิกา, นพนภา จุลโลบล, ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ และณัฐดนัย อลีนจิตพงศ์. (2560). *ผลการดำเนินงานกับความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบจำลอง ACSI ของบริษัทในประเทศไทย.* National Research Alliance Dialogue on Corporate Governance 2017. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จรูญ อินทนาศักดิ์. (2559). *มุมมองคุณภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านคาเฟ่อเมซอนและร้านอินทนิลในเขตจังหวัดนนทบุรี.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

จิรัชญากรณ์ เทียมเผือก. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับไปซื้อสลากออมทรัพย์แบบดิจิทัลซ้ำของธนาคารออมสินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต. การตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

ชมภูนุช สมบูรณ์พร. (2561). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACSI.* ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต. การตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

วนิดา เพิ่มพูล. (2562). *ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควิกเปย์บนมือถือในอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

วรรณพร หวลมานพ. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอพพลิเคชั่นเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สุพจน์ บางน้ำเค็ม. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปซื้อสินค้าบริการซ้ำ ของลูกค้าร้านกูร์เมต์ มาร์เก็ต และร้านโกลเด้นเพลส ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* โครงการวิจัย. สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564). *สื่อสังคมออนไลน์: แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้.* กลุ่มงานห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์ กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สฤษดิ์ ศรีโยธิน (2562). *มุมมองคุณภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจกาแฟ.* ค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ศิริพงษ์ สีใสไพร และณัฐดนัย อลีนจิตพงศ์. (2560). *ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟแบรนด์ของไทยและแบรนด์ต่างชาติ.* ในการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 19 (The 9th Rajamangala University of Technology National Conference). กรุงเทพฯ: อิมแพคเมืองทองธานี.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

Factors Affecting the Selection of Former Work Sites of Construction Workers in Bangkok and Its Vicinity

สิทธิชัย ประสพชัยมงคล[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Sittichai Prasupchaimongkol[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170[1,2]

E-mail: keang4321s@gmail.com[1], kawklai.wou@outlook.rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 439 คน จาก ผู้ปฏิบัติงานในไซส์งานก่อสร้างในเขตปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิท เรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย ความพึงพอใจ การแนะนำ และความภักดี

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การใช้บริการซ้ำงานก่อสร้างในไซส์งาน

Abstract

The purpose of this research was to study factors affecting workers to choose the same workplace again. The conceptual framework of applied research from American Customer Satisfaction Index model theory and reuse, survey method, data collection by stratified sampling method, totaling 439 people. from Workers at construction sites in the metropolitan area to answer the questionnaire and analyze the data with a probit model sorted. The results of the research revealed that the factors affecting the selection of the original work site of construction workers in Bangkok and its vicinity with statistical significance. Satisfaction, consisted of Image, satisfaction, suggestions and loyalty.

Keywords: American Customer Satisfaction Index, Model Repeated use of construction services on site

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากในสภาวะปัจจุบันพบว่าปัญหาเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานในธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ มีมากขึ้นทำให้ผู้บริหารในธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐหันมาให้ความสำคัญกันมากขึ้น ทั้งนี้เพราะว่าปัญหาทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานนั้นส่งผลการกระทบทั้งทางร่างกายจากความไม่ปลอดภัย และความเสียหายทรัพย์สินขององค์กร รวมไปถึงการแข่งขันทางการค้า โดยจะส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับองค์กรธุรกิจซึ่งจะกล่าวได้ 2 ประการด้วยกันคือ

1. จากผลกระทบทางตรงด้านสภาพแวดล้อม หรือสภาพความไม่ปลอดภัยในการทำงานย่อมนำมาซึ่งความสูญเสียจากอุบัติภัยที่เกิดขึ้น โดยความสูญเสียเนื่องจากอุบัติภัยนั้นประกอบไปด้วย ความสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยความสูญเสียทางตรงของเราได้แก่ความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับชีวิตร่างกายหรืออนามัยของบุคคลในองค์กร เช่น การบาดเจ็บพิการทุพพลภาพหรือเสียชีวิตได้ ความสูญเสียทรัพยากรทางการเงินขององค์กร เช่น ใช้เงินค่ารักษาพยาบาล จ่ายเงินค่าทดแทน/จ่ายเงินค่าชดเชยที่หน่วยงาน อาจจะต้องจ่ายเงินให้กับผู้ได้รับความเสียหาย ความสูญเสียที่เกิดขึ้นทรัพยากรทางวัตถุ เช่น วัสดุสิ่งของชำรุดเสียหาย และต้องเสียเงินค่าซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดหาวัสดุสิ่งของมาทดแทนใหม่และความสูญเสียด้าน ทางอ้อมได้แก่ความสูญเสียเวลาในการทำงานทั้งของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง และผู้ปฏิบัติงานอื่นหัวหน้างานผู้ควบคุมงานหรือผู้บังคับบัญชาสูญเสียเงินค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการที่สูงขึ้น และสูญเสียเงินค่าจ้างเงินเดือน และเงินค่าสวัสดิการให้ผู้บาดเจ็บ (แก้วฤทัย แก้วชัยเทียม, 2548) โดยไม่ได้รับค่าตอบแทนการสูญเสียรายได้ หรือเสียผลงานเนื่องจากกระบวนการผลิตหยุดชะงักไป เสียชื่อเสียง และเสียความน่าเชื่อถือขององค์กร รวมทั้งเสียขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

2. ผลกระทบด้านทางอ้อม ความไม่ปลอดภัยในการทำงานส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของธุรกิจในตลาดโลกเนื่องจากปัจจุบันสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจการค้าของโลก มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นไปในแนวทางเสรีมากขึ้นส่งผลให้เกิดรูปแบบการค้าไร้พรมแดน การทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้น ทำให้ในปัจจุบันเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ได้กลายเป็นเครื่องมือและมาตรการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศซึ่งจะมีผลกระทบต่อการแข่งขันของธุรกิจไทยในตลาดโลก จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จูรานและกรายน์ (อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2544, น.13-18) ได้ทำการศึกษาพบว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นกว่า 80% นั้น สามารถควบคุมได้โดยการบริหาร และส่วนที่เหลือ 20% สามารถควบคุมได้โดยผู้ปฏิบัติงานซึ่ง สอดคล้อง ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมความสูญเสีย ซึ่งสามารถอธิบายถึงประเด็นสำคัญ ที่นำไปสู่ส่วนที่เกี่ยวข้องกันระหว่างคุณภาพสิ่งแวดล้อมการรักษาความปลอดภัยความปลอดภัยและอื่น ๆ โดยเฉพาะการระบุถึงศักยภาพความสูญเสียทั้งหมดที่เกิดขึ้น และสิ่งวิกฤติที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำให้การบริหารงาน (จตุพร สุขศรี, 2561) เพื่อควบคุมความสูญเสียเป็นวิธีการปฏิบัติตอย่างเป็นระบบของการระบุชี้ศักยภาพ ของความสูญเสียการประเมินความเสี่ยงการตัดสินใจ ในการจัดหาวิธีการควบคุมดำเนินการปฏิบัติ และระบบการติดตามที่ใช้ในการควบคุมความสูญเสีย การบริหารงาน

ความปลอดภัย ในอดีตผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มักจะไม่ได้ความสำคัญ โดยจะมองว่างานความปลอดภัยเป็นการเสียเงินค่าใช้จ่าย โดยจากการศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรม เขตภาคเหนือตอนบนพบว่าโรงงานส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายทางด้านความปลอดภัย ส่วนโรงงานที่มีเงินค่าใช้จ่ายทางด้านความปลอดภัยจะมีเงินค่าใช้จ่ายน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3,750 บาทต่อปี และมีเงินค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ให้พนักงานมีเงินค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,500บาทต่อปี (อโณทัย ภูวนวิทยาคม, 2537)

การเกิดอุบัติเหตุ จะมุ่งที่การแก้ไขที่เฉพาะเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นมักจะคิดความเสียหายจากการบาดเจ็บ และทรัพย์สินเสียหายการวัดผลการมุ่งเน้นการวัดผลของโปรแกรม หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นและวัดสถิติอุบัติเหตุเป็นสำคัญ และมักจะคิดว่าหน้าที่ความรับผิดชอบจะอยู่กับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน(จป.)หรือคณะกรรมการความปลอดภัยเท่านั้น ซึ่งจะทำให้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ นั้นยากพบว่ามีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการความปลอดภัยกับการสนับสนุนจากนายจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ฤทธิชาติ อินโสม, 2543) เนื่องจากปัญหาความปลอดภัย ไม่ได้เกิดจากสาเหตุเดียวแต่เกิดจากหลาย ๆ สาเหตุที่จะอาจต้องอาศัยความเกี่ยวข้องพนัก รวมการจัดการอื่นๆร่วมกันแก้ไขปัญหาและอำนาจการตัดสินใจ ของผู้บริหารอีกทั้งแนวทางทฤษฎี การเกิดอุบัติเหตุของ Heinrich Domino ค.ศ. 1931 (อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2544, น.13-18) ซึ่งมองว่าสาเหตุที่แท้จริงของการเกิดอุบัติเหตุ เกิดจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัยของคน ร่วมกับสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย และปัจจัยอื่น ๆ ทำให้เกิดการบาดเจ็บในที่สุด ถ้าหากดึงปัจจัยการกระทำที่ไม่ปลอดภัย ของคนออก แล้วก็จะไม่ส่งผลให้กับโดมิโนไปอุบัติเหตุก็จะไม่เกิดการบาดเจ็บและทรัพย์สินเสียหาย จึงพยายามมุ่งเน้นการแก้ไขไปที่ตัวบุคคล ผลของแนวคิดนี้ ทำให้เข้าใจว่าความสะเพร่า ความบกพร่องของคนเป็นต้นเหตุ ทำให้เกิดอุบัติเหตุ จึงมุ่งการแก้ไขไปที่ตัว คนทำงานเพราะฉะนั้นแนวคิดของทฤษฎี (พรเกียรติ เนติขจร, 2546) นี้จะมองว่าโดมิโนการกระทำที่ไม่ปลอดภัย สามารถแยกออกได้ไม่โยงใยกับโดมิโนตัวอื่น ๆ การกระทำที่ไม่ปลอดภัยเป็นผล มาจากความบกพร่องของคน แนวปฏิบัติที่ผ่านมาจะแก้ไขที่ตัวบุคคล

โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑลนอกเหนือจากปัญหาเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานแล้วจากสภาวะเศรษฐกิจส่งผลโดยตรงต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้าง เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมั่นคง รายได้ในการทำงานก็เป็นปัจจัยในการทำงานเช่นกัน จึงทำการศึกษาจากกลุ่มผู้ที่มีภูมิลำเนาเกิดผู้ที่มีภูมิลำเนาเกิดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มคนงานก่อสร้างซึ่งมีรายได้สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑลมีจำนวนประชากร ผู้แรงงานมากมาย ผู้ที่มีภูมิลำเนาเกิดจากภาคต่าง ๆ กลุ่มคนงานก่อสร้างซึ่งมีรายได้สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑลมีจำนวนประชากรผู้แรงงานมากมาย

ตารางที่ 1 ภูมิลำเนาต่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ภูมิลำเนาท่าน คือ		
	1.กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	2.ภาคต่าง ๆ	รวม
1	65	38	103
ต่ำกว่า - 30,000 บาท	63.11%	36.89%	100%
2	287	49	336
มากกว่า – 30,000 บาท	85.42%	14.58%	100%
Total	352	87	439
	80.18%	19.82%	100%

จากตารางที่ 1 ภูมิลำเนาต่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาวิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 453 คน แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑลในส่วนของผู้ที่มีภูมิลำเนาเกิดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 30,000 บาท มีอัตราเฉลี่ยที่ 63.11% มีจำนวน 65 คนและผู้ที่มีภูมิลำเนาเกิดในเขตภาคต่าง ๆนอกเหนือกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีอัตราเฉลี่ยที่ 36.86% มีจำนวน 38 คนส่วนของผู้ที่มีภูมิลำเนาเกิดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีอัตราเฉลี่ยที่ 85.42% มีจำนวน 287 คน และผู้ที่มีภูมิลำเนาเกิดในเขตภาคต่าง ๆ นอกเหนือกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลมีอัตราเฉลี่ยที่ 14.58%มีจำนวน 49 คน

ด้วยเหตุข้างต้นจึงเกิดคำถามขึ้นว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกไซต์งาน ของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพและปริมณฑลโดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้า 439 คน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

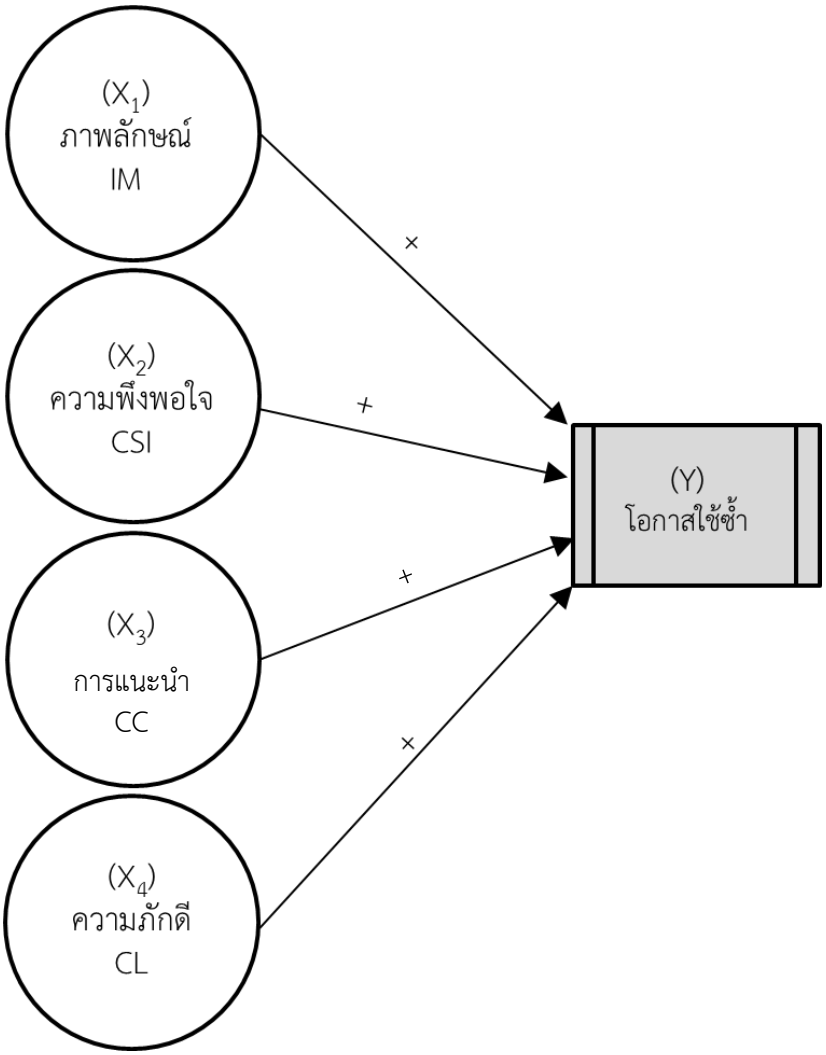
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล เมื่อพึงพอใจ ความภักดี จากปัจจัยใดที่จะส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพและปริมณฑลมากที่สุด

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจไปใช้ซ้ำ โดย Professor Claes Fornell (Fornell et. Al., 1996, pp.7-18) เพื่อเป็นข้อมูลในการ

เปรียบเทียบความพึงพอใจขอผู้ใช้บริการ โอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล ใน 4 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ ด้านความพึงพอใจ ด้านการร้องเรียน ด้านความภักดีโดยส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจกลับไปใช้

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ภาพลักษณ์ มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก

H2: ความพึงพอใจ มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก

H3: การแนะนำส่งผลเชิงบวกต่อการกลับใช้ซ้ำ

H4: ความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล จำนวน 439 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน เป็นการอธิบายกลุ่มประชากรที่เก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในการทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบสมมุติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปร 2 ตัวแปร ส่วน one way ANOVA เป็นการทดสอบสมมุติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร การวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Regression Analysis) และการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล โดยใช้การวิเคราะห์ Probit เรียงลำดับ โดยการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1

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

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 439 คน เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล ถูกประเมินตามหลักประชากรณ์ศาสตร์ทั่วไป เช่น เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิท เรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล ผลการวิจัย ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 43 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส อยู่ระหว่างศึกษาและจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีรายได้เฉลี่ย 5,001-7,500 บาทต่อเดือน ซึ่งกำลังผู้ปฏิบัติงานกับความปลอดภัยในสถาประกอบการในเขตกรุงเทพ ฯ และปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

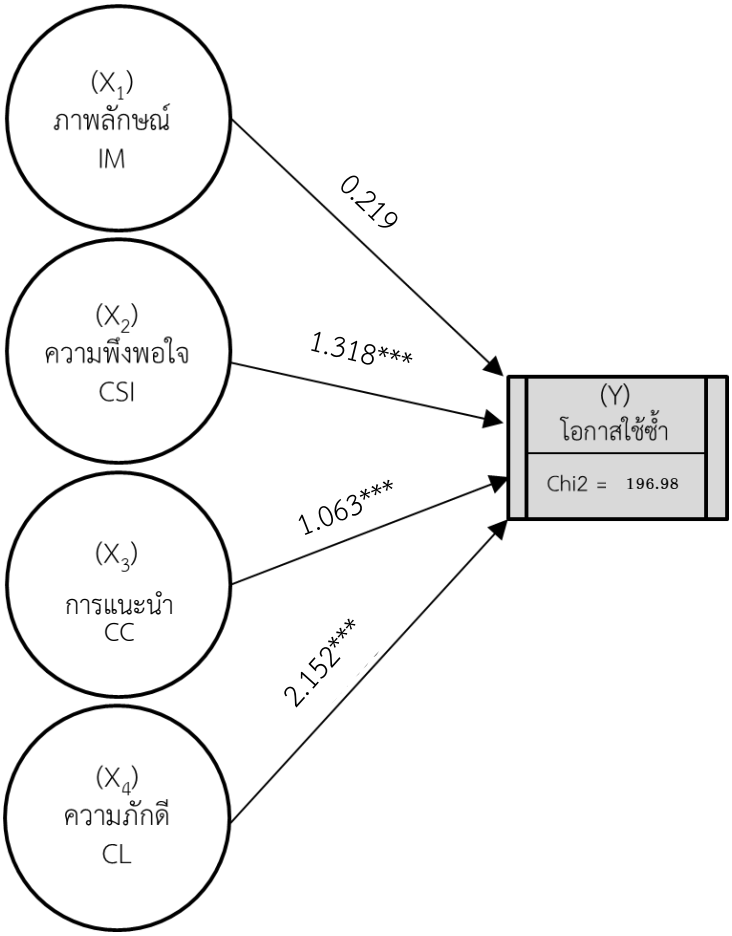
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล จากแบบสอบถามพบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล พบว่า ความภักดีส่งผลมากที่สุดต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รองลงมาคือ ความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑลเช่นกัน และลำดับต่อมาคือ การแนะนำ จากกลุ่มคนงานก่อสร้าง ฯ นั้นส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล ด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อโอกาสในการเลือกไซต์งานเดิม

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

Model	มุมมองคุณภาพ	มุมมองคุณค่า	ภาพลักษณ์	ความพึงพอใจ	การแนะนำ	ความภักดี	โอกาสใช้ซ้ำ
ความคาดหวัง	0.7219***	0.1523**		0.2719***			
มุมมองคุณภาพ		0.6118***		-0.0242			
มุมมองคุณค่า				0.1575***			
ภาพลักษณ์	0.1168***			0.5271***			0.2186
ความพึงพอใจ					0.8138***	0.5544***	1.3177**
การแนะนำ						0.2930***	1.0635***
ความภักดี			0.6973***				2.1518***
Constant	0.1562***	0.1728***	0.2225***	0.0399*	0.1055***	0.1359***	
N	439.000	439.000	439.000	439.0000	439.000	439.000	439.000
RSS	3.3453	6.7185	7.9455	4.3674	8.7007	5.4503	
F-test	689.39***	261.05***	426.69***	277.26***	516.50***	420.28***	
Chi2							196.98
R2	0.7598	0.5449	0.4940	0.7187	0.5417	0.6585	
Adj. R2	0.7586	0.5428	0.4929	0.7161	0.5406	0.6569	
Pseudo R2							0.16

หมายเหตุ IM = Image, CSI = Customer Satisfact Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสใช้ซ้ำ* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานก่อสร้างเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูงโดยลักษณะงาน ประกอบด้วยกิจกรรมหลายอย่างและมีผู้เกี่ยวข้องหลายกลุ่ม (วิภารัตน์ โพธิ์ขี, 2557) ในช่วงปี 2543–2556 งานก่อสร้างมีจำนวนการเกิดอุบัติเหตุสูงสุดและมีแนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะสถานประกอบการขนาดเล็กมีโอกาสเกิดอันตรายสูง ซึ่งการจัดการความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความเสี่ยงและอุบัติเหตุในงานก่อสร้างได้กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง อันตราย สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ วิเคราะห์สถิติการประสบอันตราย การจัดการความปลอดภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้าง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซต์งานเดิมของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล สรุปผลได้ดังนี้ตัวแปรที่มีผลต่อการใช้ซ้ำมากที่สุดคือ ความภักดี เฉลี่ย 2.152*** ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รองลงมาคือ ความพึงพอใจ เฉลี่ย 1.318*** โดยด้านภาพลักษณ์ เฉลี่ย 0.219 และการแนะนำ เฉลี่ย 1.063*** ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อภาพลักษณ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล จึงเชื่อถือและส่งผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกไซส์งานของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพ และปริมณฑลเมื่อพึงพอใจจึงเกิดความภักดีและโอกาสการใช้ซ้ำในที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลจากการศึกษา ความภักดีส่งผลต่อการเลือกกลับไป ทำงานที่ไซต์งานเดิมมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจ มุมมองภาพลักษณ์ และการแนะนำ ดังนั้นซึ่งผู้ศึกษาอาจเพิ่มเรื่องการอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยให้มากขึ้น และศึกษาระบบวิธีความปลอดภัย เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและทำให้เกิดการกลับมาของคนงานก่อสร้าง เป็นอีกเรื่องที่มองข้ามไม่ได้ โดยผู้ศึกษาหรือผู้บริหารโครางการก่อสร้างนั้นควรส่งเสริมสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยภายในโครงการสร้างภาพลักษณ์ดี ของไซส์งาน เกิดความพึงพอใจ เกิดความภักดีต่อองค์กร จะส่งผลต่อการกลับไปทำงานที่ไซต์งานเดิมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

แก้วฤทัย แก้วชัยเทียม. (2548). *การรับรู้การจัดการความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ.* วิทยานิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.

จตุพร สุขศรี. (2561). *ความคาดหวังภาพลักษณ์สินค้าความภักดีการตัดสินใจซื้อนาฬิกาอัจฉริยะ.* วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

พรเกียรติ เนติขจร. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัย: กรณีศึกษา พนักงานโรงงานประกอบรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ.* วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี และวีรพงษ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน.* พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.

ฤทธิชาติ อินโสม. (2543). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของคณะกรรมการ. ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานกับหลักการป้องกัน และลดอุบัติเหตุ*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

อโณทัย ภูวนวิทยาคม. (2537). *ค่าใช้จ่ายและการจัดการด้านความปลอดภัยในฐานะตัวทำนายความสูญเสียจากการเกิดอุบัติเหตุในโรงงานอุตสาหกรรมเขตภาคเหนือตอนบน*. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำของแอปพลิเคชันขายของออนไลน์

Factors Affecting Customers Decision to Revisit Application

ธนณัญน์ ฐูนนัธน์นันธร[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Tarnanan Tharnanatnannatorn[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: tarnanan.thar@gmail.com[1], kawklai.wou@outlook.rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำของแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 414 คน จากผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำของแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แอปพลิเคชันออนไลน์ การใช้บริการซ้ำ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer decision to revisit Application Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 414 customers of Shopee and Facebook to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers' decision to revisit Application consisted of Image, Customer Satisfaction, Customer Complaint and Customer Loyalty

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, application online, decision to revisit

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เรียกว่า (SME) เพิ่มมากขึ้น ซึ่งแต่ละธุรกิจก็ต้องการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เพื่อจะได้สร้างยอดขายและสามารถแข่งขันกันได้ในระยะ

ยาว ซึ่งในปัจจุบันมีเทคโนโลยีสมัยใหม่และการผลิตสมัยใหม่ที่สามารถเข้ามาช่วยในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีที่สามารถเข้ามาช่วยในการจัดการตลาดในปัจจุบัน ซึ่งในปัจจุบันนี้ธุรกิจต่าง ๆ มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือสื่อโซเชียลเพื่อทำการตลาดและเพิ่มยอดขาย โดยอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญมาก ๆ ในการทำธุรกิจ จึงทำให้เกิดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งในการส่งเสริมการขายและการบริการสู่ผู้บริโภค โดยเป็นการลงทุนที่ใช้ต้นทุนต่ำ สามารถดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาได้ตลอดเวลา

ตารางที่ 1 ความถี่ในการซื้อสินค้าต่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	ความถี่ในการซื้อสินค้า		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**ประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน**	**ประมาณ 3-6 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน**	**รวม**
1. ต่ำกว่า - 30,000 บาท	178 65.68%	93 34.32%	271 100%
2. ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	100 69.93%	43 30.07%	143 100%
Total	278 61.15%	136 32.85%	414 100%

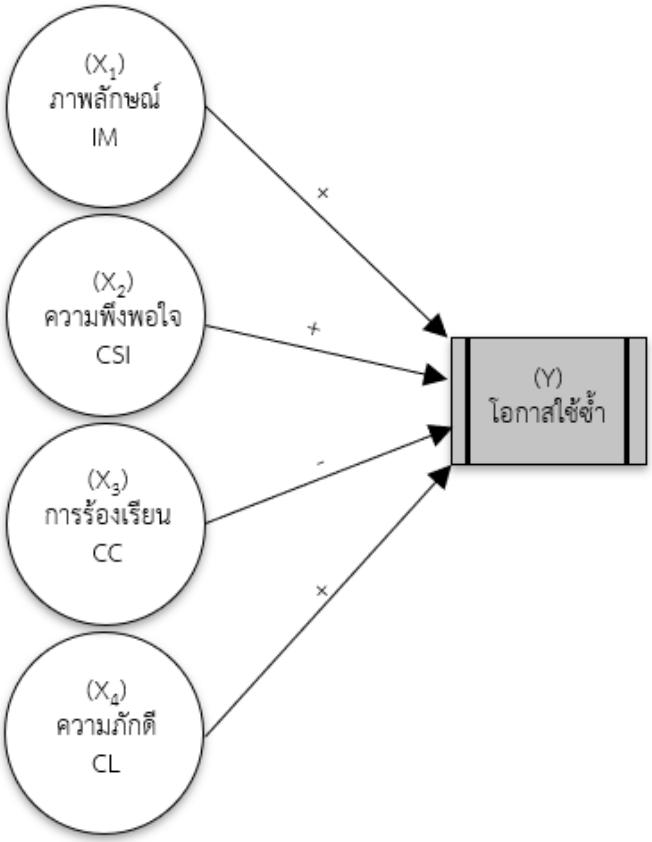
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำของแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำของแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้า 414 คน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ เป็นการวัดประสิทธิภาพของปัจจัย ผ่านการตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกรอบของแบบจำลอง โดยในงานวิจัยนี้วัด 4 ตัวแปร ได้แก่ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ข้อร้องเรียน และความภักดี ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ ด้วยแบบจำลองความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) จากผลวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ความภักดี และความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยข้อร้องเรียน ด้านความสำเร็จในธุรกิจ หรือการประสบความสำเร็จด้านการตลาดมี หลายปัจจัย และมีปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ การเพิ่มโอกาสให้บุคคลซื้อสินค้ามากกว่าหนึ่งครั้ง

ด้วยรูปแบบวิธีการซื้อซ้ำหรือเป็นลูกค้าประจำ เกิดขึ้นได้จากหลากหลายปัจจัย เช่นปัจจัยทางการตลาด อาทิเช่น การโฆษณา โปรโมชั่น การตั้งราคา การขนส่งสินค้า และตราสินค้า เป็นต้น (กิติทัศน์ ทัศกุณีย์, 2559, น.58)

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ภาพลักษณ์ มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก

H2 : ความพึงพอใจ มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก

H3 : การร้องเรียน มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงลบ

H4 : ความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าที่ใช้บริการออนไลน์เฟซบุ๊คและช้อปปี้ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 414 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

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*

$X_{3i} =$ 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 414 คน คือผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ถูกประเมินตามหลักประชากรศาสตร์ทั่วไป เช่น เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊คและช้อปปี้ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้ที่ตอบแบบสอบถามแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ค จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 52 และแบบสอบถามแอปพลิเคชันช้อปปี้ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 48 และผลการวิจัยยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55 มีอายุระหว่าง 38 – 52 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48 กำลังศึกษาปริญญาตรี / ปริญญาตรี ร้อยละ 52 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 37 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35 โดยลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะที่แตกต่างกันตาม สถานภาพ อาชีพ รายได้ ความถี่ในการซื้อสินค้า เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการช้อปปิ้ง หมวดหมู่สินค้าที่เลือกซื้อ ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้ง จุดประสงค์ที่เลือกซื้อ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลต่อ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี การกลับไปใช้บริการซ้ำ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อบางองค์ประกอบ จาก 8 องค์ประกอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ เพศ อายุ การศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า

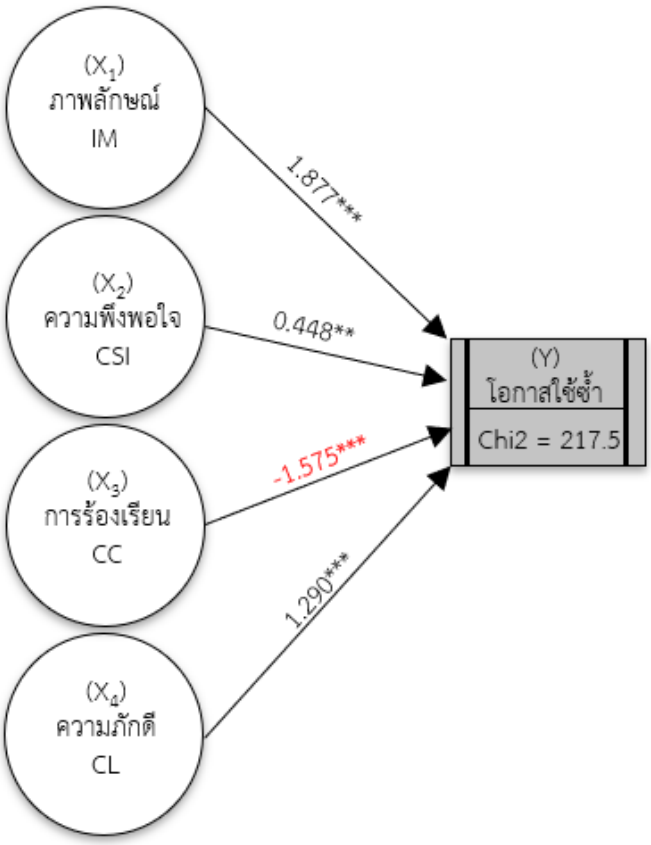
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำผ่านแอปพลิเคขายของออนไลน์ พบว่า ภาพลักษณ์ส่งผลมากที่สุดต่อการกลับมาใช้งานแอปพลิเคชันซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รองลงมาคือ การร้องเรียน

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	1.877 ***
CSI (X2)	0.448 **
CC (X3)	-1.575 ***
CL (X4)	1.290 ***
N	414
Log-likelihood	-609.4
Chi-square Test	217.5
Pseudo R2	0.151

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

สรุปผลและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่องโอกาสการใช้แอปพลิเคชันขายของออนไลน์ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สรุปผลได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีผลต่อการใช้ซ้ำมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ การร้องเรียน ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รองลงมาคือ ความภักดี กล่าวคือเมื่อผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ได้ใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจกับตัวผู้ใช้บริการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อแอปพลิเคชันขายของออนไลน์จะทำให้เกิดโอกาสใช้ซ้ำ หรือเมื่อผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเกิดความไม่พึงพอใจในตัวสินค้าหรือแอปพลิเคชันจึงเกิดการร้องเรียนขึ้น ทำให้ไม่เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและโอกาสในการใช้ซ้ำขึ้นอีก ส่วนด้านความภักดีเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้เกิดโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ เมื่อความภักดีของแอปพลิเคชันดีผู้ใช้บริการจึงเชื่อถือและส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน และเมื่อพึงพอใจจึงเกิดภาพลักษณ์ที่ดีและโอกาสการใช้ซ้ำในที่สุด

การอภิปรายผล

เนื่องจากภาพลักษณ์ส่งผลต่อการกลับไปใช้ซ้ำมากที่สุด (1.877***) ดังนั้นทางผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขายของออนไลน์ จึงต้องเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการมาสมัคร เป็นสมาชิก เพื่อเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ ในด้านการส่งเสริมเพิ่มความภักดีของแอปพลิเคชัน จะส่งผลต่อการกลับไปใช้ซ้ำ ทางแอปพลิเคชันอาจจะเพิ่มการสร้างความภักดีในเรื่องของความถูกต้องของสินค้า คุณค่าของสินค้าหรือใช้งานได้จริงสินค้าให้มากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปยังเรื่องความพึงพอใจ การเพิ่มประสิทธิภาพส่วนนี้น่าจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น และโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมนันท์ญา เศรษฐธรรม และ ก้าวไกล วุฒิเสน (2564) ภาพลักษณ์และความภักดี ส่งผลทางบวกต่อโอกาสในการกลับมาซื้อซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร ขันทองค้า และธัญนันท์วรเศรษฐพงษ์ (2562) ดังนั้นหากอยากให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการแอปพลิเคชันออนไลน์ซ้ำ ต้องมีการพัฒนาด้านภาพลักษณ์และความภักดีให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ขนาดผล และ ศิริพงษ์ สีใสไพร (2562) ในด้านการใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลจากการศึกษาโอกาสการใช้แอปพลิเคชันขายของออนไลน์ของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน ในด้านมุมมองภาพลักษณ์ ซึ่งผู้ศึกษาต้องการให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเพิ่มมูลค่าต่อคุณค่าของสินค้าผู้ศึกษาเลือกที่จะเสนอแนะทางแอปพลิเคชันควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงในด้านนี้มากที่สุด ต้องดูแลคุณภาพของสินค้าให้มีความคุ้มค่าให้มากที่สุดเพราะว่า คุณภาพของสินค้านั้นมีผลต่อมุมมองภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและทำให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำ ลูกค้าคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของสินค้าซึ่งผู้ศึกษาเล็งเห็นว่าผู้พัฒนาควรคัดกรองสินค้าก่อนนำเข้ามาภายในแอปพลิเคชันเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันและกลับมาใช้ซ้ำในที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กิติทัศน์ ทัศกุณีย์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตั้งใจซื้อชุดชั้นในวาโก้ซ้ำของผู้หญิงที่มาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์,* 6(2), หน้า 58.

เขมนันท์ญา เศรษฐธรรม และ ก้าวไกล วุฒิเสน. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของ บริษัทเอ และ บริษัทบี.* การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี 2564 การจัดการ

ในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง. นครปฐม: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ณัฐพร ขันทองค้า และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการนิติพลคลินิก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับวุฒิศักดิ์คลินิก หัวหินมาร์เก็ตวิลเลจ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ประจำปีการศึกษา 2562 การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง, หน้า 311-316 นครปฐม: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

นิตยา ขนาดผล และศิริพงษ์ สีใสไพร. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการรถไฟเปรียบเทียบกับรถโดยสารปรับอากาศเส้นทาง สุราษฎร์ธานี-กรุงเทพฯ.* การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ประจำปีการศึกษา 2562 การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง. นครปฐม: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า ซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting the Disclosure of Personal Information Using the Service of the Bitazza Cryptocurrency Trading Application in the Bangkok Metropolitan Region

เจษฎา แสนทวี[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Jadsada Saenatwee[1] and Kawklai Wuthisen[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: jedsada.sae@rmutr.ac.th, kawklai@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มอายุ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 407 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สองตัวแปรและแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย (1) ด้านระดับความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า การใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า ช่วงอายุ Gen Z, Y มีความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสูงสุด และ (2) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ประกอบด้วย (ก) มุมมองความคุ้มค่า (ข) ความน่าเชื่อถือขององค์กรและ (ค) ความน่าเชื่อถือของระบบ

คำสำคัญ: ข้อมูลส่วนบุคคล มุมมองความคุ้มค่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความน่าเชื่อถือของระบบ

Abstract

This research has two objectives (1) to compare the level of willingness to disclose personal information from using the Bitazza cryptocurrency trading application in Bangkok and its vicinity. Classified by age group and (2) to study factors affecting the disclosure of personal information from using the service of the Bitazza digital currency trading application in Bangkok

and its vicinity. There is a conceptual framework of applied research from the theory of the personal calculus model. By surveying and collecting data by stratified random sampling, 407 people were users of the Bitazza application in Bangkok and its vicinity. to answer the questionnaire and analyze the data by a linear regression model. The results showed that (1) the level of willingness to disclose personal information from using the service of the Bitazza digital currency trading application in Bangkok and its vicinity; Classified by age group, it was found that when using the Bitazza application service, Gen Z, Y were the most willing to disclose personal information. (2) Factors affecting the disclosure of personal information from the use Bitazza application service for trading digital currency in Bangkok and its vicinity consists of a value perspective. corporate credibility system reliability

Keywords: Personal information, value of disclosure, trust in organization, trust in System

บทนำ

การใช้สมาร์ทโฟนในปัจจุบันเพื่อความสะดวกของการติดต่อสื่อสาร การรับและส่งข้อมูล หรือการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์สามารถใช้สมาร์ทโฟนควบคุมจัดการได้อย่างมีประสิทธิ ดังนั้นสมาร์ทโฟนได้เพิ่มช่องทางการพัฒนาเพื่อเข้าถึงการติดต่อหลากหลายช่องทางด้วยแอปพลิเคชันที่สามารถดาวน์โหลดหรือซื้อผ่านแอปพลิเคชัน play store และแอปพลิเคชัน app store กระนั้นทุกๆ ช่องทางการเชื่อมต่อสมาร์ทโฟนสู่แอปพลิเคชันจำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนหรือการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าถึงระบบของแอปพลิเคชันนั้นได้ ทำให้การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำคัญที่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ

การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันปัจจุบันสามารถทำได้ผ่านอีเมลหรือการกรอกข้อมูล ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ฯลฯ หลังจากนั้นการเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งานของแอปพลิเคชันด้วยการตั้งรหัสผ่านก่อนล็อกอินเข้าสู่ระบบง่ายเพียงแค่กดรหัสผ่านที่ตั้งไว้ในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันครั้งต่อไป จากความนิยมในการใช้งานแอปพลิเคชันทำให้อัตราการใช้แอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟนสูงขึ้นทุกปี อย่างไรก็ตามความปลอดภัยของผู้ใช้บริการอาจถูกผู้ไม่หวังดีละเมิดสิทธิหรือการลักลอกปลอมแปลงข้อมูลเพื่อเปิดช่องทางในการกระทำความผิดฝ่าฝืนด้านกฎหมาย ผู้ประกอบการด้านพัฒนาโซลูชันจึงคิดค้นการพิสูจน์ตัวตนแบบใหม่และใช้แพร่หลาย เช่น การสแกนใบหน้า การสแกนลายนิ้วมือ การบันทึกข้อมูลด้วยเทคโนโลยี AI หรือการเก็บข้อมูลผ่านบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มระดับการยืนยันตัวตนหรือพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้บริการที่แท้จริง

ทั้งนี้กระบวนการการเก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบและค้นหาข้อมูล ผู้ใช้บริการต้องศึกษาความเหมาะสมเพื่อความปลอดภัยของการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด คุ้มค่าหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มอายุ

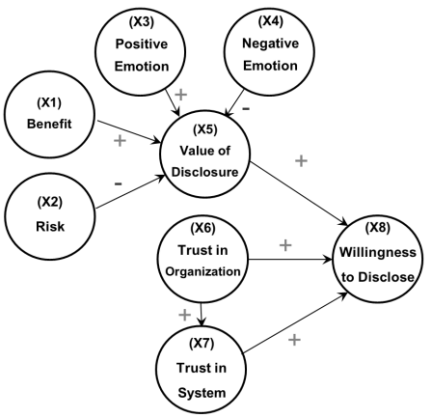
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดงานวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ (2564, น. 33) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 24 ปี ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของผู้ใช้เห็นว่าระบบเทคโนโลยีมีความสามารถช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของตน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และทางเลือกที่มีคุณค่าในการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล ในขณะที่ พิมพ์วิภา แก้วเพชราภรณ์ (2561, น. 58) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ในการทำธุรกรรมเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี เลือกที่จะใช้บริการระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ในการทำธุรกรรมเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร โดยคำนึงถึงประโยนช์ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางของการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางธนาคารที่สาขา และ Ari Kusyanti, Nurudin Santoso, Harin Puspa Ayu Catherina, EviOktavia. (2021, pp. 581-582) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้ใช้สมาร์ทโฟน ผลการศึกษาพบว่า ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ใช้สมาร์ทโฟนผ่านแอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงความสะดวกและการรับรู้ถึงประโยชน์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ การใช้สมาร์ทโฟนผ่านแอปพลิเคชันสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานให้กับตนเองโดยตระหนักถึงความรู้ระดับสูงของการใช้สมาร์ทโฟน จึงทำให้ไม่มีความกังวลกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ใช้สมาร์ทโฟนผ่านแอปพลิเคชัน

กรอบแนวคิดงานวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดแบบจำลองแคลคูลัสความเป็นส่วนตัว (privacy calculus theory)

จากกรอบแนวคิดแบบจำลองแคลคูลัสความเป็นส่วนตัว (Privacy Calculus Theory) งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า ที่มีเจนเนอเรชั่น (อายุ) ที่แตกต่างกันมีระดับความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

H_2: มุมมองประโยชน์ และมุมมองอารมณ์เชิงบวก มีผลกระทบเชิงบวกต่อมุมมองความคุ้มค่าจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า

H_3: มุมมองความเสี่ยง มุมมองอารมณ์เชิงลบ มีผลกระทบเชิงลบต่อมุมมองความคุ้มค่าจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า

H_4: ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันบิทาซ่า มีผลกระทบเชิงบวกต่อความเชื่อถือของระบบจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า

H_5: มุมมองความคุ้มค่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความเชื่อถือของระบบ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 407 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างและค่าเฉลี่ย

อายุ	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (%)
Gen Z, Y	131	231	362 (89%)
Gen X, baby boomer	24	21	45 (11%)
รวม	**155 (38%)**	**252 (62%)**	**407 (100%)**

หมายเหตุ (**Gen Z** หลัง พ.ศ. 2547 หรือ น้อยกว่า 20 ปี, **Gen Y** พ.ศ. 2527 - 2546 หรือ 20-39 ปี, **Gen X** พ.ศ. 2526 - 2511 หรือ 40-55 ปี, **baby boomer** ก่อน พ.ศ. 2510 หรือ ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป เป็นผลอายุของกลุ่มตัวอย่าง)

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 407 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกเพศชาย 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และกลุ่มตัวอย่างจำแนกเพศหญิง 252 คน คิดเป็นร้อยละ 62 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ

Gen Z, Y, อายุน้อยกว่า 20 ปี - 39 ปี รวม 362 คน คิดเป็นร้อยละ 89 และในช่วงอายุ Gen X, baby boomer, อายุ 40 ปีขึ้นไป รวม 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้บริการและส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยโดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$x_{1i}, x_{2i}, x_{3i}, x_{4i}$ = ตัวแปรอิสระ (exogenous variable) (1)-(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} = ตัวแปรอิสระ (exogenous variable) (6)

$$x_{7i} = \beta_{70} + \beta_{76}x_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$x_{8i} = \beta_{80} + \beta_{85}x_{5i} + \beta_{86}x_{6i} + \beta_{87}x_{7i} + \varepsilon_{5i} \quad (8)$$

โดยที่ x_1i = ด้านมุมมองประโยชน์จากการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_2i = ด้านมุมมองความเสี่ยงจากการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_3i = ความรู้สึกด้านมุมมองอารมณ์เชิงบวกจากการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_4i = ความรู้สึกด้านมุมมองอารมณ์เชิงลบจากการใช้บริการแอพปลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_5i = ด้านมุมมองความคุ้มค่าจากการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_6i = ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กรจากการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_7i = ด้านความน่าเชื่อถือของระบบจากการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_8i = ความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

ε_ji = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

แบบจำลองข้างต้นประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

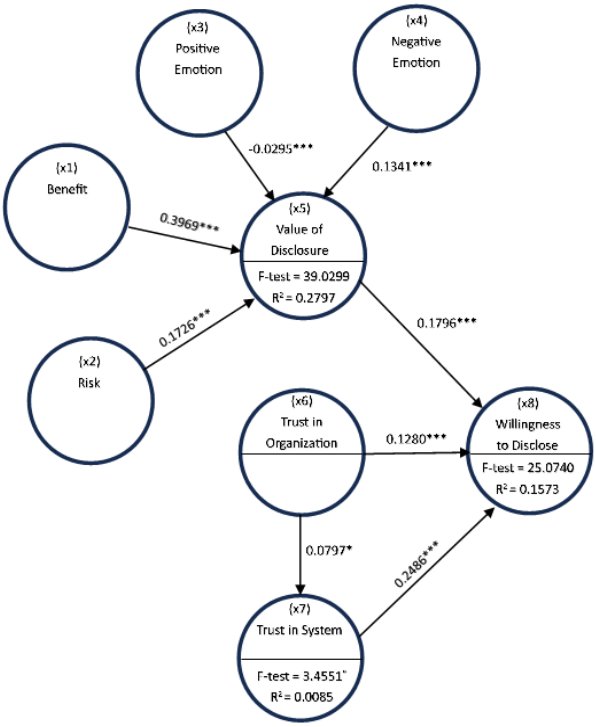
จากแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย มุมมองความคุ้มค่า ความเชื่อถือขององค์กร ความเชื่อถือของระบบ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Variable	x5 Value of Disclosure	x7 Trust in System	x8 Willingness to Disclose
x1 Benefit	0.3969***		
x2 Risk	0.1726***		
x3 Positive Emotion	- 0.0295		
x4 Negative Emotion	0.1341***		
x5 Value of Disclosure			0.1796***
x6 Trust in Organization		0.0797*	0.1280***
x7 Trust in System			0.2486***
Constant	0.2196***	0.6412***	0.3027***
N	407.0000	407.0000	407.0000
rss	10.9592	10.3501	9.8049
F	39.0299	3.4551*	25.0740
p	0.0000	0.0638	0.0000
r2	0.2797	0.0085	0.1573
r2_a	0.2726	0.0060	0.1510

หมายเหตุ x1 ด้านมุมมองประโยชน์ Benefit, x2 ด้านมุมมองความเสี่ยง Risk, x3 ด้านอารมณ์มุมมองเชิงบวก Positive Emotion, x4 ด้านมุมมองอารมณ์เชิงลบ Negative Emotion, x5 ด้านมุมมองความคุ้มค่า Value of Disclosure, x6 ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร Trust in Organization, x7 ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ Trust in System, x8 ความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว Willingness to Disclose

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, **มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, ***มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 H_1: ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าที่มีเจนเนอเรชั่น (อายุ) ที่แตกต่างกันมีระดับความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า การใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า ช่วงอายุ Gen Z, Y ส่วนใหญ่มีความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมากกว่าช่วงอายุ Gen X, baby boomer มีปัจจัยที่มีผลกระทบของความแตกต่างถึงมุมมองประโยชน์ มุมมองความเสี่ยง มุมมองอารมณ์เชิงบวก มุมมองอารมณ์เชิงลบ มุมมองความคุ้มค่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความเชื่อถือของระบบ และความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 2 H_2: มุมมองประโยชน์ และมุมมองอารมณ์เชิงบวก มีผลกระทบเชิงบวกต่อมุมมองความคุ้มค่าจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า

ผลการวิจัยพบว่า มุมมองประโยชน์ส่งผลต่อมุมมองความคุ้มค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.3969 มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนมุมมองอารมณ์เชิงบวกส่งผลต่อมุมมองความคุ้มค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ - 0.0295 มีความสัมพันธ์เชิงลบ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยพบว่า มุมมองประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองความคุ้มค่าจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่กล่าว คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่ารับรู้ถึงประโยชน์ช่วยบริการจัดการการลงทุนสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอลได้อย่างว่องไวและการเข้าถึงบริการส่วนบุคคลของผลิตภัณฑ์หรือบริการด้วยความคุ้มค่ากับการให้ข้อมูลและความปลอดภัยของการจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างดีที่สูง ส่วนมุมมอง

อารมณ์เชิงบวกส่งผลเชิงลบต่อมุมมองความคุ้มค่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าบางส่วนไม่เข้าใจมุมมองอารมณ์เชิงบวกส่งผลต่อมุมมองความคุ้มค่าในปัจจุบันที่มีการทดลองดาวน์โหลดและสังเกตุการซื้อขาย โดยยังไม่มีความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของการทดลองใช้บริการ จึงทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ - 0.0295 มีความสัมพันธ์เชิงลบ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือมุมมองอารมณ์เชิงบวกของความสบายใจและความน่าสนใจต่อมุมมองความคุ้มค่าการให้ข้อมูลและความปลอดภัยอยู่ในระดับที่ต่ำ ทำให้มีความสัมพันธ์เชิงลบ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 H_3: มุมมองความเสี่ยง มุมมองอารมณ์เชิงลบ มีผลกระทบเชิงลบต่อมุมมองความคุ้มค่าจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า

ผลการวิจัยพบว่า มุมมองความเสี่ยงส่งผลต่อมุมมองความคุ้มค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.1726 มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนมุมมองอารมณ์เชิงลบส่งผลต่อมุมมองความคุ้มค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1341 มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยพบว่า มุมมองความเสี่ยงส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองความคุ้มค่าจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าบางส่วนไม่เข้าใจมุมมองความเสี่ยงส่งผลต่อมุมมองความคุ้มค่าในปัจจุบันที่มีการทดลองดาวน์โหลดและสังเกตุการซื้อขาย โดยยังไม่มีความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของการทดลองใช้บริการ จึงทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1726 มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือมุมมองความเสี่ยงของการจัดเตรียมสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอล อาจเกิดปัญหาที่คาดไม่ถึงของการสูญเสียสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอลและอาจมีความเสี่ยงสูงและสูญเสียสินทรัพย์เงินดิจิตอลต่อมุมมองความคุ้มค่าการให้ข้อมูลและความปลอดภัยอยู่ในระดับที่ต่ำ ทำให้มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนมุมมองอารมณ์เชิงลบส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองความคุ้มค่าจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าบางส่วนไม่เข้าใจมุมมองอารมณ์เชิงลบส่งผลต่อมุมมองความคุ้มค่าในปัจจุบันที่มีการทดลองดาวน์โหลดและสังเกตุการซื้อขาย โดยยังไม่มีความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของการทดลองใช้บริการ จึงทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1341 มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือมุมมองอารมณ์เชิงลบของการกังวลว่าข้อมูลส่วนบุคคลอาจถูกขโมยและการห่วงข้อมูลส่วนบุคคลอาจถูกขโมยต่อมุมมองความคุ้มค่าการให้ข้อมูลและความปลอดภัยอยู่ในระดับที่ต่ำ ทำให้มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 H_4: ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันบิทาซ่า มีผลกระทบเชิงบวกต่อความเชื่อถือของระบบจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า

ผลการวิจัยพบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันบิทาซ่าส่งผลต่อความเชื่อถือของระบบจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.0797 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยพบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันบิทาซ่าส่งผลต่อความเชื่อถือของระบบจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่กล่าว คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่ารับรู้ถึงความน่าเชื่อถือขององค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันบิทาซ่าด้วยการช่วยดูแลสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการและการคำถึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับของผู้ใช้บริการต่อความเชื่อถือของระบบมีความปลอดภัยต่อระบบการชำระเงินและความปลอดภัยต่อการยืนยันตนแบบ KYC

สมมติฐานที่ 5 H_5: มุมมองความคุ้มค่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความเชื่อถือของระบบมีผลกระทบเชิงบวกต่อความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า

ผลการวิจัยพบว่า มุมมองความคุ้มค่าส่งผลต่อความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1796 มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความน่าเชื่อถือขององค์กรส่งผลต่อความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1280 มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความเชื่อถือของระบบส่งผลต่อความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.2486 มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยพบว่า มุมมองความคุ้มค่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร และความเชื่อถือของระบบส่งผลต่อความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สอดคล้องกับสมมติฐานที่กล่าว คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าส่วนใหญ่รับรู้ถึงมุมมองความคุ้มค่าการให้ข้อมูลและความปลอดภัย ส่วนความน่าเชื่อถือขององค์กรด้วยการช่วยดูแลสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการและการคำถึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับของผู้ใช้บริการ ส่วนความเชื่อถือของระบบมีความปลอดภัยต่อระบบการชำระเงินและความปลอดภัยต่อการยืนยันตนแบบ KYC ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอล ด้านมุมมองความคุ้มค่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร และความเชื่อถือของระบบซึ่งมีเพศ อายุ และระดับการศึกษาเป็นตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ต่อความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสกุลเงินดิจิตอล สอดคล้องกับสมมติฐานที่กล่าว คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าส่วนใหญ่รับรู้ถึงมุมมองความคุ้มค่าการให้ข้อมูลและความปลอดภัย ส่วนความน่าเชื่อถือขององค์กรด้วยการช่วยดูแลสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการและการคำถึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับของผู้ใช้บริการ ส่วนความเชื่อถือของระบบมีความปลอดภัยต่อระบบการชำระเงินและความปลอดภัยต่อการยืนยันตนแบบ KYC ส่งผลให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าซื้อขายสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอล ซึ่งทำให้เกิดความคุ้มค่าเห็นความน่าเชื่อถือขององค์กรและความเชื่อถือของระบบจากการพัฒนาแอปพลิเคชันบิทาซ่าในปัจจุบัน

การอภิปรายผล

การเปรียบเทียบระดับความยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า ซื้อขายสกุลเงินดิจิตอล สามารถจำแนกกลุ่มอายุซึ่งอภิปรายผลได้ว่า จากผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงยอมรับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมากกว่าเพศชาย ในช่วงอายุ น้อยกว่า 20 ปี - 39 ปี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ พิมพ์วิภา แก้วเพชราภรณ์ (2561, น. 58) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ในการทำธุรกรรมเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ไทย ผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี เลือกที่จะใช้บริการระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ในการทำธุรกรรมเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร โดยคำนึงถึงประโยนช์ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางของการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางธนาคารที่สาขา

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่า ซื้อขายสกุลเงินดิจิตอล คือ มุมมองความคุ้มค่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร และความเชื่อถือของระบบ ซึ่งปัจจัยด้านความเชื่อถือของระบบมีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการมากที่สุด เป็นผลมาจากผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ช่วยในการจัดการว่องไวและการประหยัดเวลาในการซื้อขายสกุลเงินดิจิตอลได้เป็นอย่างดี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ พิมพ์วิภา แก้วเพชราภรณ์ (2561, น. 58) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ในการทำธุรกรรมเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ไทย ผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า เลือกที่จะใช้บริการระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ในการทำธุรกรรมเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร โดยคำนึงถึงประโยนช์ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางของการทำธุรกรรมการเงินผ่านทางธนาคารที่สาขา ส่วนมุมมองด้านประโยชน์ต่อมุมมองความคุ้มค่าของแอปพลิเคชันบิทาซ่าที่ช่วยบริการจัดการลงทุนสินทรัพย์ทางดิจิทัลได้ว่องไวและการคำนึงถึงผลประโยชน์ที่รับได้ของผู้ใช้บริการ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ (2564, น. 33) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber ผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของผู้ใช้เห็นว่าระบบเทคโนโลยีมีความสามารถช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของตน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และทางเลือกที่มีคุณค่าในการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการแอปพลิเคชันบิทาซ่าผ่านระบบเมื่อผู้สมัครยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการขอใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันบิทาซ่า เช่น การสแกนใบหน้า การสแกนลายนิ้วมือ การบันทึกข้อมูลด้วยเทคโนโลยี AI การเก็บข้อมูลผ่านบัตรประจำตัวประชาชน การอนุญาตให้ตรวจสอบชื่อหมายเลขบัญชีธนาคารของผู้สมัคร หลังจากการพิสูจน์ตัวตนต้องสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ทันทีและสามารถทำธุรกรรมการซื้อขายสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอล ได้ทันทีเช่นกัน ทั้งนี้การ

พัฒนาระบบเป็นการทดสอบประสิทธิผลความปลอดภัยของระบบและความน่าเชื่อถือขององค์กร เพื่อรองรับกับผู้ใช้งานที่มากขึ้นในอนาคตกับการลงทุนทางสินทรัพย์สกุลเงินดิจิตอลผ่านแอปพลิเคชันบิทาซ่า

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาลัยเขตศาลายา ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

นฤพล รัตนวิบูลย์ลาภ. (2564). *การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มเทรดสกุลเงินดิจิทัล (คริปโตเคอเรนซี) ของนักลงทุน First Jobber.* วิทยานิพนธ์. ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

พิมพ์วิภา แก้วเพชราภรณ์. (2561). *อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการระบบการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ในการทำธุรกรรมเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ไทย.* การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Ari Kusyanti, Nurudin Santoso, Harin Puspa Ayu Catherina, EviOktavia. (2021). “Investigating mobile users’ intention: Technology acceptance and privacy perspectives.” *Journal of Procedia Computer Science*. 197, pp 576-582.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารโรงเรียน ของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting Customers Satisfaction on Service of School Bank of College in the Lower Central Province

จิราภรณ์ กอนวงษ์[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Chiraporn Gonwong[1] and Kawklai Wuthisen[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Tikjira290909@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารโรงเรียน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จาก นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง, มุมมองคุณภาพ, มุมมองคุณค่า, และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ความพึงพอใจ ธนาคารโรงเรียน

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction on service of school bank of college in the lower central province Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 from students and to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of students and teachers consisted of customer expectations, perceived quality, perceived value, and image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, satisfaction, school bank

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารที่มีวิสัยทัศน์เป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง เพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก ด้วยวิสัยทัศน์ดังกล่าว ธนาคารออมสินจึงมีบทบาทในการส่งเสริมให้สังคมไทย ได้รู้จักการออมบนพื้นฐานการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง โดยได้จัด กิจกรรมที่มุ่งเน้น และปลูกฝังนิสัยรักการออม ให้แก่เด็กและเยาวชนตลอดมา โดยเชื่อมั่นว่า หากคนไทย มีจิตสำนึกรักการออมตั้งแต่วัยเยาว์ก็จะส่งผลให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ ที่เห็นความสำคัญของการออม และ รู้จักการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม มีเงินเก็บออม และสามารถพึ่งพาตนเองได้ในอนาคต ตลอดจนส่งผลให้ ประเทศชาติเข้มแข็งได้ด้วยเงินออมของคนในชาติ ธนาคารออมสิน จึงได้จัดให้มีธนาคารในโรงเรียน และ สถาบันการศึกษา เรียกว่า “โครงการธนาคารโรงเรียน”

ธนาคารโรงเรียน มีลักษณะเป็นการจำลองธนาคารไว้ในโรงเรียน ดำเนินการ รับฝาก ถอน โดยนักเรียน นักศึกษา ซึ่งมีอาจารย์ และพนักงานธนาคารออมสินสาขาใกล้เคียงเป็นพี่เลี้ยง นักเรียน นักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธนาคารโรงเรียน เป็นผู้ที่อาสา เข้ามาทำงาน และ ได้รับการคัดเลือกจากคณะครูอาจารย์ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของธนาคารโรงเรียน จะได้รับการฝึกฝนอบรมจาก พนักงานธนาคาร ให้มีความรู้ก่อนปฏิบัติงานจริง โดยธนาคารได้ให้การสนับสนุนในเรื่อง เครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุสำนักงาน สมุดเงินฝาก และเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการ ฝาก ถอน

ธนาคารโรงเรียนได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2541 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อเสริมสร้างวินัยการออมให้กับเด็กและเยาวชน
2. เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกความรับผิดชอบและการให้บริการ
3. เพื่อให้นักเรียนรู้จักใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมที่ก่อประโยชน์แก่ส่วนรวม
4. เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง เยาวชน โรงเรียน และธนาคาร
5. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นธนาคารเพื่อการออมของเยาวชน

คุณสมบัติของโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ

1. เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนถึงระดับมัธยม หรืออาชีวศึกษา
2. มีจำนวนนักเรียนไม่น้อยกว่า 1,000 คน หรือมีความพร้อมของโรงเรียนตามความเหมาะสม
3. ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญ และสนับสนุนการดำเนินงาน
4. โรงเรียนมีความพร้อมด้านสถานที่ และอื่น ๆ ตามความเหมาะสม (โครงการธนาคารโรงเรียน, https://www.gsb.or.th/media/2019/12, 30 พฤษภาคม 2565)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ครูอาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และบุคคลากรทางการศึกษา โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุม

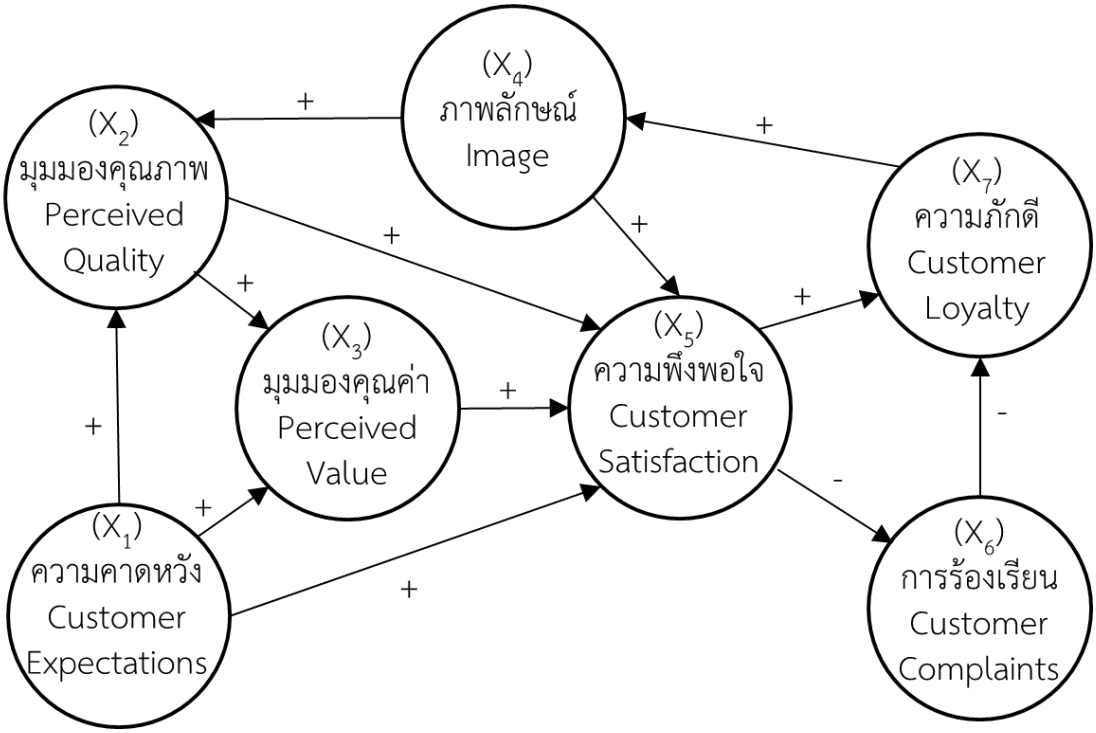
สำรวจกลุ่มตัวอย่างจากนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารโรงเรียนของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดยใช้ดัชนีวัดความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารโรงเรียนของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง ซึ่งตัวแปรแผงไม่สามารถประเมินและสร้างขึ้นได้อย่างตรงไปตรงมา ผู้วิจัยจึงต้องใช้วิธีวัด โดยการสร้างดัชนีหลากหลายดัชนีเพื่อใช้วัดความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา การประเมินความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรแฝงจำเป็นต้องประเมินทางอ้อมผ่านตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาความพึงพอใจของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลลัพธ์ที่สะท้อนออกมาจากความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย แนวคิดทางวิชาการแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการให้บริการ และคุณค่าของลูกค้า เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับจากการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ กรอบแนวคิดการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) (Fornell et. AL., 1996) อธิบายว่า ความคาดหวังของลูกค้า จะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของการบริการต่อลูกค้า และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยัง มุมมองคุณค่าของการให้บริการ โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของการให้บริการ ซึ่งหากลูกค้าพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดี แต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะมีการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้าด้วยเช่นกัน 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 ประเภทและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา

การเปิดบัญชีกับธนาคารโรงเรียน	การใช้บริการธนาคารโรงเรียนของวิทยาลัยในเขตภาคกลาง				
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	ประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน	ประมาณ 3-4 ครั้งต่อเดือน	มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	รวม
1. น้อยกว่า 1 เดือน	157	59	34	19	269
	58.36%	21.93%	12.64%	7.06%	100%
2. มากกว่า 1 เดือน	31	37	36	27	131
ขึ้นไป	23.66%	28.25%	27.48%	20.61%	100%
รวม	188	96	70	46	400
	47%	24%	17.5%	11.5%	100%

จากตารางที่ 1 ประเภทและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือ กลุ่มที่ใช้บริการธนาคารโรงเรียนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 188 คน แบ่งเป็นการเปิดบัญชีธนาคารโรงเรียนน้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 58.36 การเปิดบัญชีธนาคารโรงเรียนมากกว่า 1 เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 กลุ่มที่มีการตอบคำถามรองลงมาคือ กลุ่มที่ใช้บริการธนาคารโรงเรียนประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 96 คน แบ่งเป็นการเปิดบัญชีธนาคารโรงเรียนน้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.93 การเปิดบัญชีธนาคารโรงเรียนมากกว่า 1 เดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25

จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่ใช้บริการธนาคารโรงเรียนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 269 คน นั้นอาจเป็นเพราะกลุ่มที่ใช้บริการธนาคารโรงเรียนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน เป็นนักเรียน นักศึกษาใหม่ของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง ได้รับการส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษารักการออม

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 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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 342 คน อายุ 14 – 25 ปีจำนวนวน 373 คน อาชีพนักเรียน นักศึกษาจำนวน 374 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาทจำนวน 289 คน บัญชีเงินฝากธนาคาร มี จำนวน 288 คน ระยะเวลาในการเปิดบัญชีน้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 269 คน จำนวนการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง จำนวน 188 คน จำนวนการฝาก-ถอน 11-100 บาท จำนวน 214 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ/ความภักดีของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารโรงเรียนของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง ประกอบด้วย ความคาดหวัง, มุมมองคุณภาพ, มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

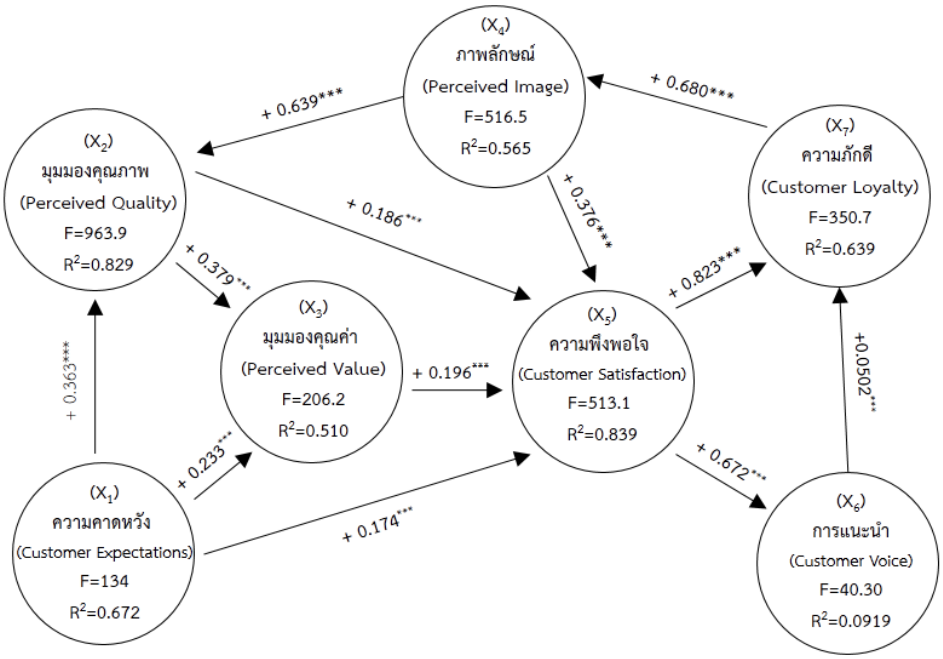
ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
main						
CE	0.363***	0.233***		0.174***		
PQ		0.379***		0.186***		
PV				0.196***		

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
IM	0.639***			0.376***		
CSI					0.672***	0.823***
CC						0.0502***
CL			0.680***			
Constant	-0.0885	0.329***	0.269***	0.0630***	-0.0600	0.108***
N	400	400	400	400	400	400
rss	2.835	6.140	5.312	2.059	56.98	5.385
ll	422.3	267.8	296.7	486.2	-177.8	294.0
F	963.9	206.2	516.5	513.1	40.30	350.7
chi2						
r2	0.829	0.510	0.565	0.839	0.0919	0.639
r2_a	0.828	0.507	0.564	0.837	0.0897	0.637
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

อภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาขอมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารโรงเรียนของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง พบว่า ความคาดหวัง ด้านการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มุมมองต่อคุณภาพ ด้านการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มุมมองต่อคุณค่า ด้าน อัตราค่าธรรมเนียมในการเปิดบัญชีเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มุมมองภาพลักษณ์ ด้านการให้บริการมีความปลอดภัยต่อบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารโรงเรียนของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารโรงเรียน ให้ความสำคัญต่อการให้บริการมีความปลอดภัยต่อบัญชีเงินฝากธนาคาร มีมาตรฐานการให้บริการตามที่ธนาคารกำหนด รองรับจำนวนเงินในการบริการต่ำกว่าธนาคารทั่วไปและมี การให้บริการที่สุภาพเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชยา ชูช่วย (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการรับบริการของธุรกิจรีไซเคิล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการหรือเคยใช้บริการของธุรกิจรีไซเคิล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารโรงเรียนของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่างประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่สุภาพเป็นมิตรกับผู้รับบริการ การให้บริการมีความปลอดภัยต่อบัญชีเงินฝากธนาคาร การให้บริการมีมาตรฐานตามที่ธนาคารกำหนด และการให้บริการรองรับจำนวนเงินในการบริการต่ำหว่าธนาคารทั่วไป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ธนาคารโรงเรียนของวิทยาลัยในเขตภาคกลางตอนล่าง ควรให้ความสำคัญในด้านการให้บริการมีความปลอดภัยต่อบัญชีเงินฝากธนาคาร จัดให้มีการตรวจสอบรายการฝากถอนเงินประจำวัน โดยกำหนดบุคลากรให้มาทำหน้าที่รับฝาก ถอนเงิน กำหนดกลไกในการตรวจสอบสอบทานรายการฝาก ถอนเงิน รวมถึงจัดให้มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งควรจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

โครงการธนาคารโรงเรียน. (2565). เข้าถึงได้จาก: https://www.gsb.or.th/media/2019/12, 30 พฤษภาคม 2565

พิมพ์ชยา ชูช่วย. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการรับบริการของธุรกิจรีไซเคิล.* จังหวัดนครปฐม: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาลัยเขตศาลายา

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), pp.7-P18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายการเงินในเขตภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting Customers Satisfaction on Service of Finance Department in the Lower Central Province

ชลนภา ท้าววงษา[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Cholnapha Taowongsa[1] and Kawklai Wuthisen[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: prae.tws@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายการเงินในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 405 คน จากพนักงานครู ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในเขตภาคกลางตอนล่าง เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานครู ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง, มุมมองคุณภาพ, มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน บุคลากรทางการศึกษา ฝ่ายการเงิน

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of Finance Department in the lower central province Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 405 from teachers and educational personnel to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of teachers and educational personnel consisted of Customer Expectations, Perceived Quality, Perceived Value, and Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, educational personnel, finance department

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 ได้ให้ความหมาย “บุคลากรทางการศึกษา” หมายความว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา และพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายคำว่า “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ สรุปได้ว่า การบริการ คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความสัมพันธ์ ในระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานภายในองค์กรด้วย

การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย หากประเทศใดมีการปกครองท้องถิ่นอย่างมั่นคงแล้ว ย่อมจะทำให้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยของนั้นมั่นคงด้วย เพราะการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อประโยชน์โดยส่วนรวมของท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจึงเปรียบเสมือนสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติให้ประชาชนมีประสบการณ์ความรู้และความเข้าใจกลไกในการบริหารงานของการปกครองตนเองเกิดสำนึกและเห็นความสำคัญ คุ้นเคยกับการใช้สิทธิทางการเมือง นำไปสู่ความศรัทธาและความเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมาแล้วหลายครั้ง เมื่อ พ.ศ. 2495 มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ต่อมา พ.ศ. 2498 มีประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดและหลังจากนั้นใน พ.ศ. 2499 มีการจัดตั้งเทศบาลและสภาตำบลขึ้นเป็นครั้งแรก แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นยังอยู่ภายในการควบคุมจากส่วนกลางมาโดยตลอด เป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและด้านการคลัง เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณ ตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้ หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนดหรือวางระเบียบไว้ ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระ มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ เพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงในการดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐานและวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเอง แต่อีกส่วนหนึ่งรัฐบาล

ยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติ (เศรษฐพร หนุนชู, กิตติคุณ ด้วงสงค์ และพระมหาโชตนิพิฐพนธ์ สุทฺธจิตฺโต., 2560)

จะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่น เป็นการเมืองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนั้น ในความสัมพันธ์กับราชการส่วนกลางจะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากส่วนกลางได้ถ่ายโอนภารกิจหลายประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายการเงินในเขตภาคกลางตอนล่าง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายการเงิน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ 405 คน ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

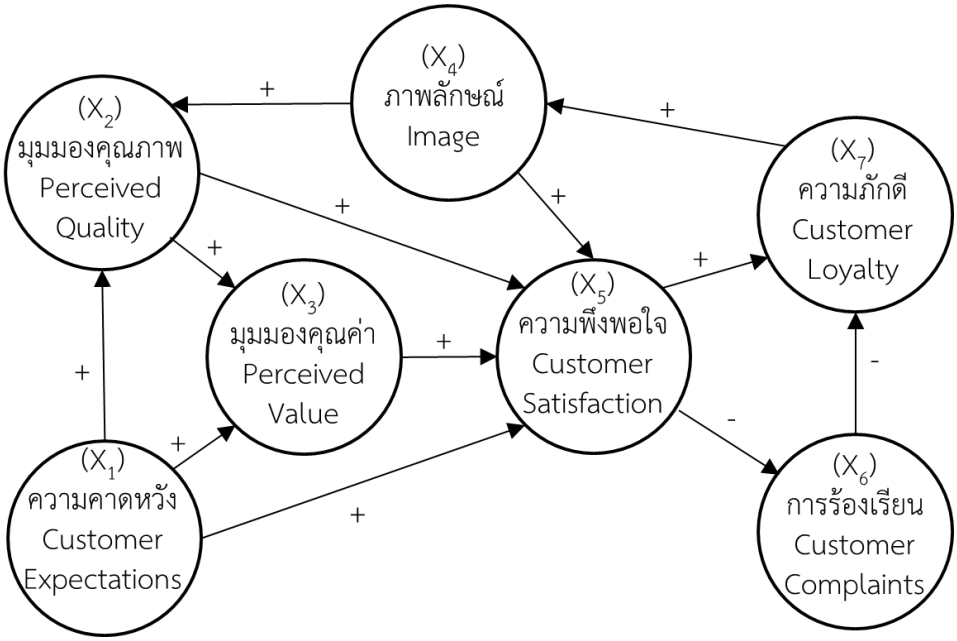
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายการเงินในเขตภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน เป็นโมเดลที่ประกอบด้วยปัจจัย 4 อย่าง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ คุณภาพของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ, คุณค่าของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ, ความคาดหวังของลูกค้า และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ในขณะเดียวกันก็มีปัจจัยอีก 2 อย่าง ที่เป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ การร้องเรียนของลูกค้า และความจงรักภักดีในสินค้า/บริการ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ถูกพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้าและบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่วัดผลจากประสบการณ์จริงของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดที่ใช้วัดเชิงคุณภาพ สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กรในด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ ช่วยให้การวัดศักยภาพขององค์กรมีความสมบูรณ์ขึ้นจากการวัดแบบเดิมที่วัดผลแต่เพียงเชิงปริมาณ โดยจุดเด่นคือความเป็นกลางและสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม ระดับประเทศ และยังสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการแข่งขันของแต่ละหน่วยธุรกิจได้ด้วยเช่นกัน

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของบุคลากรทางการศึกษาจะเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดมุมมองคุณภาพ และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าของบุคลากรทางการศึกษา โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรทางการศึกษา ที่จะสามารถจัดทำเป็นค่าดัชนีวัดความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งหากบุคลากรทางการศึกษาพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อการบริการจากฝ่ายการเงิน แต่หากบุคลากรทางการศึกษาไม่พึงพอใจก็จะทำการร้องเรียน ซึ่งจะ

ส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อการรับบริการจากฝ่ายการเงิน ผู้วิจัยได้เพิ่มมุมมองด้านภาพลักษณ์เข้าไปเพิ่มในแนวคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาจากแนวคิดที่ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานจะส่งผลให้พฤติกรรมของบุคลากรทางการศึกษาเกิดความรู้สึกดีเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญาฎา นาคนงนุช (2565) สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

ที่มา : Fornell et al. (1996)

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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากพนักงานครู ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในเขตภาคกลางตอนล่าง จำนวน 405 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

การขอรับบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			Total
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป	
ขอหนังสือรับรองเงินเดือน	38	70	32	140
	27.14%	50.00%	22.86%	100%
ส่งเอกสารเบิกเงินสวัสดิการและเขียนเบิกค่าเดินทางไปราชการ	55	132	78	265
	20.75%	49.81%	29.43%	100%
Total	93	202	110	405
	22.96%	49.88%	27.16%	100%

จากตารางที่ 1 ประเภทและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้ และนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษาซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการแบ่งตามระดับการศึกษา ดังนี้

ผู้ใช้บริการกลุ่มที่ขอหนังสือรับรองเงินเดือน จำนวน 140 คน แบ่งการขอรับบริการ เป็นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14% กลุ่มรายได้เฉลี่ย 15,001 - 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00% และกลุ่มรายได้เฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86%

ผู้ใช้บริการกลุ่มที่ส่งเอกสารเบิกเงินสวัสดิการและเขียนเบิกค่าเดินทางไปราชการ จำนวน 265 คน แบ่งการขอรับบริการเป็นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75% กลุ่มรายได้เฉลี่ย 15,001 - 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 49.81% และกลุ่มรายได้เฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.43%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้บริการและส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 405 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 28 - 42 ปี สถานภาพสมรส กำลังศึกษาปริญญาตรี / ปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการและรายได้เฉลี่ย 15,001 - 30,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน เพื่อส่งเอกสารเบิกเงินสวัสดิการต่าง ๆ ระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้ามาใช้บริการ 5 - 10 นาที และส่วนใหญ่การประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงิน ในกรณีขอรับเอกสารที่แล้วเสร็จ คือ โทรเข้ามาในสำนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

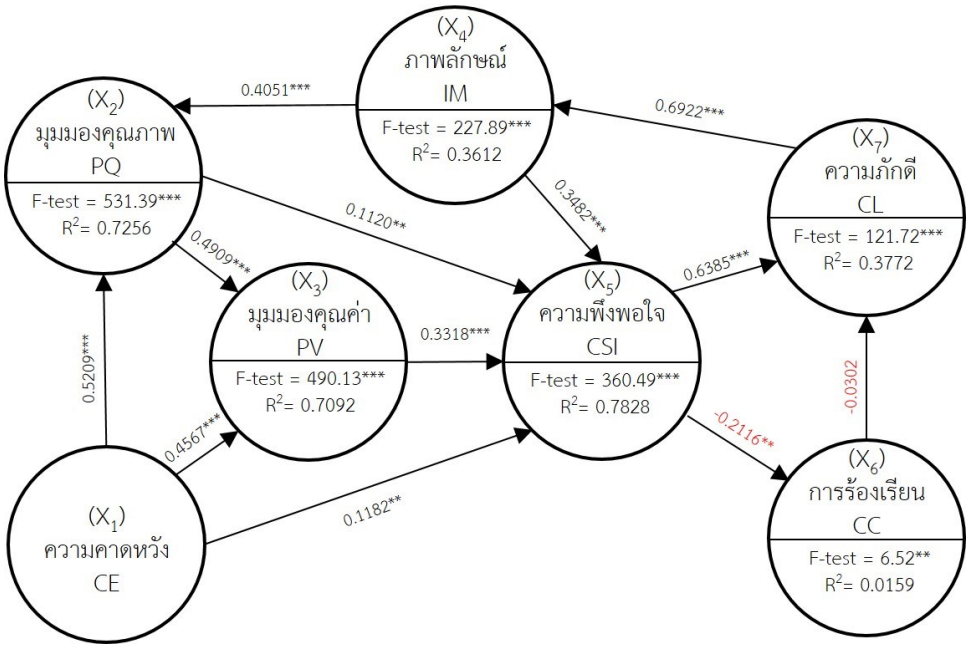
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายการเงินในเขตภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง, มุมมองคุณภาพ, มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	มุมมองคุณภาพ (PQ)	มุมมองคุณค่า (PV)	ภาพลักษณ์ (IM)	ความพึงพอใจ (CSI)	การร้องเรียน (CC)	ความภักดี (CL)
CE	0.5209***	0.4567***		0.1182**		
PQ		0.4909***		0.1120**		
PV				0.3318***		
IM	0.4051***			0.3482***		
CSI					-0.2116**	0.6385***
CC						-0.0302
CL			0.6922***			
N	405	405	405	405	405	405
RSS	2.8762	2.8390	9.8325	2.2716	28.9261	7.2270
ll	427.18	429.82	178.26	474.97	-40.24	240.61
F-Test	531.39***	490.13***	227.89***	360.49***	6.52***	121.72***
chi2						
r2	0.7256	0.7092	0.3612	0.7828	0.0159	0.3772
r2_a	0.7242	0.7077	0.3596	0.7807	0.0135	0.3741
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

อภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายการเงินในเขตภาคกลางตอนล่าง พบว่า ความคาดหวัง เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด, ด้านมุมมองคุณภาพ การให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด, ด้านมุมมองคุณค่า การให้บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านภาพลักษณ์ มีความชัดเจน โปร่งใสในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายการเงินในเขตภาคกลางตอนล่าง ประกอบด้วย ความคาดหวัง, มุมมองคุณภาพ, มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ คือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัมภาพร นวมแหลม (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการรับบริการของต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายการเงินในเขตภาคกลางตอนล่าง ประกอบด้วย ความคาดหวัง, มุมมองคุณภาพ, มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ คือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นลำดับ ดังนั้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงินมากยิ่งขึ้น ฝ่ายการเงินควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เพิ่มความสะดวกสบาย หรือมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

เศรษฐพร หนุนชู, กิตติคุณ ด้วงสงค์ และพระมหาโชตนิพิฐพนธ์ สุทฺธจิตฺโต. (2560). การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 2(2). หน้า 109-122.

พิชญาฎา นาคนงนุช. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน*. การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้ง 4 ประจำปี 2565ของวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. 27 พฤษภาคม 2565, หน้า 1326-1334. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

อัมภาพร นวมแหลม. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการรับบริการของต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้ง 4 ประจำปี 2565ของวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. 27 พฤษภาคม 2565, หน้า 1351-1358. 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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค

Factors Affecting Customers Decision to Repeat Purchase Organic Food Products

อคิราภ์ หอมสุด[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Akira Homsud[1] and Kawklai Wuthisen[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: akira.hom@rmutr.ac.th[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จาก ผู้บริโภค เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การกลับมาซื้อซ้ำ ผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer decision to repeat purchase organic food products Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 400 customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers' decision to repeat purchase organic food products consisted of Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Customer Complaints

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, decision to revisit, organic food products

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันโลกธุรกิจการค้าการลงทุนเปลี่ยนไปมากรวมถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตาสภาวะสังคมและพฤติกรรมการบริโภคที่หันมาใส่ใจสุขภาพกันมากขึ้น หลังจากทั้งโลกเจอการแพร่ของโรคอุบัติใหม่อย่างไวรัสโควิด-19 ที่คนทั้งโลกต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตทั้งการอยู่ การกินใหม่ เกือบทั้งหมด อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ตามทันกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก การผลิตหรือพัฒนาสินค้า ย่อมปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการของตลาดเช่นกันโดยเฉพาะอาหาร ซึ่งอาจจะไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เชื่อว่าในปี 2565 ผู้บริโภคจะหันมาสนใจเรื่องอาหารเพื่อสุขภาพกันมากขึ้น ดังนั้นสินค้าที่น่าจับตามอง นับจากนี้ อาจจะเรียกได้ว่าเป็น สินค้าอาหารแห่งอนาคต (Future Food) ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มหลัก คือ อาหารฟังก์ชั่นเพื่อเสริมสุขภาพ (Functional Food) อาหารนวัตกรรมใหม่ (Novel Food) อาหารทางการแพทย์ (Medical Food) และอาหารออแกนิค (Organic food) (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, https://www.thansettakij.com, 13 ก.ค. 2565)

อาหารออแกนิค (Oranic Food) เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "อาหารเกษตรอินทรีย์" หรือ "อาหารอินทรีย์" คือ อาหารที่ผ่านการผลิตทางการเกษตร โดยไม่ใช้สารเคมีปุ๋ยเคมี หรือวัตถุสังเคราะห์ใดๆ ทั้งสิ้น รวมไปถึงเมล็ดพันธุ์ที่ไม่ตัดต่อทางพันธุกรรม กระบวนการผลิต ไม่มีการใช้สารเคมีในการกำจัดศัตรูพืช ก่อนการปลูกจะต้องเตรียมหน้าดินก่อนด้วยวิธีธรรมชาติ ทุกขั้นตอนการผลิตจะไร้สารปนเปื้อน ถ้าเป็นอาหารที่มาจากการทำปสุสัตว์ก็จะต้องไม่มีการใช้สารปฏิชีวภาพไม่ใช้สารเร่งฮอร์โมน และต้องเลี้ยงสัตว์ด้วยอาหารที่มีสุขอนามัย ในปัจจุบันผลิตภัณฑ์ออแกนิค จะถูกแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตาม สัดส่วนของส่วนผสมและวัตถุดิบที่เกิดจากการเพาะปลูกด้วยกระบวนการออแกนิค ตั้งแต่ 75 - 100% โดยการควบคุมและการตรวจสอบมาตรฐานของหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับ นี่จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ราคาของผลิตภัณฑ์ออแกนิคมีราคาสูงกว่าทั่วไป เนื่องจากมีต้นทุนการผลิตที่สูงและมีข้อจำกัด ในด้านการควบคุมคุณภาพ (เมดไทย, https://medthai.com, 13 ก.ค. 2565)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค ในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

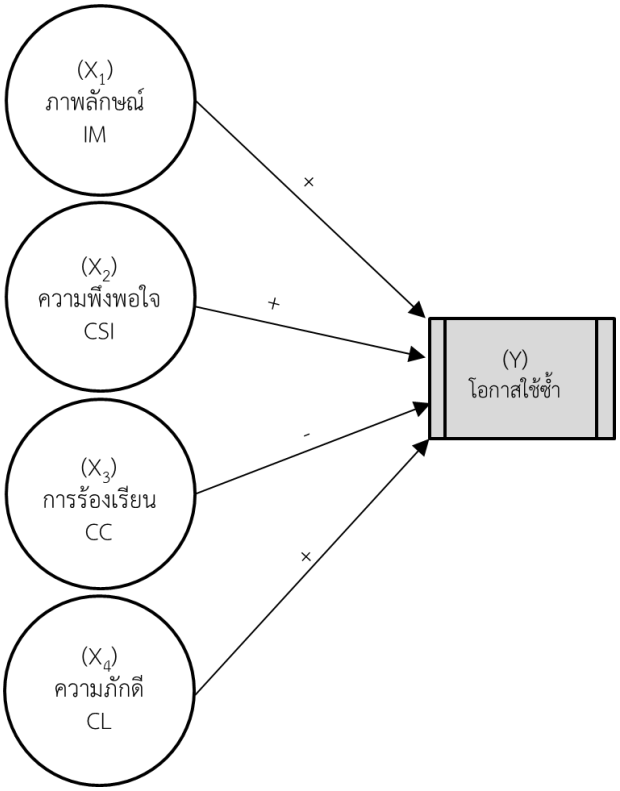
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ โดยประยุกต์แนวคิดที่เกี่ยวกับมุมมองของผู้บริโภคเกี่ยวกับโอกาสการซื้อซ้ำในสินค้า (ACSI) (Fornell et. al., 1996, pp. 7 - 18) อธิบายว่า หากสินค้ามีภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค และเกิดความภักดีตามมา ซึ่งจะส่งผลต่อการซื้อซ้ำในโอกาสต่อไป แต่ในทางตรงกันข้าม หากสินค้ามีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ไม่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค จะส่งผลให้ผู้บริโภคไม่พึงพอใจ และอาจมีการร้องเรียนปัญหาไปยังผู้ประกอบการ สื่อสังคมออนไลน์ หรือบอกต่อบุคคลอื่น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริโภคไม่กลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีก

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ภาพลักษณ์ มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก

H2: ความพึงพอใจ มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก

H3: การร้องเรียน มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงลบ

H4: ความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค ในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค	ผลิตภัณฑ์อาหารทั่วไป	รวม
ชาย	63	106	169
	37.23%	62.72%	100%
หญิง	103	128	231
	44.59%	55.41%	100%
รวม	166	234	400
	41.50%	58.50%	100%

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค จำแนกตามเพศกับประเภทผลิตภัณฑ์อาหารที่เลือกซื้อของผู้บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้บริโภคเพศหญิง มีจำนวน 231 คน แบ่งเป็น ผลิตภัณฑ์อาหารอาหารทั่วไป มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 55.41% ผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59% รองลงมาคือ กลุ่มผู้บริโภคเพศชาย มีจำนวน 169 คน แบ่งเป็น แบ่งเป็น ผลิตภัณฑ์อาหารทั่วไป มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 62.72% ผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 37.23%

จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารทั่วไป มีจำนวน 234 คนคิดเป็นร้อยละ 58.50% เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการตัดสินใจกลับไปซื้อสินค้าซ้ำ

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 ต่ำกว่า 28 ปี สถานะโสด การศึกษา กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี อาชีพนิสิต/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท ประเภทผลิตภัณฑ์อาหารที่เลือกซื้อ ผลิตภัณฑ์อาหารทั่วไป และความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารออร์แกนิค น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

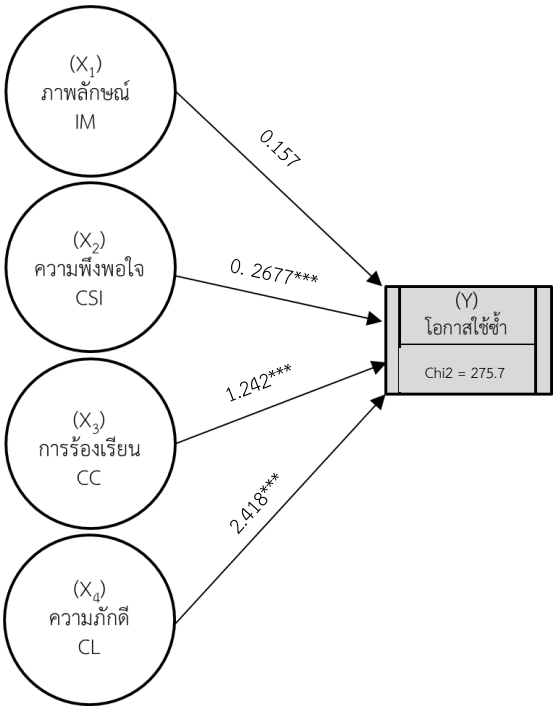
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิคจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit	
IM (X1)	**0.157**	
CSI (X2)	2.677	***
CC (X3)	1.242	***
CL (X4)	2.418	***
N	400	
Log-likelihood	-383.6	
Chi-square Test	275.7	
Pseudo R2	0.264	

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโอกาสใช้ซ้ำมากที่สุด กล่าวคือเมื่อผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจกับตัวสินค้า จะทำให้เกิดโอกาสใช้ซ้ำ หรือเมื่อผู้บริโภคเกิดความไม่พึงพอใจในตัวสินค้า ทำให้ไม่เกิดความภักดีและโอกาสในการใช้ซ้ำขึ้นอีก ส่วนด้านการร้องเรียนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้เกิดโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ เมื่อมีการร้องเรียนจากผู้บริโภคเกี่ยวกับเรื่องรสชาติของสินค้า เมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงอธิบายเรื่องวัตถุดิบที่ใช้เป็นวัตถุดิบที่ผ่าน กระบวนการผลิตที่ไม่มีการใช้สารเคมี ไร้สารปรุงแต่งสีและกลิ่น ทำให้ลูกค้าเข้าใจและกลับมาซื้อซ้ำในที่สุด

การอภิปรายผล

เนื่องจากความความพึงพอใจส่งผลต่อการกลับไปใช้ซ้ำมากที่สุด (2.677***) ดังนั้นทางผู้ประกอบการจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพของสินค้าเพื่อเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ ในด้านการส่งเสริมเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีของสินค้า จะส่งผลต่อการกลับไปใช้ซ้ำ ทางผู้ประกอบการอาจจะเพิ่มการสร้างภาพลักษณ์ในเรื่องของความการคัดกรองสินค้าที่ไร้สารปนเปื้อน คุณค่าของสินค้าที่ต้องเป็นสินค้าที่สะอาดถูกสุขอนามัย มีความคุ้มค่าสมราคามากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปยังเรื่องความพึงพอใจ การเพิ่มประสิทธิภาพส่วนนี้น่าจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น และเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำมากยิ่งขึ้น ตรงกับงานวิจัยของ บดินทร์ภัทร์ สิงโต (2560) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกซื้อและปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าตลาดนัดสวนจตุจักร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับสูง ความเชื่อถือต่อสินค้าอยู่ในระดับสูงและความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำอยู่ในระดับสูง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และความเชื่อถือต่อสินค้าส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าในตลาดนัดสวนจตุจักร

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการกลับมาซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารออแกนิค ผู้วิจัยข้อเสนอแนะในด้านการพัฒนาสินค้า เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และความภักดีที่ดีให้กับผู้บริโภค เพื่อเพิ่มความได้เปรียบให้กับตัวสินค้า และบริษัท หรือพัฒนาจุดแข็งของสินค้าเพื่อตอบสนองต่อความต้องการความพึงใจของผู้บริโภคให้มากขึ้น และเป็นการเพิ่มโอกาสการกลับไปซื้อซ้ำ ความภักดีของผู้บริโภคที่จะส่งผลมากที่สุดในเรื่องการบอกต่อให้คนรู้จัก ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภค เพื่อป้องกันการร้องเรียนหรือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และเป็นการสร้างความผูกพันกับผู้บริโภคจนเกิดความภักดีและท้าให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อซ้ำในที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

บดินทร์ภัทร์ สิงโต (2560). *พฤติกรรมการเลือกซื้อและปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าตลาดนัดสวนจตุจักร.* การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานครฯ.

เมดไทย. (2563). *อาหารออแกนิค*. เข้าถึงได้จาก: https://medthai.com, 13 ก.ค. 2565.

ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล. (2564). *เช็ค 4 กลุ่มสินค้าแห่งอนาคตน่าจับตามองปี65*. เข้าถึงได้จาก: https://www.thansettakij.com, 13 ก.ค. 2565.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting Customers Satisfaction of Japanese Restaurant Franchises in the Lower Central Region

พรทวี โชคทรัพย์ทวี[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Pornthawee Choksapthawee[1] and Kawklai Wuthisen[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: pornthawee.cho@rmutr.ac.th[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 505 คน จากผู้มาใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of Japanese restaurant franchises in the lower central region. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 505 Users who come to use the service of Japanese restaurant franchises in the lower central region to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of Users of Japanese restaurant franchises in the lower central region with statistical significance, consisting of expectations Customer, Quality Perceived, Value perceived, and image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, franchises, quality, loyalty

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกยุคทุกสมัย และทุกสังคม หากจะแตกต่างกันไปในเรื่องวิธีการและลักษณะของการเปลี่ยนแปลง เมื่อเทคโนโลยีและสารสนเทศของทุกสังคมมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมมีอัตราการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นค่อนข้างรวดเร็วและเกิดขึ้นตลอดเวลา และเมื่อสิ่งต่าง ๆ พัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของยุคสมัย จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและการใช้ชีวิตประจำวัน ตลอดจนการพัฒนาของเทคโนโลยีและสิ่งต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อชีวิตประจำวันที่ทำให้ชีวิตมนุษย์นั้นสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

อาหารเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิต ร่างกายจะเจริญเติบโตมีสุขภาพที่สมบูรณ์ เมื่อได้รับอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน ถูกลักษณะและเพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย ไม่มีสารพิษหรือสิ่งเจือปนที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย จะทำให้ร่างกายได้รับประโยชน์และคุณค่าซึ่งส่งผลให้ร่างกายเจริญเติบโต ซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอของร่างกาย ให้พลังงานและความอบอุ่นแก่ร่างกาย และช่วยให้อวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกายทำงานได้ตามปกติ รวมถึงช่วยเสริมสร้างภูมิต้านทานให้แก่ร่างกาย ดังนั้นอาหารจึงเป็นรากฐานของมนุษย์ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยชรา และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริโภคอาหาร คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมของบุคคล โดยบุคคลจะเรียนรู้เรื่องค่านิยม ทัศนคติ ความชอบ การรับรู้ และมีพฤติกรรมอย่างไรนั้น จะต้องผ่านกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวและสถาบันต่าง ๆในสังคม ปัจจัยด้านสังคมเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน ซึ่งอาหารเป็นพื้นฐานสำคัญของชีวิตมนุษย์ โดยที่การบริโภคของคนไทยในสมัยก่อนอาหารหลักของคนไทย คือ ข้าว แต่เนื่องจากประเทศมีการพัฒนาจากเกษตรกรรมไปสู่อุตสาหกรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยนั้นเปลี่ยนไป คนไทยได้รับวัฒนธรรมทางต่างประเทศเข้ามามากยิ่งขึ้น ซึ่งวัฒนธรรมต่างประเทศที่คนไทยให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือ อาหาร อาทิเช่น อาหารจีน อาหารเกาหลี อาหารอินเดีย และอีกมากมาย หนึ่งในนั้นที่เป็นที่นิยมของคนไทยเป็นอย่างมาก คือ อาหารญี่ปุ่น ซึ่งอาหารญี่ปุ่นมักเป็นหนึ่งในตัวเลือกสำหรับการรับประทานอาหารของผู้บริโภคชาวไทย ซึ่งได้รับความนิยมในเมืองไทยอย่างแพร่หลาย และสามารถครองใจผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

อาหารญี่ปุ่นเริ่มเป็นที่นิยมโดยทั่วไปในประเทศไทยตั้งแต่ช่วงระยะเวลาประมาณก่อนหรือหลัง ค.ศ. 2000 ไม่นานนัก ซึ่งในปัจจุบันมีร้านอาหารญี่ปุ่นเปิดบริการอยู่ทั่วประเทศไทย จำนวน 2,346 ร้าน (อาหารญี่ปุ่น อาหารยอดนิยม, https://www.th.emb-japan.go.jp/th/jis/publ/59_1.pdf/, 8 กรกฎาคม 2565) เหตุผลที่ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ มีความชื่นชอบอาหารญี่ปุ่นมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 คือ อาหารญี่ปุ่นรสชาติดี ตามด้วยผู้บริโภค คำนึงถึงสุขภาพ และผู้บริโภครู้สึกว่าอาหารญี่ปุ่นสะอาดและ ใช้วัตถุดิบชั้นดี

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารญี่ปุ่นมีเพิ่มมากขึ้นในย่านต่าง ๆ ร้านอาหารญี่ปุ่นแต่ละร้านนั้นมีเอกลักษณ์แตกต่างกันออกไป เช่น รสชาติอร่อย ความสดใหม่ ความแปลกใหม่ หน้าตาของอาหาร การบริการ บรรยากาศ

ภายในร้าน และโปรโมชั่น เป็นต้น อีกทั้งร้านอาหารญี่ปุ่นมีมากมายหลายรูปแบบให้เลือกสรร มีทั้งในรูปแบบภัตตาคารอาหารญี่ปุ่น, ร้านซูชิ ร้านอาหารประเภทปลา, ร้านราเมง เกี๊ยวซ่า และร้านโซบะ อูด้ง เป็นต้น

จากที่กล่าวมานั้นล้วนเป็นเหตุผลที่ต้องทำให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้วงการธุรกิจร้านอาหารญี่ปุ่นนั้น มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง และเพื่อให้ได้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการซ้ำ แต่ละร้านจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดลูกค้า โดยเฉพาะในเขตภาคกลางตอนล่าง ที่มีการแข่งขันกันสูงและได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเพราะมีร้านอาหารญี่ปุ่นเกิดขึ้นมาก เนื่องจากมีชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีความชื่นชอบอาหารญี่ปุ่น จากความสำคัญในข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาธุรกิจ เพื่อให้สามารถสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ และเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจในการลงทุนเปิดธุรกิจใหม่ในลำดับต่อไป

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ ในเขต ภาคกลางตอนล่าง โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

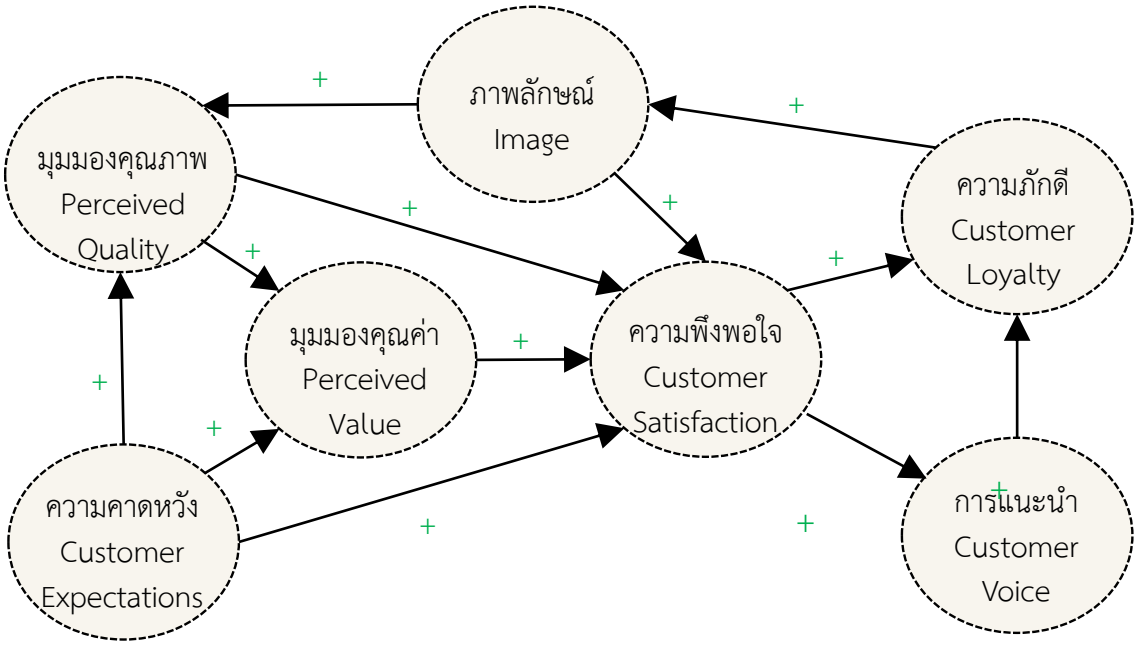
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้เป็นตัวแปรแฝงไม่สามารถประเมินและสร้างขึ้นได้อย่างตรงไปตรงมา ผู้วิจัยจึงต้องใช้วิธีการวัดโดยใช้การสร้างดัชนีหลากหลายดัชนี เพื่อช่วยในการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ การประเมินความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรแฝงนั้นจำเป็นต้องประเมินทางอ้อมผ่านทางตัวแปรอื่น ๆ มีผลต่อการพัฒนาความพึงพอใจของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลลัพธ์ที่สะท้อนออกมาจากความพึงพอใจโดย ความพึงพอใจเกิดจาก ความรู้สึกหรือภาวะของอารมณ์ที่มีส่วนร่วมกันของบุคคลที่มีการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดแรงจูงใจ หรือ สิ่งที่คาดหวัง รวมถึง การรับรู้ถึงคุณภาพ คุณค่า และภาพลักษณ์ ที่เป็นความต้องการที่ผู้บริโภคคาดหวังจะได้รับมาตอบสนองด้วยความรู้สึกที่ดี และมีความพึงพอใจหรือทางตรงกันข้ามอาจไม่เป็นดั่งที่คาดหวังไว้ หรือไม่พึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับตอบสนองมานั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่คาดหวังว่ามากหรือน้อย ซึ่งปัจจัยทั้งสี่มีผลเชิงบวก ต่อความถึงพอใจต่อสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคที่ได้รับสินค้าและบริการตามความคาดหวังจะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าและบริการนั้นๆ

ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ในคุณภาพสินค้า หรือบริการที่สูง จะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ในคุณค่าของสินค้าที่สูง ก็จะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการที่สูง ก็จะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ แนวคิดในการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจเริ่มต้นจากที่มีการพัฒนาวิธีการสร้างดัชนีความพึงพอใจโดย การทดสอบแนวคิดด้วยวิธีการทดสอบจากข้อมูลจำลอง วิธีการดังกล่าวได้มีการถูกนำมาประยุกต์ทดลองใช้ในการสร้างดัชนีความพึงพอใจของประเทศสวีเดน และต่อมาได้มีการพัฒนาวิธีการและสร้างดัชนีประเมินความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกาที่สามารถเปรียบเทียบได้ โดยแนวคิดนี้ได้มีการประยุกต์ใช้ในการสร้างดัชนีความพึงพอใจอีกหลายประเทศ อาทิเช่น ดัชนีความพึงพอใจกลุ่มยุโรป ดัชนีความพึงพอใจประเทศสเปน ดัชนีความพึงพอใจของประเทศฮ่องกงและดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา ซึ่งกรอบแนวคิดการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACIS) Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996, pp. 7 – 18) จำนวน 7 องค์ประกอบ อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองของคุณภาพสินค้า และบริการของผู้บริโภคและทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ รวมถึงภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยทั้งสี่ปัจจัยจะส่งผลเชิงบวกต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการ และสามารถจัดทำต่อดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งหากผู้ใช้บริการพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการ แต่หากผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจก็จะทำการแนะนำ ซึ่งส่งผลเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้าและบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจสามารถนำมาประยุกต์ในธุรกิจและงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษา คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ สินค้าที่ได้มาตรฐานสดใหม่ สินค้ามีความหลากหลาย บริการดีสุภาพและรวดเร็ว อีกทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการร้องเรียน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการร้องเรียน อาจเนื่องจากเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการจึงไม่ส่งผลให้เกิดการร้องเรียน แต่ผู้ใช้บริการเกิดการบอกต่อและแนะนำแทนการร้องเรียน เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีและการร้องเรียนหรือการแนะนำของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการภักดีของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีและการร้องเรียนหรือแนะนำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี และปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ เรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ และแนะนำบอกต่อคนรู้จัก ความสัมพันธ์ดังกล่าว โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ตามรูปที่ 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง จำนวน 505 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้ซื้อสินค้าในร้าน/ท่านใช้บริการในรูปแบบใดบ่อยที่สุด	**น้อยกว่า 200 บาท**	**201 –500 บาท**	**501 ขึ้นไป**	**รวม**
ซื้อกลับบ้าน	31	158	107	296
	10.47%	53.38%	36.15	100
ทานที่ร้าน	51	116	42	209
	24.40%	55.50%	20.10	100
รวม	82	274	149	505
	16.24%	54.26%	29.50	100

จากตารางที่ 1 กลุ่มผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง ใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ใช้ซื้อสินค้าในร้านและใช้บริการในรูปแบบใดบ่อยที่สุด โดยชุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตภาคกลางตอนล่าง จำนวน 505 คน แบ่งเป็นซื้อกลับบ้าน จำนวน 296 คน เฉลี่ยผู้ใช้บริการส่วนมากใช้จ่ายซื้อสินค้าในร้านเฉลี่ยอยู่ที่ 201 – 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.38% และทานที่ร้าน จำนวน 209 บาท เฉลี่ยผู้ใช้บริการส่วนมากใช้จ่ายซื้อสินค้าในร้านเฉลี่ยอยู่ที่ 201 – 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.50%

จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากจะใช้จ่ายซื้อสินค้าในร้านเฉลี่ยอยู่ที่ 201 – 500 บาท จากตารางจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้มีความแตกต่างกันมาก แต่ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ใช้ซื้อสินค้าในร้านมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง

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 28 – 42 ปี สถานภาพโสด กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ไปจนถึง 15,000 – 30,000 บาท ใช้จ่ายในการรับประทานอาหารนอกบ้านต่อครั้ง เฉลี่ยประมาณ 501 – 1,000 บาท และลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอาหารประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน และเป็นสมาชิกของร้าน ส่วนใหญ่เป็นคนนอกพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์/นักท่องเที่ยว และซื้อกลับบ้าน นิยมสั่งอาหารชุด วงเงินที่เข้ามาใช้บริการซื้อสินค้าในร้านประมาณ 201 - 500 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

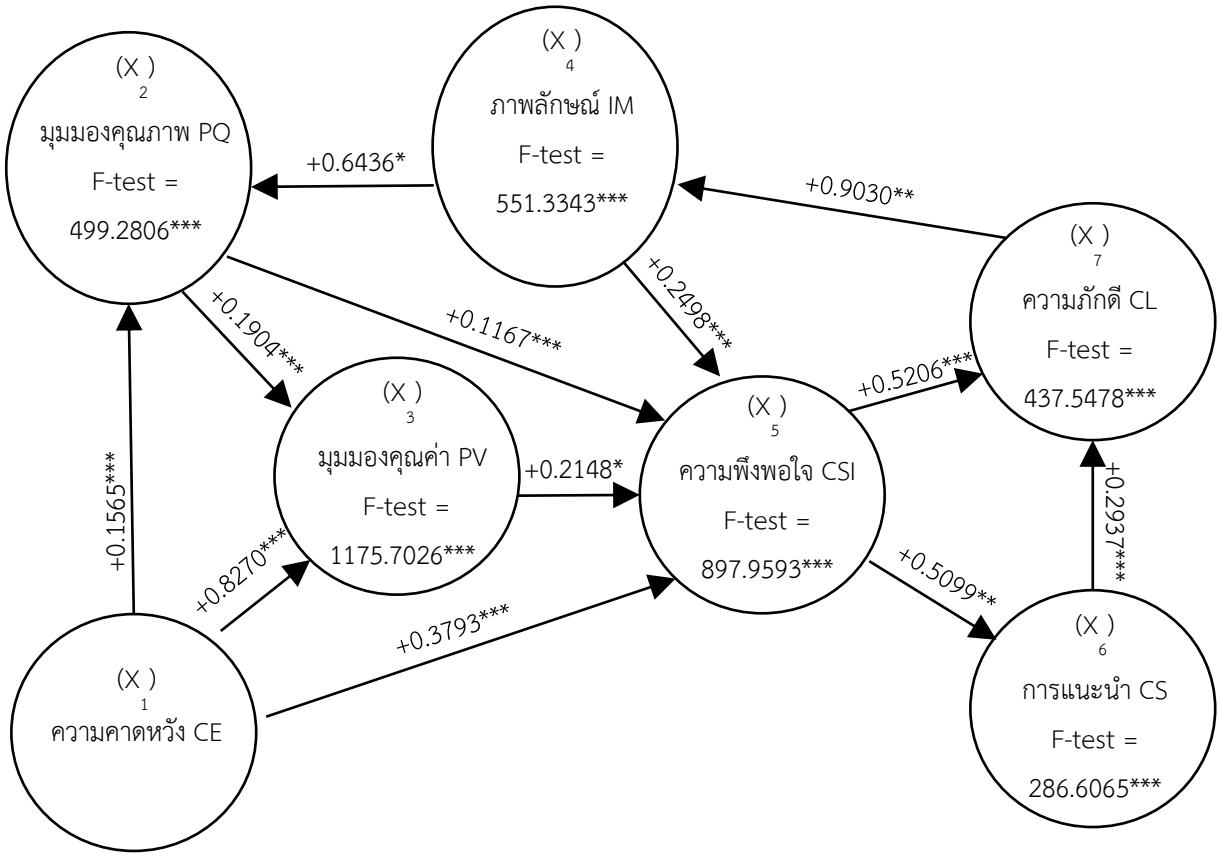
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
CE	0.1565***	0.8270***		0.3793***		
PQ		0.1904***		0.1167***		
PV				0.2148***		
IM	0.6436***			0.2498***		
CSI					0.5099***	0.5206***
CS						0.2937***
CL			0.9030***			
N	505	505	505	505	505	505
Rss	12.4577	7.5102	20.3961	4.3563	16.2660	9.9954
ll	218.2471	346.0320	93.7631	483.5525	150.8952	273.8515
F-test	499.2806***	1175.7026***	551.3343***	897.9593***	286.6065***	437.5478***
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
chi2						
r2	0.6655	0.8241	0.5229	0.8778	0.3630	0.6355
r2_a	0.6641	0.8234	0.5220	0.8768	0.3617	0.6340
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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่น ในเขตภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด เพราะผู้ใช้บริการมีความต้องการสินค้าที่ได้มาตรฐาน สด ใหม่ สินค้ามีความหลากหลาย พร้อมให้บริการที่ดี สุภาพ และรวดเร็ว ในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวิการ์ แสนหาญ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการร้านกาแฟพรีเมี่ยมด้วยแบบจำลอง ACSI ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าของแบรนด์สตาร์บัคส์เกิดความพึงพอใจได้แก่ ประกอบด้วย ความคาดหวัง คุณภาพ คุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลไปยังความพึงพอใจของสินค้าและบริการของแบรนด์สตาร์บัคส์ส่งผลผ่านความพึงพอใจไปยังความจงรักภักดี และงานวิจัยของ ณัฐวรรณ ภักดีชน (2562, หน้า 1) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการในร้านอาหารท้องถิ่นและการตัดสินใจซื้อและใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้สินค้าและบริการซ้ำของร้านอาหารท้องถิ่น ประกอบด้วย ความพึงพอใจ และการแนะนำ

ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทางผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าและพัฒนาบุคลากรรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้น ร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตภาคกลางตอนล่าง จึงควรเพิ่มการให้ความสำคัญในด้านสินค้าและการบริการเป็นอย่างมาก รับฟังคำแนะนำ และนำไปปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หรืออาจจะมีการติดตามข้อมูลการแนะนำของผู้ใช้บริการจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

เจ้าของธุรกิจของแฟรนไชส์ร้านอาหารญี่ปุ่นควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานของสินค้าและบริการ รวมถึงการพัฒนาสินค้าและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านสถานที่ในการให้บริการ รวมถึงคุณภาพของสินค้าให้ได้มาตรฐาน คงความสดใหม่ และมีหลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และได้รับบริการที่ดีสุภาพ รวมถึงสินค้าที่มีความสดใหม่

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กรวิการ์ แสนหาญ. (2560). *การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการร้านกาแฟพรีเมี่ยมด้วยแบบจำลอง ACSI.* ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

จากญี่ปุ่น (2559). *อาหารญี่ปุ่น อาหารยอดนิยม*. เข้าถึงได้จาก: https://www.th.emb- japan.go.jp/th/jis/publ/59_1.pdf, 8 กรกฎาคม 2565.

ณัฐวรรณ ภักดีชน (2562). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการในร้านอาหารท้องถิ่นและการตัดสินใจซื้อและใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้.* ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

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), pp. 7-18.

การประเมินผลการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

Evaluation of Electronic Local Administrative Accounting System (e-LAAS) Usage of Local Administrative in the Upper Southern Region

ปัทมาภรณ์ กาญจนัด[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Phatthamaporn Kanchanud[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: nutputka@gmail.com[1], kawklai.wou@outlook.rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินผลการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจในสหรัฐอเมริกา วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า การประเมินผลการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: การประเมิน ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Evaluation of electronic local administrative accounting system (e-LAAS) usage of local administrative in the upper southern region Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index (ACSI). Stratified random sampling technique was applied to select 400 customers from sub-district administrative organizations in the upper southern region to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer evaluation of electronic local

administrative accounting system (e-LAAS) usage of sub-district administrative organizations in the upper southern region consisted of Customer expectation, Perspective value, and image.

Keywords: Evaluation, e-LAAS, local administration, ACSI

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันระบบสารสนเทศมีบทบาทมากขึ้นในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐเนื่องจากกระแสของโลกาภิวัตน์ ที่มีการแข่งขันทางด้านข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศสามารถแสดงข้อมูลด้านการเงินการคลังให้กับส่วนกลางได้และมีมาตรฐานเดียวกัน จึงได้พัฒนาระบบบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการเริ่มต้นสร้างมาตรฐานการทำงาน และสร้างการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ธัญลักษณ์ แสงสว่างและลิลี่ โกศัยยานนท์, 2554, น. 3)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สคช) ได้ขอให้สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะกระทรวงการคลัง จัดสรรเงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ (Structural Adjustment Loan :SAL) ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินโครงการระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administrative Accounting System : e-LAAS) คือ ระบบบัญชีที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นในลักษณะของเว็บเบสแอปพลิเคชัน (Web Based Application) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ (Online) จากหน่วยงานต้นสังกัดผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ตามสิทธิส่วนงานรับผิดชอบภายใต้ระบบความปลอดภัยสูงจากส่วนกลาง ผู้ใช้ระบบสามารถทำการบันทึกการรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ ที่เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากนั้นระบบจะออกใบเสร็จรวมถึงจัดทำรายงาน และทะเบียนการควบคุมงบประมาณต่าง ๆ ให้โดยอัตโนมัติ โดยที่ทะเบียนคุมงบประมาณ และรายงานต่าง ๆ จะสามารถเรียกดูได้ทุกช่วงเวลาตามที่ต้องการ แต่จะสามารถเรียกดูได้ตามสิทธิของผู้ใช้ระบบเท่านั้น ถ้ามีการปรับปรุงรายการหรือเพิ่มลดรายการบันทึกบัญชี ก็สามารถดำเนินการได้โดยง่าย อันจะเอื้อประโยชน์ต่อทั้งบุคลากร และผู้บริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่น ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน สามารถให้ข้อมูลผู้บริหารได้รวดเร็วเป็นปัจจุบันและสิ่งที่สำคัญคือเกิดการทำงานด้านการคลังที่เป็นมาตรฐานเดียวกันก่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดี อีกทั้งระบบดังกล่าวสามารถรองรับการปฏิบัติงานสำหรับทุกโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนวยความสะดวกในด้านการตรวจสอบระบบบัญชีให้กับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินซึ่งระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) จัดทำขึ้นเพื่อรองรับระบบการให้บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government) อันเป็นผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ มีการบริหารงานที่คล่องตัวมากขึ้น รวมถึงการบริหารงบประมาณที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งระบบดังกล่าว

สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกันสอดคล้องกับนโยบายปฏิรูประบบบัญชีภาครัฐ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทดลองใช้โปรแกรมระบบบัญชีดังกล่าวให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 21 แห่ง เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2548 และทาการขยายผลการใช้ระบบดังกล่าวให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศเริ่มในปี พ.ศ.2550 โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าฝึกอบรมการใช้โปรแกรมทุกแห่งมีการอบรมก่อนนาระบบไปใช้จริง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550) และจากการที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ตรวจสอบและติดตามการเข้าใช้งานในโปรแกรมดังกล่าวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 28 จังหวัด ซึ่งได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมเพื่อทบทวน และติดตามผลการปฏิบัติงานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ปรากฏว่ามีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใช้งานครบทุกระบบ คิดเป็นร้อยละ 15 เข้าใช้งานไม่ครบทุกระบบ คิดเป็นร้อยละ 42 และไม่มีการเข้าใช้งานคิดเป็นร้อยละ43 สาเหตุส่วนใหญ่มาจากการฝึกอบรมแล้วไม่ได้นำไปปฏิบัติงานต่อ ประกอบกับมีการโยกย้าย สับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีการดำเนินการในระบบ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงให้องค์กรปกครองทุกแห่งรับผิดชอบการดำเนินการบันทึกบัญชีให้ครบทุกระบบและเป็นปัจจุบันตามหนังสือ ที่ มท 0808.4/ว659 ลงวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2555

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการประเมินผลการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบนว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในด้านใดบ้าง เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับไปเผยแพร่ และผู้ที่สนใจนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการใช้ โปรแกรมดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

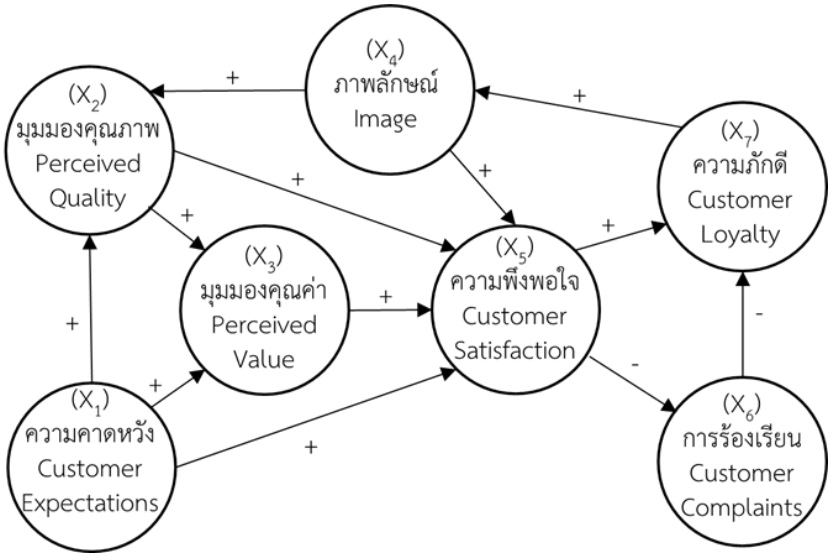
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการประเมินผลการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(e-LAAS) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวความคิดการสร้างดัชนีความพึงพอใจในสหรัฐอเมริกา American Customer Satisfaction Index (ACSI) โดยอธิบายได้ ดังนี้ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) จะเป็นปัจจัยกำหนด มุมมองต่อคุณภาพ (Perceived Quality) และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ (Perceived Value) โดยปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของสินค้าหรือบริการของลูกค้า (Customer Satisfaction) ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความ

พึงพอใจของลูกค้า (Customer Loyalty) แต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะทำการร้องเรียน (Customer Complaint) ซึ่งจะส่งผลเชิงลบต่อความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยได้เพิ่มมุมมองด้าน ภาพลักษณ์ (Image) เข้าไปเพิ่มในแนวคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (ACSI) โดยมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้า (Perceived Value) จากแนวคิดที่ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ สัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งกว่าผู้บริโภคเป้าหมาย (Target Consumer) แต่ละรายจะเปลี่ยนฐานะมาเป็นลูกค้าต้องผ่านการรับรู้จนเกิดเป็นความรู้และความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าและบริการให้เกิดพฤติกรรมการบริโภคในที่สุด ความภักดี (Customer Loyalty) ส่งผลในเชิงบวกต่อ โอกาสใช้ซ้ำ (Re-visit) และภาพลักษณ์ (image) ส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ (Re-visit) เช่นเดียวกับความพึงพอใจ (Customer Satisfactions) ส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ (Re-visit) 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ใช้งานระบบ e-LAAS มากน้อยเพียงใด	การใช้งานในระบบ						
	ระบบงบประมาณ	ระบบข้อมูลรายรับ	ระบบข้อมูลรายจ่าย	ระบบบัญชี	การบริหารระบบ	ใช้งานทั้ง 5 ระบบ	รวม
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	15	5	2	5	3	5	35
	42.86%	14.29%	5.71%	14.29%	8.57%	14.29%	57%
ประมาณ 1 -2 ครั้งต่อเดือน	11	4	7	7	2	9	40
	27.50%	10.00%	17.50%	17.50%	5.00%	22.50%	100.00%
ประมาณ 3 -4 ครั้งต่อเดือน	5	4	4	4	1	6	24
	20.83%	16.67%	16.67%	16.67%	4.17%	25.00%	100.00%
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	1	27	33	13	2	225	301
	0.33%	8.97%	10.96%	4.32%	0.66%	74.75%	100.00%
รวม	32	40	46	29	8	245	400
	8.00%	10.00%	11.50%	7.25%	2.00%	61.25%	100.00%

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e - LAAS) ของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่เคยใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในพื้นที่จังหวัดภาคใต้ตอนบน มีการใช้งานระบบ e-LAAS มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด เป็นจำนวน 301 คน ส่วนใหญ่ใช้งานในระบบทั้ง 5 ระบบ มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 74.75 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือมีการใช้งานระบบ e-LAAS ประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 40 คน โดยส่วนใหญ่ใช้งานในระบบทั้ง 5 ระบบ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้งาน และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ/ความภักดีในการใช้งานระบบ

บัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน

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

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 36 - 45 ปี สถานภาพสมรส กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี สังกัดอยู่ในกองคลัง และรายได้เฉลี่ย 15,001 - 30,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้งานระบบ e-LAAS มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน และใช้งานเกี่ยวกับระบบ e-LAAS ทั้ง 5 ระบบ คือ ระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชี การบริหารระบบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

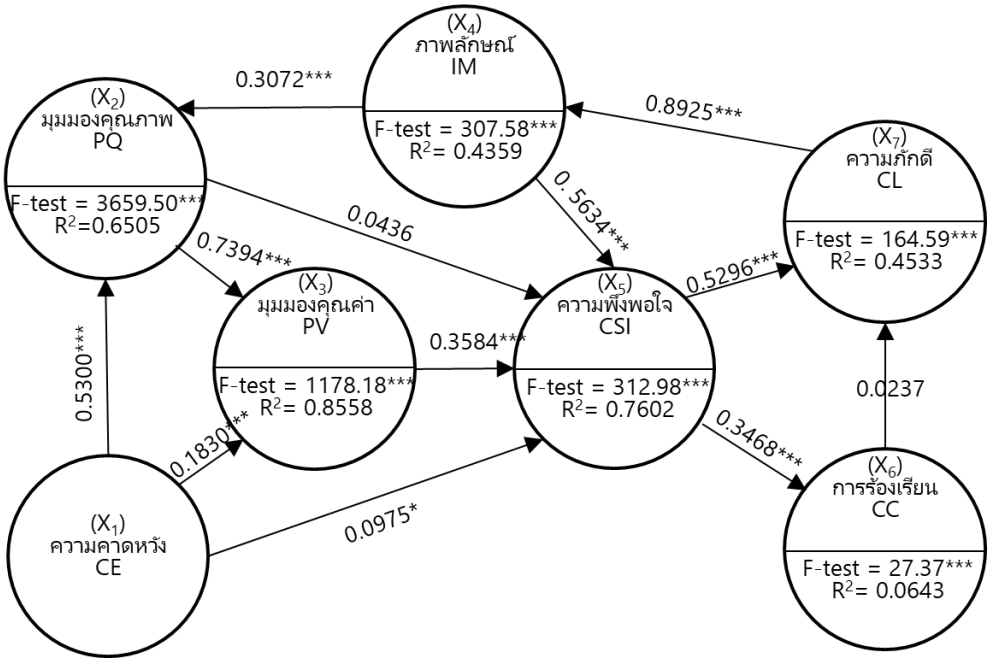
ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์แบบจำลอง ความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) ของ Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996, pp. 7 - 18) จำนวน 7 องค์ประกอบ และจากวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าแบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับแบบจำลองการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) มีความสอดคล้องกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนี ความพึงพอใจโดยใช้การวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1 ของการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (x1)	0.5300***	0.1830***		0.0975*		
PQ (x2)		0.7394***		0.0436		
PV (x3)				0.3584***		
IM (x4)	0.3072***			0.5634***		
CSI (x5)					-0.3468***	0.5296***
CC (x6)						0.0237
CL (x7)			0.8925***			
N	400	400	400	400	400	400
rss	4.1584	1.5110	12.9007	4.9872	36.3645	6.8424
ll	345.69	548.17	119.26	309.34	-88.00	246.08
F	369.50***	1178.18***	307.58***	312.98***	27.37***	164.59***
chi2						
r2	0.6505	0.8558	0.4359	0.7602	0.0643	0.4533
r2_a	0.6488	0.8551	0.4345	0.7577	0.0620	0.4505
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

จากผลการวิเคราะห์พบว่าข้อมูลในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินผลการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

การอภิปรายผล

เนื่องจากภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด (0.5634***) ดังนั้นทางผู้ดูแลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(e-LAAS) จึงต้องมีการพัฒนาระบบการใช้งานให้มีความถูกต้องทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงาน และให้มีมาตรฐานเดียวกันเพื่อส่งเสริมและเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีของระบบให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการทำงานให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ พกนนท์ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง การรับรู้ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการเอไอเอส พริวิเลจแอพพลิเคชั่น ของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาเชิงลึกเพื่อศึกษา ถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ทำการศึกษาผลของการเปรียบเทียบระหว่างระบบการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) กับระบบงานในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทำการเปรียบเทียบหา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหาข้อดีหรือข้อปรับปรุงในการปฏิบัติงาน

3. ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2555). *ข้อมูลทั่วไป การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. เข้าถึงได้จาก: http://www.dla.go.th/servlet, 15 มิถุนายน 2565

ธัญลักษณ์ แสงสว่าง และลิลี่ โกศัยยานนท์. (2554). *ปัญหาการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (E-LAAS) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่อำเภอลาดยาวจังหวัดนครสวรรค์*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น,ขอนแก่น.

วิไลวรรณ พกนนท์. (2558). *การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอสพริวิเลจ แอพพลิเคชั่น ของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการรับชมไลฟ์สด ในเขตพื้นที่ภาคกลาง

Factors Affecting Customers Satisfaction towards Watching Live Service in the Central Area

รัตนภรณ์ วงศ์ใต้[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Rattanaporn Wongtai [1] and Kawklai Wuthisen[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: rattanaporn.wongtai@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการรับชมไลฟ์สดในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 490 คน จากผู้บริโภคในเขตพื้นที่ภาคกลาง เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของของผู้บริโภคที่มีต่อการรับชมไลฟ์สด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ไลฟ์สด แพลตฟอร์มออนไลน์

Abstract

The purpose of this research was to determine Factors Affecting Customers Satisfaction towards Watching Live Service in the Central Area Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 490 in the Central Area answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Satisfaction towards Watching Live Service Consisted of Customer Expectation, Perceived Quality, Perceived Value and Perceived Image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, live service, online platform

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

แต่เดิม “ทีวี” และ “วิทยุ” คือ ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการดูหนัง ละคร ฟังเพลง หรือแม้กระทั่งการดูข่าว จึงเป็นช่องทางหลักของแหล่งข้อมูลที่เราสามารถเชื่อถือและมีอิทธิพลมากที่สุดแต่ทุกอย่างเปลี่ยนไปตามเวลาและไม่สามารถเลือกที่จะดูและฟังในสิ่งที่ต้องการได้ทำให้ไม่สามารถตอบโจทย์สำหรับผู้คนในยุคปัจจุปัน ยุคที่ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องที่สามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว มีหลายตัวเลือกให้เลือกรับชม เป็นที่มาของการ Streaming (สตรีมมิ่ง) นั่นจึงเป็นตัวเลือกแรกสุดของใน Generation ปัจจุบันสำหรับการรับข้อมูลข่าวสาร ซึ่ง Streaming (สตรีมมิ่ง) เป็นการถ่ายทอดสดหรือเรียกกันว่า Live (ไลฟ์) ไม่ว่าจะบน Facebook YouTube หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ ด้วยการใช้เทคนิคสตรีมมิ่งจะทำให้เราสามารถรับชมวีดีโอทั้งหมดที่ผ่านการ Upload (อัปโหลด) ผ่านอินเทอร์เน็ตมายังอุปกรณ์ของเราโดยที่ไม่ต้องDownload ไฟล์มาลงบนเครื่อง ซึ่งการสตรีมมิ่งก็สามารถทำได้ผ่านอุปกรณ์มากมายที่รองรับ เช่น สมาร์ทโฟน, คอมพิวเตอร์, แท็บเล็ต และสมาร์ททีวี

จากผลการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2565 ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่า 10 กิจกรรมออนไลน์ยอดฮิตขวัญใจสังคมออนไลน์คือ คนไทยนิยมใช้เน็ตเพื่อปรึกษาและรับบริการทางการแพทย์ (จองคิว,ปรึกษาแพทย์) มากที่สุด 86.16% อาจเพราะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงทำให้คนสนใจและหันมาจองคิวรับวัคซีน ตรวจหาเชื้อ และปรึกษาแพทย์ผ่านทางออนไลน์มากขึ้น หรือเพื่อลดเวลาที่ต้องใช้ในโรงพยาบาลเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 รองลงมา คือ เพื่อติดต่อสื่อสาร 65.70% ดูรายการโทรทัศน์/คลิป/ ดูหนัง/ฟังเพลง 41.51% ดูถ่ายทอดสดเพื่อซื้อสินค้าและบริการ (Live Commerce) 34.10% ทำธุรกรรมทางการเงิน 31.29% อ่านโพสต์/ข่าว/บทความ/หนังสือออนไลน์ 29.51% รับ-ส่งอีเมล 26.62% ช้อปปิ้งออนไลน์ 24.51% ทำงาน/ประชุมออนไลน์ 20.67% และเล่นเกมออนไลน์ 18.75% ตามลำดับ โดยประเด็นที่น่าจับตา คือ แม้กิจกรรมการดู Live Commerce จะเป็นกิจกรรมที่นำมาสำรวจในปีนี้เป็นปีแรก แต่กลับติด TOP 5 กิจกรรมออนไลน์ยอดฮิตที่คนไทยทำมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า Live Commerce เป็นอีก 1 กิจกรรมที่น่าจับตาว่าเป็นสิ่งที่คนไทยให้ความนิยมมากขึ้น

จะเห็นได้ว่าเทรนด์การ Live Streaming กลายเป็นเทรนด์นิยมที่นำการเปลี่ยนแปลงมากมายมาสู่สังคมและชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเรื่องของการทำธุรกิจ ที่ในช่วงไม่กี่ปีมานี้การไลฟ์สตรีมมิ่งกลายเป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่คอยขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ บนโลกออนไลน์ ซึ่งในแง่มุมของการทำสื่อนั้น การไลฟ์สตรีมมิ่งถือเป็นอีกหนึ่งโมเดลการทำงานที่พร้อมตอบโจทย์การทำธุรกิจได้เป็นอย่างดี **ด้วยการลงทุนที่น้อยแต่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้มหาศาล** ก็ทำให้การสตรีมมิ่งเริ่มเข้ามามีบทบาทแทนที่สื่อหลักในยุคก่อน โดยเห็นได้ชัดจากกลุ่มคนที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นกิจวัตรประจำวันอยู่แล้ว และหากตัวธุรกิจสามารถหยิบเอาข้อดีของการไลฟ์สตรีมมิ่งมาใช้งานต่อยอดได้อย่างเหมาะสม การดึงความสนใจของกลุ่มคนให้หันมาจับตามองที่ตัวแบรนด์ก็จะทำได้อย่างง่าย

เชื่อว่าหลาย ๆ คนในตอนนี้คงเริ่มหันมาสนใจการ Live Streaming กันมากขึ้น สาเหตุหลัก ๆ อาจมาจากสถานการณ์ ณ ปัจจุบัน ทำให้เราต้องปรับตัวในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน หรือการเรียน เป็นต้น และหนึ่งตัวเลือกที่ดีในการสื่อสารของช่วงนี้นั้นก็คือการถ่ายทอดสดผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือเรียกอีกอย่างว่าการไลฟ์สด ด้วยเหตุข้างต้นจึงเกิดคำถามขึ้นว่าปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการรับชมไลฟ์สด ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการรับชมไลฟ์สด งานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางโดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

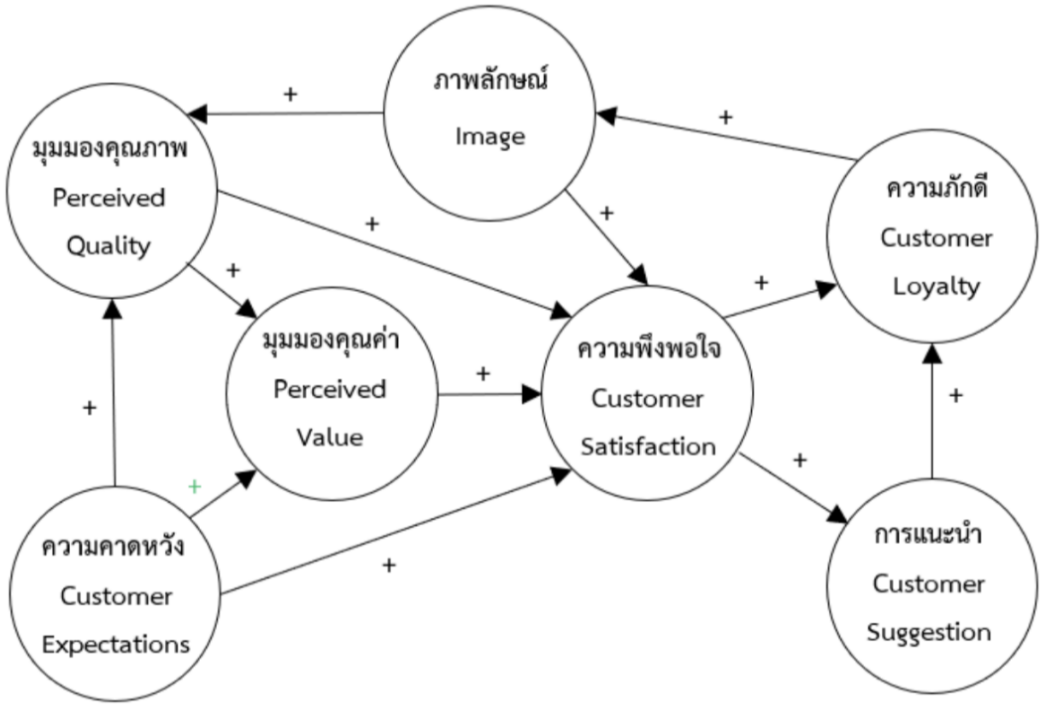
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการรับชมไลฟ์สด ในเขตพื้นที่ภาคกลาง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้เป็นตัวแปรแฝงไม่สามารถประเมิน และสร้างขึ้นได้อย่างตรงไปตรงมา ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้วิธีการวัดโดยใช้การสร้างดัชนีหลากหลายดัชนีเพื่อ ช่วยในการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ การประเมินความพึง พอใจที่เป็นตัวแปรแฝงนั้นจำเป็นต้องประเมินทางอ้อมผ่านทางตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาความ พึงพอใจของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลลัพธ์ที่สะท้อนออกมาจากความพึงพอใจโดย ความพึงพอใจเกิด จาก ต้นกำเนิดของความพึงพอใจ 3 ประการ ประกอบด้วย การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณค่า ที่ ผู้บริโภค มีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และความคาดหวังก่อนและหลังการบริโภค สินค้าหรือบริการ ปัจจัย ทั้งสาม มีผลเชิงบวก ต่อความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ในคุณภาพสินค้า หรือ บริการที่สูง จะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ในคุณค่าของ สินค้าที่ สูง ก็จะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และในลักษณะเดียวกัน ผู้บริโภคที่มีความ คาดหวังและได้รับการตอบรับเป็นไปตามความคาดหวังจะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ แนวคิดในการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจเริ่มต้นจากที่พัฒนาวิธีการสร้างดัชนีความพึงพอใจโดย การ ทดสอบแนวคิดด้วยวิธีการทดสอบจากข้อมูลจำลอง จากนั้นวิธีการดังกล่าว ได้ถูกนำมาประยุกต์ ทดลอง ใช้ในการสร้างดัชนีความพึงพอใจของประเทศสวีเดน ต่อมาได้พัฒนาวิธีการและสร้างดัชนี ประเมินความ พึงพอใจของสหรัฐอเมริกาที่สามารถเปรียบเทียบได้ทั้งเปรียบเทียบระหว่างบริษัท ระหว่าง อุตสาหกรรม ระหว่างภาคเศรษฐกิจ และระหว่างประเทศ โดยแนวคิดนี้ได้มีการประยุกต์ใช้ในการสร้าง ดัชนีความพึง พอใจอีกหลายประเทศ อาทิดัชนีความพึงพอใจของกลุ่มประเทศยุโรป ดัชนีความพึงพอใจ ของประเทศ นอร์เวย์ ดัชนีความพึงพอใจของประเทศสเปน ดัชนีความพึงพอใจของประเทศ ดัชนีความพึง พอใจของ ประเทศฮ่องกงและดัชนีความพึงพอใจของประเทศสหรัฐอเมริกา เยอรมันนี และสวีเดน กรอบแนวคิด การสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI)

(Fornell et. al., 1996, pp. 7 - 18) อธิบายว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของสินค้าและ บริการของลูกค้าและทั้ง สองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยัง มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้าโดยที่ ปัจจัยทั้งสามจะส่งผล ต่อเนื่องไปยัง ความพึงพอใจโดยรวมของสินค้าและบริ การของลูกค้า ที่จะสามารถ จัดทำต่อเป็นดัชนีวัด ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการลูกค้า แต่หาก ลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะทำการแนะนำ ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้า และบริการจากลูกค้า ด้วยเช่นกัน 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้บริโภคการรับชมไลฟ์สดในเขตพื้นที่ภาคกลาง จำนวน 490 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1 ถึง 2 ชั่วโมงขึ้นไป	รวม
Gen Z (อายุน้อยกว่า 20 ปี)	42	46	88
	47.73%	52.27%	100%
Gen Y (อายุ 20-37 ปี)	56	142	198
	28.28%	71.72%	100%
Gen X (อายุ 38-52 ปี)	37	167	204
และ Baby Boomer (อายุ 53-71 ปี)	18.14%	81.86%	100%
รวม	135	355	490
	27.55%	72.45%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มที่เลือกรับชมไลฟ์สด มีการตอบคำถามมากที่สุดอันดับ 1 คือ กลุ่ม Gen X (อายุ 38-52 ปี) และ กลุ่ม Baby Boomer (อายุ 53-71 ปี) มีจำนวน 204 คน ส่วนใหญ่เลือกรับชมไลฟ์สดในระยะเวลา 1 ถึง 2 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 81.86 กลุ่มที่ตอบรองลงมาอันดับ 2 คือ กลุ่ม Gen Y (อายุ 20-37 ปี) มีจำนวน 198 คน ส่วนใหญ่เลือกรับชมไลฟ์สดในระยะเวลา 1 ถึง 2 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.72 และกลุ่มที่ตอบน้อยสุด คือ กลุ่ม Gen Z (อายุน้อยกว่า 20 ปี) มีจำนวน 88 คน ส่วนใหญ่เลือกรับชมไลฟ์สดในระยะเวลา 1 ถึง 2 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 52.27

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกเลือกรับชมไลฟ์สดในระยะเวลา 1 ถึง 2 ชั่วโมงขึ้นไปทั้งมากสุด มีจำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 72.45

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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-37 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือ ผู้บริโภคที่มีอายุ 38- 52 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และผู้บริโภคที่มีอายุ 53- 71 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ สถานภาพสมรส ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 สถานภาพโสด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 31 หย่าร้างและอื่น ๆ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือกำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท จำนวน

123 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 และสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานเอกชน จำนวน 189 คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และอาชีพอิสระ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 -20,000 บาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 20,000 - 30,000 จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

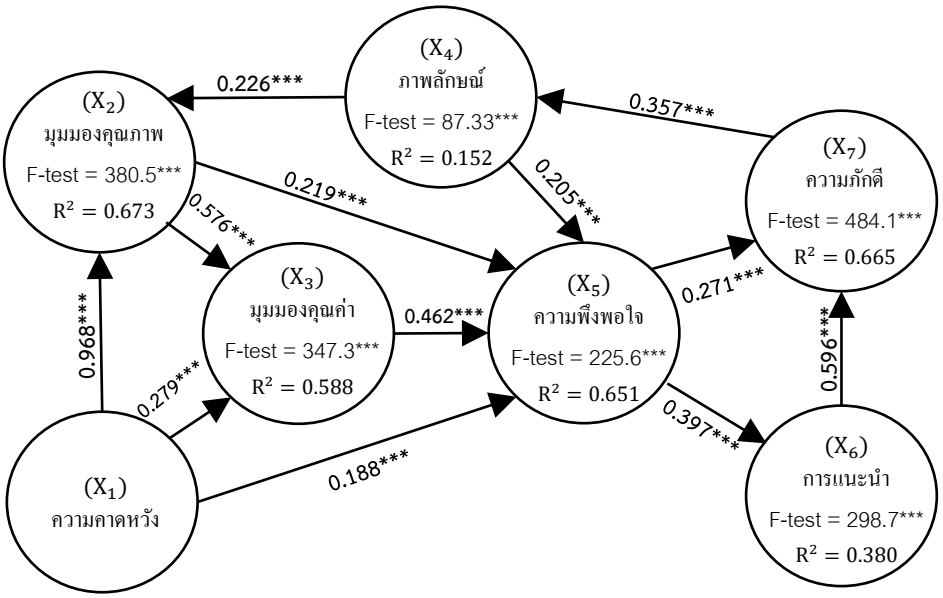
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของของผู้บริโภคที่มีต่อการรับชมไลฟ์สดในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอยด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (X1)	0.968***	0.279***		0.188***		
PQ (X2)		0.576***		0.219***		
PV (X3)				0.462***		
IM (X4)	0.226***			0.205***		
CSI (X5)					0.397 ***	0.271***
CC (X6)						0.596***
CL (X7)			0.357***			
Constant	-0.247***	0.119***	0.524***	-0.116***	0.549***	0.117***
N	490	490	490	490	490	490
RSS	12.18	12.26	11.67	10.91	8.038	5.483
Log-	209.0	207.5	220.4	235.9	311.7	405.4
F-test	380.5***	347.3***	87.33***	225.6***	298.7***	484.1***
R2	0.610	0.588	0.152	0.651	0.380	0.665
Adj. R2	0.609	0.587	0.150	0.648	0.378	0.664

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

อภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (71.4%) กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วง 20 - 37 ปี (40.4%) รองลงมาคือผู้บริโภคที่มีอายุ 38 - 52 ปี (36.5%) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (57.1%) และสถานภาพสมโสด (31%) กลุ่มตัวอย่างกว่า (45.5%) กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานเอกชน (38.6%) รองลงมาเป็น ธุรกิจส่วนตัว (29.6%) และนักเรียน/นักศึกษา (21.8%) ระดับรายได้อยู่ในช่วง 15,000 - 20,000 บาท (41%)

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับชมไลฟ์สดของผู้บริโภค

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่รับชมไลฟ์สด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งพบว่าปัจจัยมุมมองคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม จำนวน 490 ชุดของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับชมไลฟ์สดของผู้บริโภคสามารถอภิปรายได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับชมไลฟ์สดของผู้บริโภคมากที่สุดคือ มุมมองคุณค่าพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของผู้ไลฟ์สดมีชื่อเสียงเพราะว่าการที่ผู้ไลฟ์สดหรืออินอินฟลูเอนเซอร์ที่มีชื่อเสียงมักจะมีอิทธิพลทางด้านความคิดในการตัดสินใจเลือกซื้อเลือกรับชมของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสชนัน วรรณสอน (2564) เรื่อง

อิทธิพลของ Macro – Influencer ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า High Involvement ประเภทอสังหาริมทรัพย์ พบว่าคุณลักษณะสำคัญของอินฟลูเอนเซอร์ที่มีความเชี่ยวชาญและน่าดึงดูด ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้ออสังหาริมทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิต และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลญาดา แจ่มปัญญากุล (2564) เรื่องการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านการสื่อสารแบบบอกต่อบนอินเทอร์เน็ตและการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์ พบว่าปัจจัยด้านในเรื่องของการเอาใจใส่ของอินฟลูเอนเซอร์ ความสามารถของอินฟลูเอนเซอร์และความน่าไว้วางใจของอินฟลูเอนเซอร์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารแบบบอกต่อบนอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้การสื่อสารแบบบอกต่อบนอินเทอร์เน็ตยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อสินค้า ซึ่งตรงกับงานวิจัยของผู้วิจัยในหัวข้อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการรับชมไลฟ์สด อธิบายได้ว่าเมื่อผู้บริโภคเห็นถึงคุณค่าของตัวผู้ที่จัดไลฟ์หรืออินฟลูเอนเซอร์ จึงส่งผลเชิงบวกไปยังความพึงพอใจของผู้บริโภค ดังกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อการรับชมไลฟ์สดของผู้บริโภค เพื่อให้เจ้าของเพจต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาเพจให้มีคุณภาพเพื่อเป็นการสร้างกำไรที่มากขึ้น โดยผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพจให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค จากข้อมูลการวิจัยที่พบว่า ถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจแต่ยังคงมีข้อเสนอแนะเพื่อเสนอแนะให้แก่ผู้ที่จัดทำเพจถือได้ว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้สามารถใช้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมาใช้ปรับใช้ เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานและประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการได้ ดังนั้นผู้จัดทำเพจควรจะให้ความสำคัญในเรื่องของการเข้าใช้งานที่เนื้อหามีความสนุกสนา ได้รับประโยชน์ เข้าใช้งานง่าย ไม่สะดุดในการรับชม และควรมีความน่าเชื่อถือไม่หลอกลวง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). *การสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2565*. เข้าถึงได้จาก: https://www.etda.or.th/th/pr-news/ETDA-released-IUB-2021.aspx, 12 ตุลาคม 2565.

กุลญาดา แจ่มปัญญากุล. (2564). *การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านการสื่อสารแบบบอกต่อบนอินเทอร์เน็ตและการรับรู้ความน่าเชื่อถือของอินฟลูเอนเซอร์.* การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขานวัตกรรมการสื่อสารการตลาด คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พสชนัน วรรณสอน. (2564). *อิทธิพลของ Macro – Influencer ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า High Involvement ประเภทอสังหาริมทรัพย์*. การค้นคว้าอิสระปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 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), pp. 7-18.

ความพึงพอใจในแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Customers' Satisfaction of Food Delivery Apps in the Upper Southern Provinces

อนุรักษ์ บัวศิริ[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Anuruck Buasiri[1] and Kawklai Wuthisen[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Anuruck0642080217@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนโดยมี กรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพอใจในแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า แอปพลิเคชันส่งอาหาร มุมมองคุณภาพ

Abstract

The purpose of this research is to study factors affecting customers' satisfaction of food delivery applications in the upper southern provinces. With Conceptual framework of applied Model Theory from American customer stisfaction style. Survey method, Data were collected by stratified primary random sampling of 400 peoples from food delivery application users and customer payment channel selection in the upper southern provinces in order to answer the questionnaire and analyze the data with linear regression modeling The results showed that the factors affecting customer satisfaction in the food delivery application in the upper southern provinces Statistically significant, consisting of quality perspective, value perspective, and image

Keywords: Customer satisfaction, food delivery applications, perceived quality

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ธุรกิจภาคบริการและภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในประเทศไทยต้องมีการปรับตัว เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า Digital Disruption ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อพฤติกรรมการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในสังคม จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าเทคโนโลยีได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงขยายขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการพัฒนารูปแบบในการดำเนินธุรกิจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างครอบคลุมมากขึ้น เพราะหากผู้ประกอบการยังคงประกอบธุรกิจรูปแบบเดิม จะส่งผลให้ธุรกิจนั้นเสียโอกาสในการเพิ่มผลประกอบการ เทคโนโลยีจึงเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มช่องทางการค้าให้แก่ผู้ประกอบการ เช่น ธุรกิจประเภทร้านอาหารมีการนำเทคโนโลยีแอปพลิเคชันส่งอาหาร (Food Delivery Application) มาใช้ในการดำเนินธุรกิจทำให้ผู้บริโภคสามารถสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันได้โดยไม่ต้อง เดินทางไปที่ร้านอาหาร ซึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในห่วงโซ่ธุรกิจ ส่งผลให้ธุรกิจให้บริการจัดส่งอาหาร (Food Delivery) ขยายตัวอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ทโฟน (Smart Phone) แท็บเล็ต (Tablet) ถือได้ว่าเทคโนโลยีสามารถอำนวยความ สะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้หลายรูปแบบ เช่น สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ทางออนไลน์ การสื่อสารที่ง่ายขึ้น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ส่งผลให้คนส่วนใหญ่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิต การใส่หน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของไวรัส มีการทำงานแบบทำงานที่บ้าน (Work from Home) นักเรียน/นักศึกษาต้องทำการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ธุรกิจหลายประเภทไม่สามารถเปิดดำเนินการตามปกติได้และรวมไปถึงการเข้าใช้บริการร้านอาหารซึ่งจากที่เคยไปรับ ประทานอาหารที่ร้านกับคนในครอบครัว ต้องเปลี่ยนมาเป็นการซื้ออาหารเข้ามารับประทานที่บ้าน หรือ เลือกซื้อวัตถุดิบมาทำอาหารเพื่อนรับประทานเอง รวมถึงการใช้บริการจัดส่งอาหาร (Food Delivery) ซึ่งมีความสะดวกสบายมากกว่า จากพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคส่งผลกระทบต่อร้านอาหารส่วนใหญ่ คือมีจำนวนผู้มาใช้บริการร้านอาหารลดน้อยลงเพราะผู้บริโภคเลือกไม่ออกมาใช้บริการตามร้านอาหาร ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารจึงต้องมีการเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้สามารถขายอาหารให้แก่ผู้บริโภคได้โดยมีบริการจัดส่งอาหาร (Food Delivery) ไว้ให้บริการเพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคและสอดคล้องกับพฤติกรรมความเปลี่ยนแปลง

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดจุดเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจประเภทร้านอาหาร และมีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร ต้องปรับแผนการดำเนินธุรกิจใหม่ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดที่มีอยู่ โดยการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น เพิ่มบริการจัดส่งอาหารและเพิ่มช่องทางการชำระเงินของลูกค้า เช่น การชำระเงินผ่านบริการแกร็บเพย์ วอเลท (Grab Wallet) เพื่อเป็นการ

หลีกเลี่ยงการสัมผัสขณะรับอาหาร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด (มนตรี ศรีวงษ์, 2562) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้จัดทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในแอปพลิเคชันส่งอาหาร และการเลือกช่องทางการชำระเงินของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้แอปพลิเคชันส่งอาหาร โดยวัดจากระดับรายได้ของประชากรในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

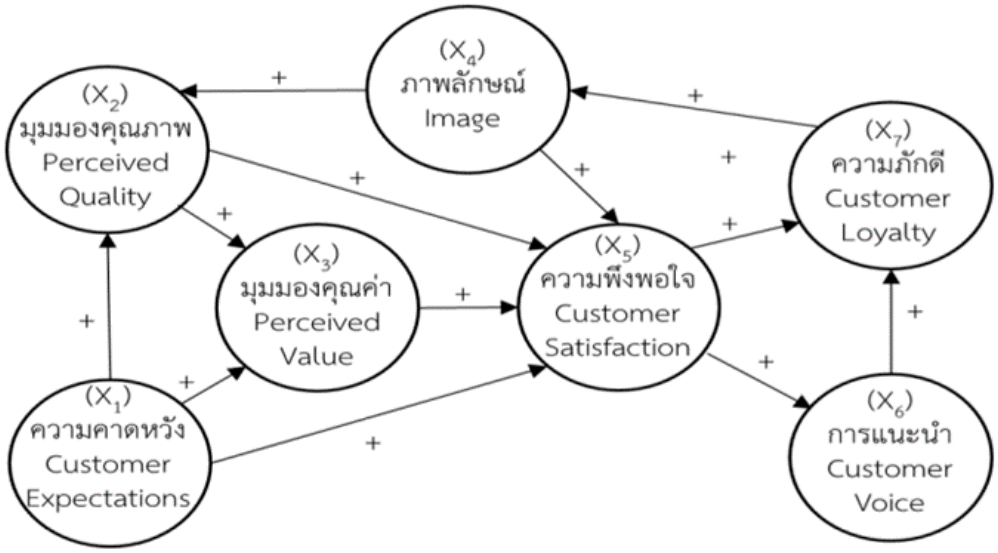
แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้เป็นตัวแปรแฝงไม่สามารถประเมิน และสร้างขึ้นได้อย่าง ตรงไปตรงมา ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้วิธีการวัด โดยใช้การสร้างดัชนีหลากหลายดัชนี เพื่อช่วยในการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ การประเมินความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรแฝงนั้นจำเป็นต้องประเมินทางอ้อมผ่านทางตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาความพึงพอใจของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลลัพธ์ที่สะท้อนออกมาจากความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดจากต้นกำเนิดของความพึงพอใจ 3 ประการ ประกอบด้วยการรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณค่าที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ และความคาดหวังก่อนและหลังการบริโภค สินค้าหรือบริการ ปัจจัยทั้งสามมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ (Fornell et. al., 1996, pp. 7 - 18) อธิบายว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคเป็นปัจจัยกำหนดมุมมองต่อคุณภาพ และทั้งความคาดหวัง และมุมมองต่อคุณภาพ ส่งผลไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ โดยทั้งสามปัจจัยนี้จะส่งผลไปยัง ความ พึงพอใจของสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค ที่จะสามารถเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค หาก ผู้บริโภคพึงพอใจก็จะแนะนำและบอกต่อคนรู้จัก ญาติพี่น้อง ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของ ผู้บริโภค อีกทั้งผู้วิจัยเพิ่มมุมมองด้านภาพลักษณ์ เพิ่มเข้าไปในการวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค (ACSI) ซึ่งส่งผลต่อมุมมองคุณภาพของสินค้าและบริการ จากแนวคิดที่ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ สัมพันธ์ โดยตรง กับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งแต่ละรายกว่าจะเปลี่ยนมาเป็นลูกค้าต้องผ่านการรับรู้และความพึง พอใจดีต่อสินค้าและบริการ และในที่สุดเกิดพฤติกรรมความภักดี

ด้านมุมมองคุณภาพของลูกค้าในการใช้แอปพลิเคชันส่งอาหาร ปุณยวีร์ วีระพงษ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดี ของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความใช้งานง่าย ส่งผลต่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาด้วยการออกแบบแอปพลิเคชัน รวมถึงความเป็นส่วนตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ปัจจัยความใช้งานง่าย การออกแบบแอปพลิเคชัน รวมถึงความเป็นส่วนตัว ที่เป็นปัจจัยหลักในการส่งเสริมพัฒนาภาพรวมการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จนนำไปสู่ความภักดีของผู้ใช้งาน สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญในการตระหนักถึงปัจจัยอันสำคัญที่จะส่งต่อให้เกิดคุณภาพทางการบริการ

อิเล็กทรอนิกส์อันดีและสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อผู้ใช้งาน สามารถประยุกต์ทฤษฎีกับธุรกิจที่ศึกษาได้เนื่องจากความพึงพอใจในแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ส่งผลต่อความความพึงพอใจเช่นเดียวกับงานวิจัยข้างต้น ซึ่งแอปพลิเคชันมีการจัดโปรโมชั่นอย่างต่อเนื่อง มีร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย มีการแนะนำร้านยอดนิยมและอาหารที่ได้รับครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ ส่งผลทางบวกต่อภักดีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า

ด้านความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้แอปพลิเคชันส่งอาหาร ณัฐสินี เลิศฤทธิ์ฐิติกร (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพด้านการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและทัศนคติต่อตราสินค้าจนนำไปสู่ความจงรักภักดีที่มีต่อบริการสั่งและจัดส่งอาหารของแอปพลิเคชั่น LINE MAN พบว่า คุณภาพของจัดการและบริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและ ทัศนคติของลูกค้ามากที่สุด รองลงมา คือคุณภาพของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ทั้งความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า สามารถประยุกต์ทฤษฎีกับธุรกิจที่ศึกษาได้เนื่องจากความพึงพอใจในแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ส่งผลทางบวกต่อความภักดีเช่นเดียวกับงานวิจัยข้างต้น ซึ่งแอปพลิเคชันส่งอาหารปรับเปลี่ยนรูปแบบให้ทันสมัย และใช้งานง่ายมากยิ่งขึ้น มีการอบรมพาร์ทเนอร์คนขับ สามารถติดตามสินค้าได้ จัดส่งสินค้าถูกต้องแม่นยำ ทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจ ส่งผลต่อภักดีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ Fornell et.Al. (1996) สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการแนะนำ

H6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลต่อความภักดี

ระเบียบวิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารและการเลือกช่องทางการชำระเงินของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	**เพศชาย**	**เพศหญิง**	**รวม**
ต่ำกว่า 20 ปี	43	49	92
	46.74%	53.26%	100%
21 ปี ขึ้นไป	122	186	308
	39.61%	60.39%	100%
รวม	165	235	400
	41.25%	58.75%	100%

จากตารางที่ 1 กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหาร ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน พบว่ากลุ่มที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศและอายุของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหาร ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหาร ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน งานวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิงอายุ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 60.39% และเป็นเพศชาย อายุ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็นสามส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่าวนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารและการเลือกช่องทางการชำระเงินของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20}+\beta_{21}X_{1i}+\beta_{24}X_{4i}+\varepsilon_{2i}$$

$$\boldsymbol{X}_{3i} = \beta_{30}+\beta_{31}\boldsymbol{X}_{1i}+\beta_{32}\boldsymbol{X}_{2i}+\varepsilon_{3i}$$

$$\boldsymbol{X}_{4i} = \beta_{40}+\beta_{47}\boldsymbol{X}_{7i}+\varepsilon_{4i}$$

$$\boldsymbol{X}_{5i} = \beta_{50}+\beta_{51}\boldsymbol{X}_{1i}+\beta_{52}\boldsymbol{X}_{2i}+\beta_{53}\boldsymbol{X}_{3i}+\beta_{54}\boldsymbol{X}_{4i}+\varepsilon_{5i}$$

$$\boldsymbol{X}_{6i} = \beta_{60}+\beta_{65}\boldsymbol{X}_{5i}+\varepsilon_{6i}$$

$$\boldsymbol{X}_{7i} = \beta_{70}+\beta_{75}\boldsymbol{X}_{5i}+\beta_{76}\boldsymbol{X}_{6i}+\varepsilon_{7i}$$

X_{1i} = ความหวังของผู้บริโภค 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

แบบจำลองข้างต้นประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

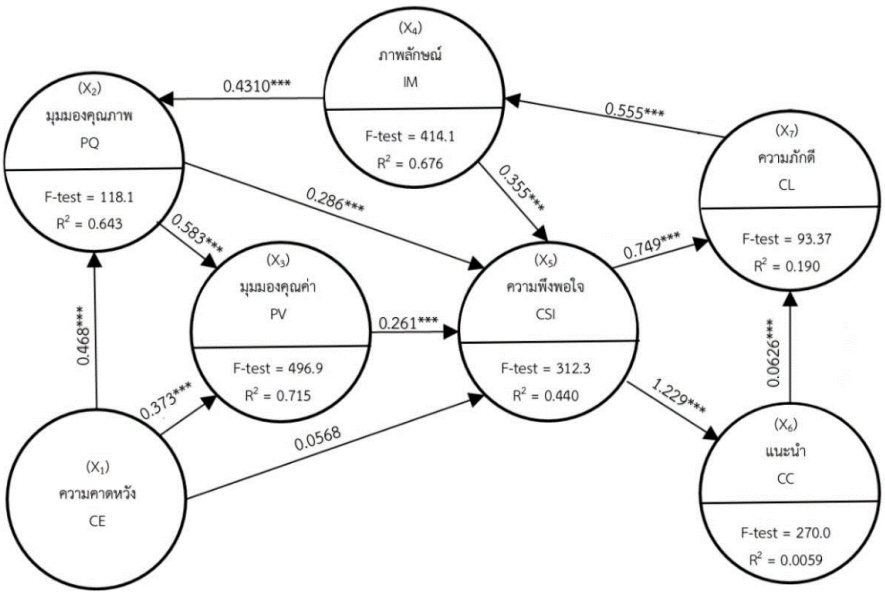
ผลการวิจัย

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.468***	0.373***		0.0568		
PQ		0.583***		0.286***		
PV				0.261***		
IM	0.462***			0.355***		
CSI					1.229***	0.749***
CC						0.0626***
CL			0.555***		1.229***	0.749***
N	400	400	400	400	400	400
RSS	2.925	1.596	2.137	3.219	1.650	39.69
ll	416.1	537.2	478.8	396.9	530.5	-105.5
F-test	118.1	496.9	414.1	312.3	270.0	93.37
chi2						
r2	0.643	0.715	0.676	0.440	0.732	0.190
r2_a	0.638	0.713	0.674	0.438	0.729	0.188
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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นจึงต้องเอาใจใส่ในเรื่องแอปพลิเคชันต้องมีความทันสมัย รูปแบบการใช้งานสามารถเข้าใจได้ง่าย มีสเถียรภาพสูง พาร์ทเนอร์คนขับมีบุคลิกภาพดี แต่งการด้วยชุดยูนิฟอร์มของบริษัท และให้บริการดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรายเลขา เลิศวณิชโรจน์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ตรา และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความภักดีของผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ภาพลักษณ์ตราสินค้าในด้านคุณสมบัติด้านคุณค่าด้านบุคลิกภาพ และระดับคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความวางใจได้ด้านความมั่นใจด้านความใส่ใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในธุรกิจจัดส่งอาหารตามสั่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ p-value < 0.05 และ 2) ความพึงพอใจ ด้านความเพียงพอของการบริการที่มีด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติp-value < 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ความภักดีส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ระบบของแอปพลิเคชันควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พาร์ทเนอร์คนขับ ร้านอาหาร และผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเรื่องการติดตามสถานการณ์จัดส่ง ต้องสามารถติดตามสถานะการจัดส่งได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะของอาหารได้จากระบบนำทางของแอปพลิเคชัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ณัฐสินี เลิศฤทธิ์ฐิติกร. (2562). *คุณภาพด้านการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและทัศนคติต่อตราสินค้าจนนำไปสู่ความจงรักภักดีที่มีต่อบริการสั่งและจัดส่งอาหารของแอปพลิเคชั่น LINE MAN.* นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปุณยวีร์ วีระพงษ์. (2565). *คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดี ของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน.* นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรายเลขา เลิศวณิชโรจน์. (2559). *ภาพลักษณ์ตรา และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจความภักดีของผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารในกรุงเทพมหานคร.* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

มนตรี ศรีวงษ์. (2562). *โอกาสเชิงธุรกิจ Food App ไทย ปี 2563*. เข้าถึงได้จาก: http://www.thaismescenter.com/โอกาสธุรกิจ-food-app-ไทย-ปี-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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Factors Affecting Customers Behavior to Purchase Fashion Clothing in Prachuapkhirikhan

วรรณวิศา ม่วงกำพันธ์[1] และก้าวไกล วุฒิแสน[2]

Wanvisa Muangkampan[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: Wanza2554@hotmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 405 คน จากผู้ซื้อเสื้อผ้าเพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการซื้อเสื้อผ้าอยู่ในระดับที่ไม่ต่างกันหนัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ เสื้อผ้าออนไลน์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Factors Affecting Customers Behavior to purchase Fashion Clothing in Prachuapkhirikhan Province Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 405 people from clothes shoppers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Online clothing shopping behavior of the population in Prachuap Khiri Khan Province of Prachuap Khiri Khan from buying clothes at a level that is not significantly different and consisted of customer expectations, perceived quality, perceived value, and images.

Keywords: Customer expectations , perceived quality, fashion clothes online

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปหลายอย่างที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและวิธีการใช้ชีวิตของเราทุกคน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประชากรศาสตร์ เทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างเร็วมากประสิทธิภาพสูงขึ้นมาก สามารถตอบโจทย์ที่หลากหลายของผู้บริโภคด้วยต้นทุนที่ถูกลงตรงต่อความต้องการตอบโจทย์ของผู้ปริโภค เช่น เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การซื้อของและการทำธุรกรรมทางการเงินมาอยู่บนสมาร์ทโฟน์ เทคโนโลยีแพลตฟอร์มที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายทำให้เกิดเศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing economy) ธุรกิจต่าง ๆ หรือการซื้อขายสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สะดวกต่อการติดต่อสอบถามข้อมูลที่ต้องการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้ขายเองก็ไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้าน หรือลงทุนทางด้านสถานที่อาคาร สามารถช่วยลดต้นทุนขายได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของทรัพยากรเอง รวมไปถึงช่องในการจัดจำหน่ายหรือส่งสินค้าไปยังผู้สั่งซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคอัปเดทความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการตามเทรนตามกระแสและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งได้รับความนิยมอยู่มากในปัจจุบัน กล่าวคือสินค้าแฟชั่นพวกนี้จะเป็นสินค้าแฟชั่นหรือไม่ขึ้นอยู่กับความนิยมในหมู่คนส่วนมาก กลุ่มลูกค้าเสื้อผ้าแฟชั่นส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่คาดหวังถึงความนิยม กระแสในการซื้อมีส่วนในการซื้อให้ใส่ตาม ๆ กันจนเกิดเป็นความนิยมและกลายเป็นกำลังการซื้อขนาดใหญ่ ด้วยเหตุนี้วงการเสื้อผ้าจึงต้องทำการตลาดเป็นเรื่องสำคัญมากทั้งนี้ การอัปเดทเทรดต่าง ๆ ของกลุ่มผู้บริโภคสิ่งเหล่านี้บ่งบอกพฤติกรรมของผู้บริโภคในเรื่องความต้องการของการซื้อสินค้าการเลือกซื้อสินค้า เมื่อการซื้อขายเกิดขึ้นในสื่อออนไลน์จึงทำให้เกิดการซื้อที่แตกต่างจากรูปแบบเดิม ๆ เนื่องจากการซื้อขาออนไลน์ เป็นการซื้อสินค้าที่สะดวก ง่าย รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา นอกจากนี้การซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากร มีการแบ่งพฤติกรรมการเลือกซื้อที่แตกต่างกันตามช่วงอายุ เพศ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ เนื่องจากการแต่งกายจะเปลี่ยนไปตามเทรนตามช่วงวัยที่แตกต่างกันไป คนมีอายุเพิ่มขึ้นหรืออยู่ในวัยทำงานอาจเป็นกลุ่มที่ให้ความสนใจในการเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ที่เหมาะสมต่อ การทำงาน หรือช่วงวัยรุ่นจะเป็นกลุ่มที่นิยมเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ตามกระแสนิยมโดยส่วนใหญ่ จึงเห็น ได้ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์นั้นอาจจะมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกันออกไปอย่างเห็นได้ชัดเจน นอกเหนือจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แล้ว ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดก็มีส่วนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์

โดยปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดถือเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ช่วยให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด จากการวางแผน การวางกลยุทธ์การขายในแต่ละส่วนให้เข้ากัน และเลือกให้เหมาะสมต่อธุรกิจมากที่สุด ซึ่งปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งแต่ละส่วนก็ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อที่แตกต่างกัน ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ รูปลักษณ์ของสินค้ามีความจำเป็นต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์เนื่องจากความทันสมัย ความเหมาะสมในการแต่งกายส่งผลทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจที่จะเลือกซื้อหรือ

ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง และเมื่อการเลือกซื้อสินค้าเกิดจากการซื้อออนไลน์นั้น ทำให้การตัดสินใจของผู้บริโภคมีความรวดเร็วต่อการตัดสินใจซื้อ เพราะเหตุผลที่ว่าผู้บริโภคสามารถมองเห็นสินค้าก่อนพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ จึงทำให้ผู้บริโภคมีช่วงเวลาที่มองเห็นสินค้าและตัดสินใจซื้อสินค้า ผ่านทางออนไลน์ได้ง่ายกว่าการเลือกซื้อทางหน้าร้าน ปัจจัยด้านราคา กล่าวคือราคาเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการซื้อสินค้า มีผลต่อการตัดสินใจและส่งผลต่อกำลังในการจ่ายสินค้าของผู้บริโภค โดยปัจจัยทางด้านราคาอาจเป็นตัวหลักที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อมากกว่าปัจจัยส่วนอื่น ๆ เนื่องจากกำลังการจ่ายมีผล ต่อการซื้อสินค้าเป็นอย่างมาก หากผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์แต่ไม่มีกำลังจ่าย ส่วนของการซื้อ สินค้าก็จะไม่เกิดขึ้น ทั้งนี้เมื่อเกิดขึ้นในการซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์ ผู้บริโภคเองก็สามารถมองเห็นราคา ของสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อ ไม่ว่าจะเป็นการคำนึงถึงราคาที่ส่งผลต่อความเหมาะของสินค้า ราคาดี และคุณภาพของสินค้าอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริโภคพึงพอใจและยอมรับได้ สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ต่อมาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สินค้าที่เกิดการซื้อขายผ่านทางออนไลน์นั้น ส่งผลต่อการเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านช่องทางขนส่งไม่ว่าจะเป็นการขนส่งผ่านทางไปรษณีย์ไทย เคอรี่ และอื่น ๆ เมื่อผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้าแล้ว ผู้บริโภคส่วนใหญ่ก็จะเลือกถึงการให้บริการขนส่งสินค้าที่ เกิดความรวดเร็วในการขนส่ง หรือเกิดความพึงพอใจต่อการขนส่งที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่รวดเร็วและสินค้าที่ได้รับมีความสมบูรณ์ ไม่เกิดความเสียหาย หรือตำหนิต่อสินค้า และปัจจัยด้านช่องทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของโปรโมชั่น การให้บริการส่งสินค้าฟรี ส่วนลดที่เกิดจากเทศกาลต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยตรง

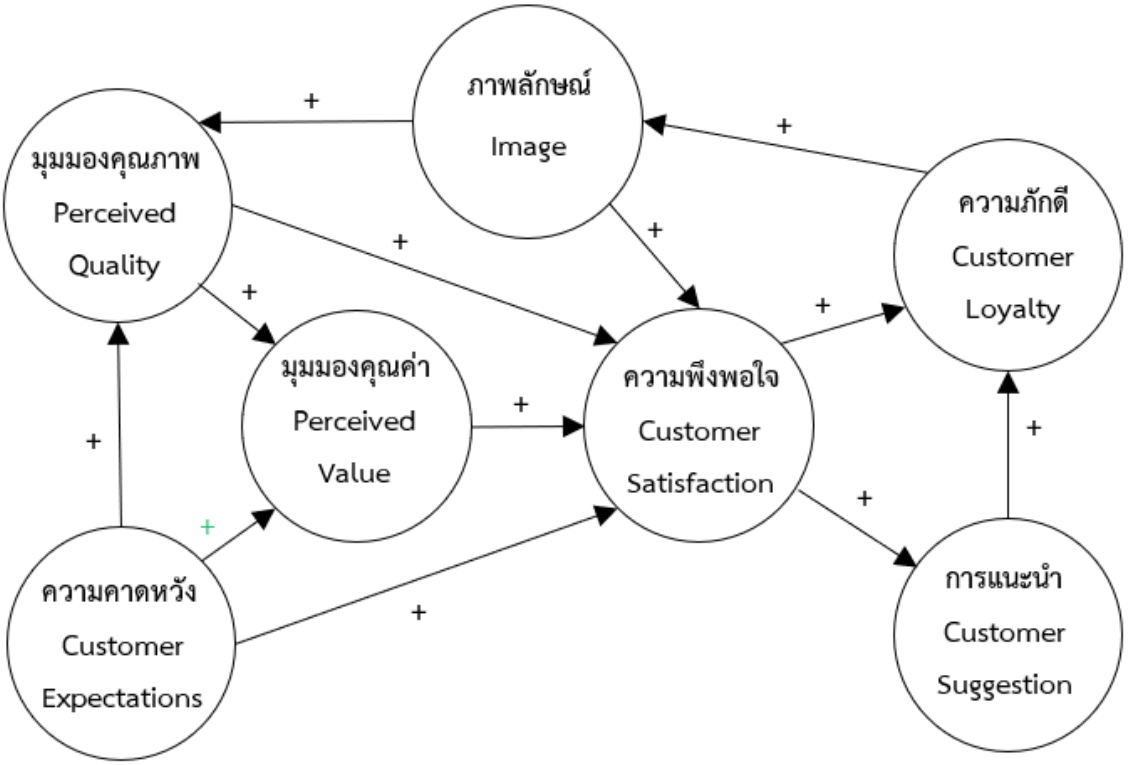
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

พฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากกรอบแนวความคิดความพึงพอใจในสหรัฐอเมริกา (The America Customer Satisfaction Index: ACSI) Fornell et al. (1996) อธิบายว่า ความคาดหวังของผู้บริโภค เป็นปัจจัยกำหนดมุมมองต่อคุณภาพ และทั้งความคาดหวัง และมุมมองต่อคุณภาพส่งผลไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ โดยทั้งสามปัจจัยนี้จะส่งผลไปยังความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคที่จะสามารถเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค หากผู้บริโภคพึงพอใจก็จะแนะนำและบอกต่อคนรู้จักญาติพี่น้อง ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้บริโภค อีกทั้งผู้วิจัยเพิ่มมุมมองด้านภาพลักษณ์เพิ่มเข้าไปในการวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค (ACSI) ซึ่งส่งผลต่อมุมมองคุณภาพของสินค้าและบริการจากแนวคิดที่ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งแต่ละรายกว่าจะเปลี่ยนมาเป็นลูกค้าต้องผ่านการรับรู้และความ

พึงพอใจดี ต่อสินค้าและบริการ และในที่สุดเกิดพฤติกรรมความภักดี ส่งผลในเชิงบวกต่อ โอกาสกลับมาใช้ซ้ำ (พิมพ์ปภัสสร จุลละบุษปะ และศิริพงษ์ สีใสไพร, 2562)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการแนะนำ

H6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลต่อความภักดี

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากการซื้อเสื้อผ้าของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 405 คน แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทเครื่องแต่งกาย โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทเสื้อผ้าแฟชั่น

	Facebook	Line	รวม
ชุดไปรเวท	114	49	163
	69.94%	30.06%	100%
ชุดทำงาน	19	61	80
	23.75%	76.25%	100%
ชุดกีฬา	110	44	154
	71.42%	28.58%	100%
รวม	61.20%	38.80%	100%

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งการเลือกซื้อแต่ละรายการของผู้ซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ใช้บริการส่วนมากเลือกซื้อชุดไปรเวท ผ่านช่อทาง Facebook 114 คน เฉลี่ย 69.94% Line 49 คน เฉลี่ย 30.06% ชุดทำงาน ผ่านช่องทาง Facebook 19 คน เฉลี่ย 23.75% Line 61 คน เฉลี่ย 76.25% ชุดกีฬาผ่านช่อทาง Facebook 110 คน เฉลี่ย 71.42% Line 44 คน เฉลี่ย 28.58% จากตาราง เห็นได้ว่าความแตกต่างของการเลือกใช้ซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ไม่ได้แตกต่างกันมาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมของผู้ซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย แพลตฟอร์มที่ท่านเลือกรับซื้อเสื้อผ้ามากที่สุด ท่านใช้บริการร้านขายเครื่องแต่งกายน้อยเพียงใด ท่านสนใจเลือกซื้อเครื่องแต่งกายประเภทใดมากที่สุดมากน้อย ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้ซื้อสินค้าและบริการในร้าน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความความพึงพอใจ และการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกตามองค์ประกอบของกรอบแนวคิดการทำวิจัย 7 ด้าน รวมทั้งหมด 8 ข้อ ดังนี้

1. ความคาดหวัง (Customer Expectations)
2. มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)
3. มุมมองคุณค่า (Perceived Value)
4. ภาพลักษณ์ (Image)
5. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

6. การแนะนำ (Customers Voice)

7. ความภักดี (Customer Loyalty)

ใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดเกณฑ์การใช้คะแนน คือ 1-5 คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง พอใจมาก/เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน หมายถึง พอใจ/เห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง ไม่แสดงความเห็น
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่พอใจ/ไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

และแบบสอบถามของโอกาสที่กลับมาใช้ซ้ำของของผู้ซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่เลือกประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 7 หมายถึง กลับมาใช้บริการซ้ำ 100%

ระดับคะแนน 6 หมายถึง มีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำสูงมาก 76-99%

ระดับคะแนน 5 หมายถึง สูง 51-75%

ระดับคะแนน 4 หมายถึง อาจจะกลับมาใช้บริการซ้ำ 50%

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำสูงน้อย 26-49%

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อยมาก 1-25%

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่ใช้แล้ว 0%

การทดสอบเครื่องมือ

นำข้อมูลทั้ง 400 ชุดที่รวบรวมมาคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีวิเคราะห์ปัจจัย Factor analysis, %Total Variance และการใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธ์ ครอนบัคอัลฟา (Cronbach α –coefficient) จำนวน 7 องค์ประกอบจากคำถาม เป็นตัวแปรจำนวน 25 ตัวแปร

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{1i} = \text{ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)}$$

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \sum_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \sum_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \sum_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \sum_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \sum_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

$$Y_i = f(\beta_{80} + \beta_{84}X_{4i} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i} + \varepsilon_{8i})$$

โดยที่

x1i = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ i

x2i = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ i

x3i = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ i

x4i = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ i

x5i = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ i

x6i = การแนะนำของของผู้บริโภค คนที่ i

x7i = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ i

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 38-52 ปี สถานภาพ โสด จบการศึกษา กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ/พนักงานบริษัทเอกชน แพลตฟอร์มที่เลือกซื้อเสื้อผ้า Facebook ใช้บริการในร้านเสื้อผ้า ประมาณ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน สนใจเสื้อผ้าประเภทใดมากที่สุด ชุดไปรเวท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการ น้อยกว่า 1,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมุองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE	0.7317***	0.5017***		0.0417		
PQ		0.3409***		0.1459***		
PV				0.2517***		
IM	0.3961***			0.2351***		
CSI					0.7508***	0.3724***
CV						0.5040***
CL			0.7760***			
N	405	405	405	405	405	405
RSS	5.4642	3.6722	4.6505	3.6839	4.6655	3.2156
LL	297.22	377.70	329.87	377.06	329.22	404.59
Model	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
F-test	464.79	475.11	619.99	260.14	646.03	541.68
R2	0.6981	0.7024	0.6061	0.7223	0.6158	0.7294
Adj.R2	0.6966	0.7012	0.6051	0.7196	0.6149	0.7280

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

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์

การอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม จำนวน 405 ชุดของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอภิปรายได้ว่าความคาดหวังของผู้บริโภค คุณภาพของการซื้อเสื้อผ้า คุณค่าของการซื้อเสื้อผ้า ภาพลักษณ์ของการซื้อเสื้อผ้า เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อีกทั้งความพึงพอใจของผู้บริโภคยังส่งผลต่อการแนะนำ และความภักดีของผู้บริโภคด้วย ซึ่งจะพบว่ามีสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ ACSI ที่ผู้วิจัยใช้เป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้

ทั้งนี้ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญความคาดหวังในการเลือกซื้อเสื้อผ้าที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิด ความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศินิภา ข้อโก้ (2565) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผล กระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นออนไลน์ของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้เจ้าของร้านเสื้อผ้าต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาร้านเสื้อผ้าให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นการสร้างกำไรที่มากขึ้น โดยผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงร้านเสื้อผ้าให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค จากข้อมูลการวิจัยที่พบว่า ถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจ แต่ยังคงมีข้อเสนอแนะเพื่อเสนอแนะให้แก่ร้านขายเสื้อผ้าถือได้ว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้สามารถใช้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมาใช้ปรับใช้ เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานและประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดร.ก้าวไกล วุฒิแสน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิดระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ และ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์เล่มนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

พิมพ์ปภัสสร จุลละบุษปะ และศิริพงษ์ สีใสไพร. (2562). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กับ การกลับไปใช้บริการซ้ำ ชำระค่าไฟฟ้าผ่านแอพพลิเคชั่นบนมือถือ พีอีเอ สมาร์ทพลัส กับ การชำระค่าไฟฟ้า ผ่านเคาน์เตอร์ชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.* Management in Disruptive Technologies Era การประชุมวิชาการระดับชาติ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง". 1 พฤษภาคม 2563, หน้า 4-20. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา.

ศศินิภา ข้อโก้ และก้าวไกล วุฒิแสน. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดภาคใต้ ตอนบน*. ในการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565 หัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง". 27 พฤษภาคม 2565, หน้า 1714-1721. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อทาวน์เฮ้าส์ราคาไม่เกิน 3 ล้านของลูกค้า ในจังหวัดนครปฐม

Factors Affecting Customer's Satisfaction to Buy Townhouse Priced under 3 Million Bath in Nakhon Pathom Province

ธราวิชญ์ จันทรักษา[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Tarawit Jantaruksa[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170[1,2]

E-mail : tarawit.jan@outlook.rmutr.ac.th[1], kawklai.wou@outlook.rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านราคาไม่เกิน 3 ล้าน ประเภททาวน์เฮ้าส์ในจังหวัดนครปฐม โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากประชาชนในจังหวัดนครปฐม เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านราคาไม่เกิน 3 ล้าน ประเภททาวน์เฮ้าว์ในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพและ มุมมองคุณค่า

คำสำคัญ: การตัดสินใจซื้อบ้าน แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ความพึงพอใจ

Abstract

The purpose of this research was to determine Factors Affecting Customer's satisfaction to buy townhouses priced under 3 million Bath in Nakhon Pathom Province. The conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. A stratified random sampling technique was applied to select 400 People in Nakhon Pathom Province to answer a self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected Customer's satisfaction to buy townhouses priced under 3 million Bath in Nakhon Pathom Province consisted of image perceived quality and perceived value.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, satisfaction, townhouses

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรูปแบบและลักษณะของบ้านพักอาศัย มีความแตกต่างจากในอดีตเป็นอย่างมาก แต่เนื่องจากความเป็นบ้านที่ไม่เพียงแต่ใช้เป็นที่พักผ่อนหลับนอนในเวลากลางคืน หากยังเป็นศูนย์รวมทางจิตใจและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในครอบครัวอย่างสมบูรณ์ ดังนั้นบ้านจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับคนที่มีบ้านแล้วก็ต้องมีการปรับปรุงซ่อมแซมให้บ้านน่าอยู่อาศัยมากขึ้น แต่สำหรับคนที่ยังไม่มีบ้านการเลือกซื้อบ้านที่ถูกใจตรงตามความต้องการและรูปแบบการดำเนินชีวิตของตนเองจึงเป็นสิ่งที่น่าศึกษา

ในตลาดอสังหาริมทรัพย์มีการขยาดตัวเป็นอย่างมากและความหลากหลายไปตามขนาดกิจการความรู้ รวมถึงประสบการณ์ของผู้ประกอบการซึ่งในปัจจุบันการแข่งขันที่มีมากขึ้น ผู้ซื้อมีทางเลือกมากขึ้นและพฤติกรรมความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยน จากเดิมที่เน้นราคาเป็นหลัก แต่ปัจจุบันได้ให้ความสำคัญถึงดีไซน์ที่โดดเด่น แบบบ้าน คุณภาพวัสดุที่นำมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน รวมถึงความน่าเชื่อถือของโครงการกลายเป็นความต่างที่แสดงเอกลักษณ์เฉพาะของบ้านจัดสรรนั้นๆ โดยแนวคิดของผู้บริโภคนั้นต้องการได้ที่พักอาศัยที่คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป ดังนั้นผู้วิจัยความสนใจในเรื่องการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของประชากร ในเขตจังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของประชากรในเขตจังหวัดนครปฐม ลักษณะประชากร ศึกษาด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและทำเลที่ตั้ง เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำเอาข้อมูลวิจัยไปใช้ต่อยอดเชิงธุรกิจและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การปรับปรุงและพัฒนาการสร้างบ้านจัดสรรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อทาวน์เฮาส์ราคาไม่เกิน 3 ล้านของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อทาวน์เฮ้าส์ราคาไม่เกิน 3 ล้าน ในจังหวัดนครปฐม โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปในจังหวัดนครปฐม โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อทาวน์เฮ้าส์ราคาไม่เกิน 3 ล้านของลูกค้า ในจังหวัดนครปฐม

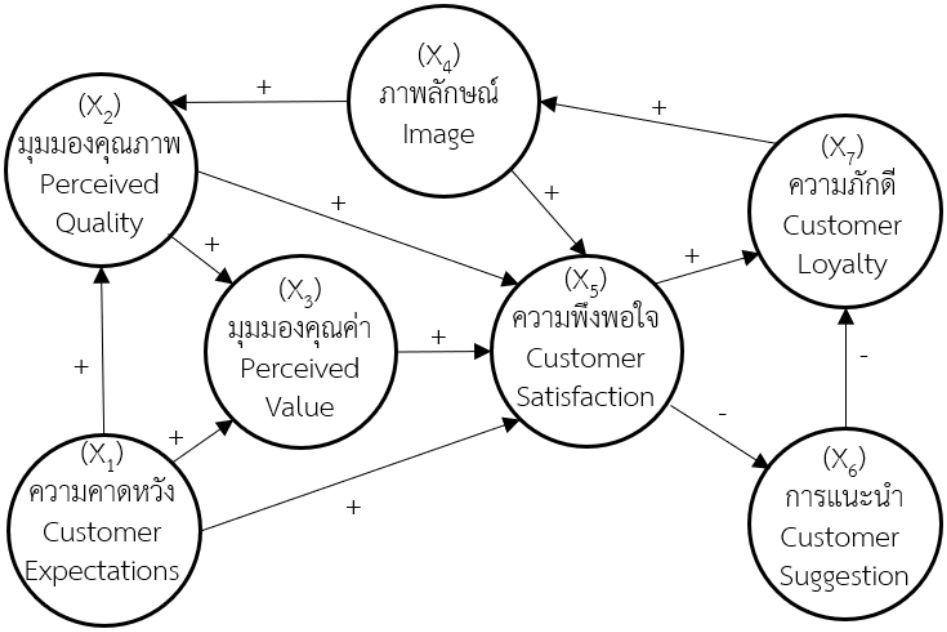
การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ ประชากรศาสตร์ หมายถึง การหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ในด้านพฤติกรรมทางประชากร และการเปลี่ยนแปลงในปรากฏการณ์ทางประชากร (สันทัด เสริมศรี, 2539) คำว่า demography ปัจจุบัน นักวิชาการทั่วโลกยอมรับว่า “Demography” หรือ “ประชากรศาสตร์” เป็นสาขาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ตามขอบเขตและเนื้อหาที่เป็นการศึกษาถึงขนาด การกระจายตัว และ

องค์ประกอบของประชากร การเปลี่ยน แปลงทางประชากรและองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากรซึ่งได้แก่ การเกิด การตาย และการ ย้ายถิ่น การเปลี่ยนแปลงฐานะทาสังคม จากความหมายของประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึงการศึกษาถึงขนาดหรือจำนวนของคนที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ภูมิภาค และระดับ โลก รวมทั้งศึกษาถึงโครงสร้าง การกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วไปของประชากร

กรอบแนวคิดงานวิจัย

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 และการแนะนำ ส่งผลต่อความภักดี

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากประชาชนในจังหวัดนครปฐม จำนวน 424 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มที่ตั้งโครงการ

เหตุผลที่เลือกซื้อที่อยู่อาศัยใหม่	ปิ่นเกล้า	พุทธมณฑล,เพชรเกษม	รวม
แต่งงานแยกครอบครัว	64	161	225
	28.44	71.56%	100
ให้บุตรหลาน,เพื่อลงทุนเดิม,เปลี่ยนจากการเช่าอยู่มาเป็น	88	111	199
	44.22	55.78%	100
รวม	152	272	424
	35.85	64.15%	100

จากตารางที่ 1 กลุ่มผู้เลือกซื้อส่วนใหญ่จะซื้อเพื่อแต่งงานแยกครอบครัวมากกว่าให้บุตรหลานและลงทุน และอยู่ในทำเลพุทธมณฑล เพชรเกษม มากกว่าทำเลปิ่นเกล้า โดยสัดส่วนทำเลพุทธมณฑล เพชรเกษม จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 64.15 ส่วนทำเลปิ่นเกล้า จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85

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 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

กลุ่มผู้เลือกซื้อส่วนใหญ่จะซื้อเพื่อแต่งงานแยกครอบครัวมากกว่าให้บุตรหลานและลงทุน และอยู่ในทำเลพุทธมณฑล เพชรเกษม มากกว่าทำเลปิ่นเกล้า โดยสัดส่วนทำเลพุทธมณฑล เพชรเกษม จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 64.15 ส่วนทำเลปิ่นเกล้า จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ/ความภักดีของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่กำลังตัดสินใจเลือกซื้อทาวน์เฮ้าส์ราคาไม่เกิน 3 ล้าน ในพื้นที่จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

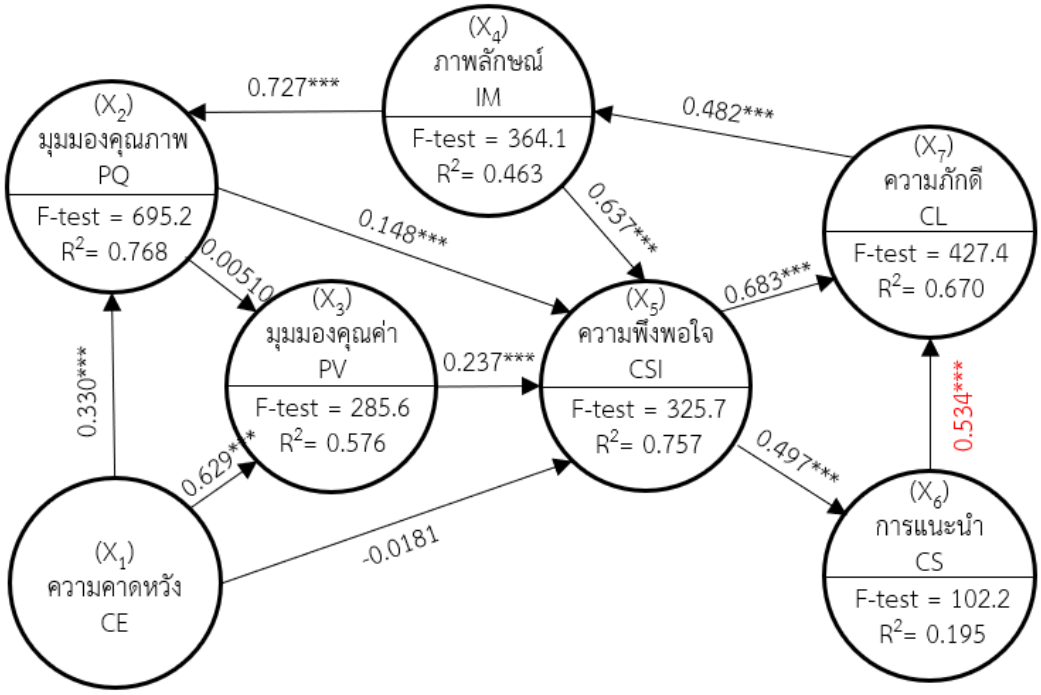
ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
CE (X1)	0.3300***	0.6290***		-0.0181		
PQ (X2)		0.0051		0.1480****		
PV (X3)				0.2370***		
IM (X4)	0.7270***			0.6370***		
CSI (X5)					0.4970***	0.6380***
CC (X6)						0.5340***
CL (X7)			0.4820****			
Constant	-0.0413***	0.3510**	0.4850***	-0.0511**	0.3310***	-0.2730***
N	424	424	424	424	424	424
rss	8.01	9.12	14.41	7.32	30.69	17.65
Log-	239.80	212.20	115.30	258.90	-44.94	72.37

	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
F-test	695.20***	285.60***	364.10***	325.70***	102.20	427.40 ***
R2	0.7680	0.5760	0.4630	0.7570	0.1950	0.6700
Adj. R2	0.7660	0.5740	0.4620	0.7540	0.1930	0.6680

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CS = Customer Suggestion, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผล

ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการตัดสินใจของผู้ที่ต้องการซื้อทาวน์โฮมส์ ทางผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์หรือเจ้าของโครงการต้องรักษาภาพลักษณ์ของโครงการให้อยู่ในระดับดีอย่างสม่ำเสมอ พัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องทั้งเรื่องการออกแบบและการเลือกใช้วัสดุ และเพิ่มการส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้าในด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเมื่อมาอยู่อาศัยภายในโครงการ เพื่อให้ผู้ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการตัดสินใจเลือกซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรัชญาภรณ์ เพไร (2559) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี การศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผล ต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรแตกต่างกัน และพฤติกรรมผู้บริโภคต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ บ้านจัดสรรแตกต่างกัน ในขณะที่สภาพแวดล้มในพื้นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้าน

จัดสรรมากที่สุดคือด้าน เทคโนโลยี และส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ และสิ่งแวดล้มทายกายภาพ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผู้บริหารของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ควรให้ความสำคัญกับการรักษาภาพลักษณ์ของแบรนด์ไว้ให้ดีที่ โดยเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยถ่ายทอดเรื่องราวดีๆจากลูกค้าเก่า การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาปรับใช้ให้ชีวิตความเป็นอยู่ลูกค้าให้ดีขึ้นเพื่อเสริมด้านมุมมองคุณภาพและมุมมองคุณค่าให้ดีขึ้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ปรัชญาภรณ์ เพไร.(2559*). งานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ภายใต้การปล่อยสินเชื่อบ้านของสถาบันการเงิน*. สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำาหรับผบู้ริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สันทัด เสริมศรี. (2539). *ประชากรศาสตร์ทางสังคม*. กรุงเทพฯ: บริษัทสามเจริญพาณิช.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

Factors Affecting Customers Satisfaction with Solid Waste Collection of the Subdistrict Administrative Organization in Muang District, Phetchaburi Province

ยุวรี ชาติฉุน[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Yuwaree Chutchun[1] and Kawklai Wuthisen [2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: yuwaree.chutchun@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากประชาชนในพื้นที่ ตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ขยะมูลฝอย องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction with solid waste collection of the Subdistrict Administrative Organization in Muang District, Phetchaburi Province Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 people from people in the area Tambon Ton Mamuang Mueang Phetchaburi District Phetchaburi Province to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer affecting customer satisfaction with solid waste collection of the Subdistrict Administrative Organization in Muang

District Phetchaburi Province consisted of perceived expectations, perceived quality, perceived value and image

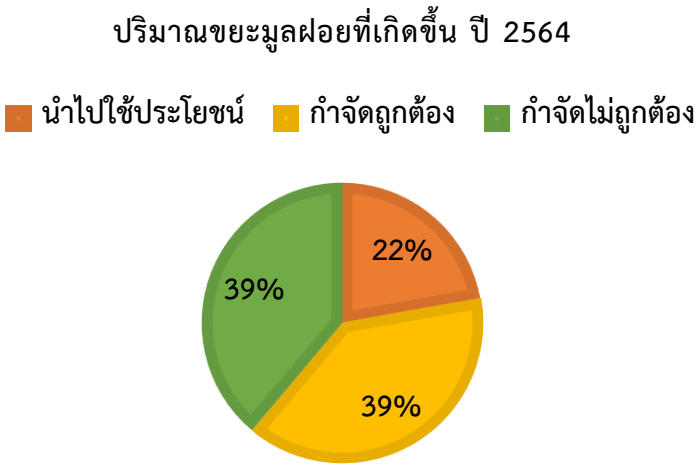
Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, solid waste, subdistrict administrative organization

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัญหาขยะมูลฝอยได้กลายมาเป็นปัญหาที่สำคัญทางด้านสภาวะแวดล้อมของประเทศไทย ในปัจจุบัน เนื่องจากการเจริญเติบโตของชุมชนเมืองการขยายตัวภาคอุตสาหกรรม และการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ กล่าวคือเมื่อประชากรเพิ่มมากขึ้นก็มีการใช้ทรัพยากรเพื่อการดำรงชีพเพิ่มมากขึ้นทั้งด้านอุปโภคและบริโภคและสิ่งที่เหลือจากการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในการดำรงชีพทั้งจากครัวเรือน ชุมชน และภาคอุตสาหกรรม ก็คือขยะมูลฝอย ดังนั้น ระบบการจัดการขยะมูลฝอยจึงเป็นส่วนสำคัญ การดำเนินงานเพื่อจัดการขยะมูลฝอยที่ผ่านมายังมีปัญหาในการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยทำ ให้เกิดปัญหาการตกค้างของขยะมูลฝอย และยังมีปัญหาการกำจัดขยะมูลฝอยที่ไม่ถูกสุขลักษณะอยู่มาก แม้จะมีการจัด สรรงบประมาณเพื่อการจัด เก็บขยะมูลฝอยมากขึ้น

จังหวัดเพชรบุรีมีปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในปี 2564 ทั้งสิ้น 0.18 ล้านตัน (487 ตัน/วัน) แบ่งเป็นปริมาณขยะมูลฝอยที่ถูกนำกลับมาใช้ประโยชน์ 0.04 ล้านตัน (103 ตัน/วัน) ปริมาณขยะมูลฝอยที่ถูกกำจัดถูกต้อง 0.07 ล้านตัน (186 ตัน/วัน) ปริมาณขยะมูลฝอยที่ถูกกำจัดไม่ถูกต้อง 0.07 ล้านตัน (198 ตัน/วัน) และ ปริมาณขยะมูลฝอยตกค้าง 0.20 ล้านตัน (ข้อมูล ณ ปี 2564 :ข้อมูลสถานการณ์ขยะมูลฝอยของจังหวัดเพชรบุรี)



รูปที่ 1 แผนภาพแสดงปริมาณร้อยละของขยะมูลฝอยในปี 2564

ที่มา : ระบบสารสนเทศด้านการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน (https://thaimsw.pcd.go.th/, 17 พ.ย. 65)

จากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทุกแห่งประสบปัญหาที่มีปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและกำจัดสูงขึ้น ในปัจจุบันพื้นที่สำหรับการกำจัดขยะมูลฝอยนั้นหายากขึ้น เนื่องจากประชาชนต่อต้านการมีสถานที่ทิ้งขยะใกล้ชุมชน ใกล้บ้านเรือนของตัวเอง และพื้นที่ฝังกลบที่ถูกหลักสุขาภิบาลที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นมีพื้นที่ที่จำกัด จึงต้องมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ขยะมูลฝอยหรือของเสียที่เกิดขึ้น ถูกกำจัดหรือทำลายได้หมดอย่างถูกวิธี เพื่อไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในด้านอื่น ๆ ตามมา การจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบจะต้องเริ่มตั้งแต่แหล่งกำเนิด ไปจนถึงการนำไปกำจัดทำลาย (มาลัย โห้ประเสริฐ, 2557)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในพื้นที่ ตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

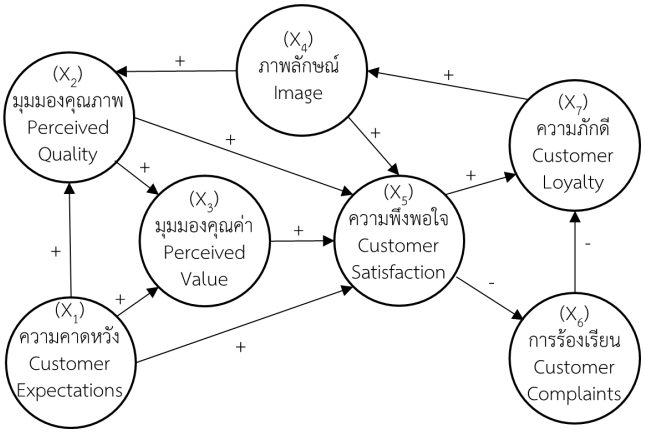
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

วิวัฒนาการของแบบจำลอง ACSI (The American Customer Satisfaction Index Model) การผลิตในอดีตผู้ผลิตส่วนใหญ่มิได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความภักดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการมากนัก แต่ผู้ผลิตเน้นให้ความสำคัญต่อกระบวนการผลิต โดยจะผลิตสินค้าในปริมาณครั้งละจำนวนมาก ๆ และลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำที่สุด เพื่อเป็นการประหยัดจากขนาด (Economy of Scale)ในเชิงเศรษฐศาสตร์ แต่ในปัจจุบันทุกธุรกิจต้องประสบการแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้น นวัตกรรมและเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและทันสมัยมากขึ้น ผู้บริโภคสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางโซเชียลมีเดียได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วมากขึ้น ใช้ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าน้อยลง ทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสรับรู้และมีทางเลือกมากขึ้น ดังนั้นผู้ผลิตส่วนใหญ่ในปัจจุบันจึงหันมาให้ความสำคัญแก่ความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อสินค้าและบริการของลูกค้าเป็นอย่างมาก เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะมีการกลับมาซื้อซ้ำอีก และบอกต่อหรือแนะนำให้บุคคลอื่นใช้ด้วย แต่ถ้าลูกค้าไม่พอใจในสินค้าและบริการของบริษัท ลูกค้าอาจจะร้องเรียน หรือหันไปใช้สินค้าและบริการของคู่แข่งโดยทันที ความพอใจโดยรวมของลูกค้าจะสามารถทำนายแนวโน้มของผลประกอบการของธุรกิจในอนาคตได้ นอกจากนี้ความพอใจของลูกค้ายังมีความสัมพันธ์กับเศรษฐกิจระดับมหภาคด้วย โดยดัชนีความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าจะมีทิศทางตรงกันข้ามกับ อัตราการว่างงาน (Unemployment Rate) แต่จะมีทิศทางเดียวกับผลการประกอบการทางธุรกิจ ROI (Return on Investment) และรายได้ประชาชาติ (GDP)

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ บัวเคลือบ (2562, น.บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำบัตรประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ ทวีวัฒน์ แตงแก้ว (2561, น.ง) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล เมืองบ้านสวน อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนที่แตกต่างกัน มี ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากประชาชนในพื้นที่ตำบลต้นมะม่วง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในพื้นที่	จำนวนสมาชิกในครัวเรือนของท่าน		รวม
	น้อยกว่า 4 คน	มากกว่า 4 คน	
ตั้งแต่ 1 ปี – 10 ปี	150	50	**200**
	75.00%	25.00%	**100%**
มากกว่า 10 ปี	91	109	**200**
	45.50%	54.50%	**100%**
รวม	**241**	**159**	**400**
	60.25%	**39.75%**	**100%**

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตั้งแต่ 1 ปี- 1ปี มีจำนวน 200 คน แบ่งเป็น จำนวนสมาชิกในครัวเรือนน้อยกว่า 4 คน มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75 จำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 4 คน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมา มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 10 ปี มีจำนวน 200 คน แบ่งเป็น จำนวนสมาชิกในครัวเรือนน้อยกว่า 4 คน มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 จำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 4 คน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนน้อยกว่า 4 คน จำนวน 241 คน คิดเป็น 60.25 รองลงมา มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 4 คน จำนวน 159 คน คิดเป็น 39.75

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 27-42 ปี สถานภาพอื่น ๆ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

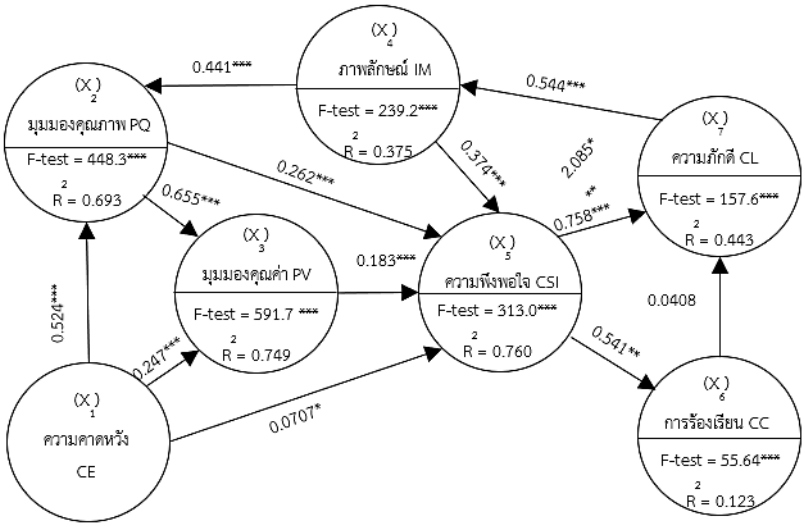
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จากแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.524***	0.247***		0.0707*		
PQ		0.655***		0.262***		
PV				0.183***		
IM	0.441***			0.374***		
CSI					0.541***	0.758***

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CC						0.0408
CL			0.544***			
N	400	400	400	400	400	400
RSS	5.346	4.205	9.627	3.394	29.66	10.91
Log-likelihood	295.5	343.5	177.8	386.3	-47.27	152.8
F-test	448.3***	591.7***	239.2***	313.0***	55.64***	157.6***
R^2	0.693	0.749	0.375	0.760	0.123	0.443
Adj. R^2	0.692	0.748	0.374	0.758	0.120	0.440
Pseudo R^2						

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 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ มีความต้องการตำแหน่งในการวางถังบรรจุขยะมูลฝอยที่ชัดเจน ความทันสมัยของอุปกรณ์เช่น สภาพรถบรรทุกขยะ ถังขยะ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับปัญหาขยะ

และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ และการประชาสัมพันธ์เรื่องการกำหนดเวลาการเก็บขยะ ค่าธรรมเนียมขยะ เป็นไปอย่างชัดเจน ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มภาพลักษณ์และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทางอบต.จะต้องมีการวางตำแหน่งถังขยะที่ชัดเจน พัฒนาสภาพรถบรรทุกขยะให้ทันสมัย และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ของการคัดแยกขยะอยู่ตลอดเวลา และกำหนดเวลาในการเก็บขยะ ค่าธรรมมเนียมในการเก็บ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ ลัดดาวัลย์ บัวเคลือบ (2562, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำบัตรประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษานั้น พบว่า ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความต้องการตำแหน่งการวางถังขยะมูลฝอยที่ชัดเจน สภาพรถบรรทุกขยะ ดูทันสมัยและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับปัญหาขยะ และรณรงค์ในเรื่องการคัดแยกขยะ และการประชาสัมพันธ์เรื่องการกำหนดเวลาการเก็บขยะ ค่าธรรมเนียมขยะ เป็นไปอย่างชัดเจน ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทางอบต.จะต้องมีการวางตำแหน่งถังขยะที่ชัดเจน พัฒนาสภาพรถบรรทุกขยะให้ทันสมัย และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ของการคัดแยกขยะอยู่ตลอดเวลา และ กำหนดเวลาในการเก็บขยะ ค่าธรรมมเนียมในการเก็บ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการมัดใจประชาชน และเพื่อให้ประชาชนบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ได้รับจากการให้บริการของ อบต. แห่งนี้ไปยังบุคคลอื่น ๆ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

การจัดการขยะมูลฝอย. (2565). *ระบบสารสนเทศด้านการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน.* เข้าถึงได้จาก: https://thaimsw.pcd.go.th/, 17 พ.ย. 65.

ทวีวัฒน์ แตงแก้ว. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล เมืองบ้านสวน อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

มาลัย โห้ประเสริฐ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาล ตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ลัดดาวัลย์ บัวเคลือบ. (2562). *คุณภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน*. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพ องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Factors Affecting Customers Satisfaction of Service Users towards the Service System of the Subdistrict Administrative Organization Rescue Unit in Thap Sakae District Prachuap Khiri Khan Province

พัชรากร พฤกษศรี[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Patcharakorn Prueksasri[1] and Kawklai Wuthisen [2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: khunanya6584@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากประชาชนในพื้นที่ องค์การบริการส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และ มุมมองคุณค่า

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน หน่วยกู้ชีพ องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction of service users towards the service system of the Subdistrict Administrative Organization Rescue Unit in Thap Sakae District Prachuap Khiri Khan Province Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 people from people in the area Huay Yang Subdistrict Service Organization, Thap Sakae 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 customer Satisfaction of service users towards the

service system of the Subdistrict Administrative Organization Rescue Unit in Thap Sakae District Prachuap Khiri Khan Province consisted of expectations quality and value

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, rescuer, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในประเทศไทย จึงต้องสร้างศักยภาพของระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและยกระดับขีดความสามารถ รวมทั้งมาตรฐานการทำงานให้สูงเทียบเท่าระดับสากล ภายใต้แผนปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ ได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานราชการให้มีความทันสมัย จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ การบริหารรูปแบบเดิมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า ซึ่งได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า เชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจอำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนโดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินตำบล หรือ หน่วยกู้ชีพตำบลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การบริหารงานขององค์การบริการส่วนตำบลห้วยยาง ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2550 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย ภายใต้โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งทีมกู้ภัย (One Tambon Search And Rescue Team: OTOS) โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ปฏิบัติตามมาตรฐานของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติพื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริการส่วนตำบลห้วยยาง อยู่ในพื้นที่ตำบลห้วยยาง หรือ จำนวน 13 หมู่บ้าน ประชากร 9,114 คน จำนวน 3,995 ครัวเรือน (จากข้อมูล ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565) ตลอดระยะการดำเนินงานตั้งแต่ก่อตั้งจนถึงปัจจุบันหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ประสบปัญหาในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในการให้บริการไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่สืบเนื่องจากพื้นที่การให้บริการ มีขนาดใหญ่จำนวนประชากรที่มีจำนวนมากรวมถึงงบประมาณในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางมีจำนวนจำกัด (องค์การบริการส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, https://www.huaiyang.go.th, 29 พฤศจิกายน 2565)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพ

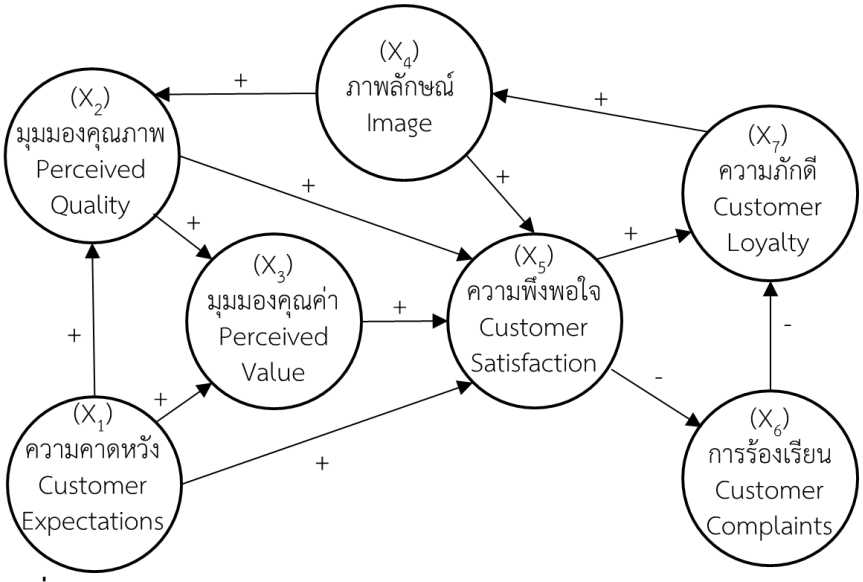
องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในพื้นที่ องค์การบริการส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งใน ระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ ซึ่ง ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของ ลูกค้าในระดับมหาภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการใช้ซ้ำของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยแรก คือปัจจัยภาพลักษณ์ ปัจจัยความพึงพอใจ และความภักดีจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้า ส่วนปัจจัยที่สองคือ ปัจจัยการร้องเรียน จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้าซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้า ในขณะที่การของลูกค้าจะส่งผลในเชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้าในสินค้าหรือบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนัญญา ตะโกนา (2560, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมการค้าภายในและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพ และการรับรู้คุณค่าของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับชลลัดดา ชัยคตร (2560, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการการรับรู้คุณภาพ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากประชาชนในพื้นที่ องค์การบริการส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ขอรับบริการของหน่วยกู้ชีพในด้านใด	สถานะผู้รับบริการของท่าน		รวม
	ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย	ผู้แจ้งเหตุ	
แจ้งภัยผู้ประสบอุบัติเหตุ/ขอรับบริการขนส่งผู้ป่วย	144	150	**294**
	48.98%	51.02%	**100%**
ขอรับบริการขนส่งผู้เสียชีวิต/ขอรับบริการช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ	60	46	**106**
	56.60%	43.40%	**100%**
รวม	**204**	**196**	**400**
	51.00%	**49.00%**	**100%**

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอรับบริการของหน่วยกู้ชีพในเรื่องแจ้งภัยผู้ประสบอุบัติเหตุ/ขอรับบริการขนส่งผู้ป่วย จำนวน 294 คน แบ่งเป็น ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 48.98 และผู้แจ้งเหตุ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมาคือ ขอรับบริการขนส่งผู้เสียชีวิต/ขอรับบริการช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ จำนวน 106 คน แบ่งเป็น ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 และผู้แจ้งเหตุ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะการรับบริการคือผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือ ผู้แจ้งเหตุ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ตามลำดับ

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 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 25-42 ปี สถานภาพสมรส กำลังศึกษาปริญญาตรี หรือจบปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากแบบสอบถาม พบว่า ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และ มุมมองคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า มุมมองคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

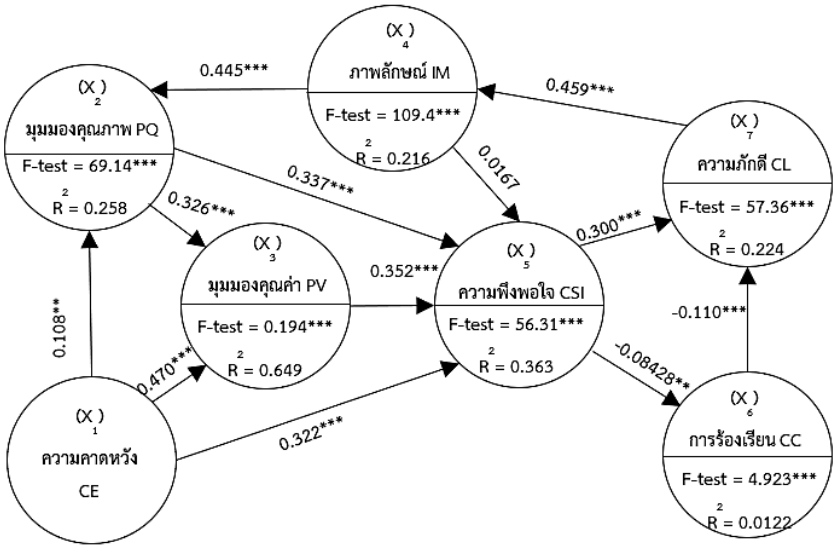
ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.108**	0.470***		0.322***		
PQ		0.326***		0.337***		
PV				0.352***		
IM	0.445***			0.0167		
CSI					-0.0842**	0.300***
CC						-0.110***

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CL			0.459***			
N	400	400	400	400	400	400
RSS	10.88	26.85	11.88	21.55	19.37	12.02
Log-likelihood	153.4	-27.33	135.7	16.66	37.92	133.4
F-test	69.14***	47.67***	109.4***	56.31***	4.923***	57.36***
R^2	0.258	0.194	0.216	0.363	0.0122	0.224
Adj. R^2	0.255	0.19	0.214	0.357	0.00974	0.22
Pseudo R^2						

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

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ และปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด เพราะประชาชนต้องการเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้นได้

เป็นอย่างดี ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทาง อบต. ต้องพัฒนาบุคลากรการให้บริการให้มีคุณภาพ พร้อมให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ รักษาระยะเวลาในการให้บริการให้รวดเร็วและดียิ่งขึ้น และรักษาระดับมาตรฐานในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น กับผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนัญญา ตะโกนา (2560, น. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมการค้าภายในและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพ และการรับรู้คุณค่าของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษานั้น พบว่า ประชาชนต้องการเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทาง อบต. ต้องพัฒนาบุคลากรการให้บริการให้มีคุณภาพ พร้อมให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ รักษาระยะเวลาในการให้บริการให้รวดเร็วและดียิ่งขึ้น และรักษาระดับมาตรฐานในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดและบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ได้รับจากการให้บริการของหน่วยกู้ชีพนี้ไปยังคนที่รู้จัก และจะยังคงเลือกใช้บริการหน่วยกู้ชีพนี้ต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ชนัญญา ตะโกนา. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมการค้าภายในและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ชลลัดดา ชัยคตร. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์*. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

องค์การบริการส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2565). *ข้อมูลทั่วไป*. เข้าถึงได้จาก: https://www.huaiyang.go.th, 29/11/2565

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

Factors Affecting Customers Satisfaction on Deodorant Products Roll on and Aerosol Spray in Bangkok and Metropolitan Area

ธีระศักดิ์ พฤกษนันต์[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Thirasak Pruksanan [1] and Siripong Seesaiprai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: thirasakp@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 418 คน จากลูกค้าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกาย ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction on deodorant products roll on and aerosol spray in Bangkok and Metropolitan area. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 418 customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction on deodorant products roll on and aerosol spray consisted of perceived quality, perceived value and image.

Keywords: Customer satisfaction, deodorant product, image

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศในเขตร้อนทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของทวีปเอเชีย และยังตั้งอยู่ใกล้เส้นศูนย์สูตร จึงมีอากาศร้อนชื้นปกคลุมตลอดทั้งปี เมื่อต้องอยู่ในสภาวะอากาศที่ร้อนชื้น ประกอบกับการทำงาน หรือ กิจวัตรประจำวันต่าง ๆ ที่เร่งรีบ ท่ามกลางมลภาวะทางอากาศ เช่น ฝุ่นควัน หรือ กิจกรรมอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดการหมักหมมของแบคทีเรีย เช่น การออกกำลังกาย ร่างกายก็จะมีการขับเหงื่อออกมาเพื่อช่วยลดอุณหภูมิของร่างกาย แต่ผลที่ส่งตามมาก็คือ กลิ่นตัว กลิ่นตัวที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากเหงื่อที่ออก ซึ่งชนิดของเหงื่อสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ เหงื่อที่ผลิตจาก Eccrine Sweat Glands ต่อมเหงื่อชนิดนี้พบทั่วตามร่างกาย ได้แก่ ผิวหนัง ฝ่ามือ ฝ่าเท้า ซึ่งจะผลิตเหงื่อที่มีลักษณะใสเหมือนน้ำ ไม่มีกลิ่น เพราะร่างกายจะขับเหงื่อชนิดนี้ออกมาเมื่อทำกิจกรรมหนัก ๆ หรืออยู่ในสภาวะอากาศร้อน เหงื่อที่ผลิตจาก Apocrine Sweat Glands ต่อมเหงื่อชนิดนี้กระจายตัวอยู่บางแห่งของร่างกาย เช่น รักแร้ ขาหนีบ ทวารหนัก หัวหน่าว ก้น แผ่นหลัง เหงื่อที่ได้จะมีลักษณะเหนียวใสและมีส่วนผสมของไขมันอยู่มากจึงทำให้เหงื่อชนิดนี้มีกลิ่น ซึ่งกลิ่นเหล่านี้ทำหน้าที่ในการกระตุ้นอารมณ์เพศจึงเป็นคนละกลิ่นที่เกิดจากการหมักหมมของขี้ไคล (วิกิพีเดีย, 2551) อย่างไรก็ตามเมื่อมีเหงื่อเกิดขึ้นก็ยากที่จะหลีกเลี่ยงการมีกลิ่นตัว เป็นที่แน่ชัดว่ากลิ่นตัวสร้างมาจากต่อมกลิ่น Apocrine Sweat Glands สารที่หลั่งจากต่อมกลิ่นประกอบด้วย กรดไขมันหลายชนิด เช่น Fatty Acid, Sulfanyl Alkanols และ Steroid เมื่อหลั่งออกมาด้านนอกของผิวหนังสารดังกล่าวจะถูกเชื้อแบคทีเรีย (Corynebacteria spp.) เปลี่ยนให้เป็นสารที่มีกลิ่นซึ่งคือ แอมโมเนียและกรดไขมันสั้น (จรัสศรี พิยาพรรณ, 2560) จะทำให้บริเวณดังกล่าวเกิดกลิ่นเหม็นขึ้น ถ้าการหมักหมมมีมากก็จะเกิดกลิ่นฉุนรุนแรง อันเป็นที่น่ารังเกียจของสังคมสร้างปัญหาให้กับเจ้าของกลิ่น ซึ่งทำให้เกิดความหงุดหงิดรำคาญใจ หรือขาดความมั่นใจในการพบปะผู้คน ไม่กล้าที่จะเข้าสังคม เมื่อเราทราบสาเหตุและที่มาของกลิ่นตัวแล้ว ก็สามารถขจัดหรือป้องกันกลิ่นตัวได้ ความแตกต่างในด้านองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายส่วนใหญ่จะคล้ายๆ กัน จะมีความแตกต่างกันในเรื่องกลิ่นของผลิตภัณฑ์ซึ่งมีแตกต่างกันมากมายเพื่อตอบสนองความต้องการและความชอบที่แตกต่างกันของผู้บริโภค การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เหล่านี้จึงขึ้นกับความชอบของผู้บริโภคแต่ละคนเป็นหลักมากกว่า

ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายเป็นสินค้าในกลุ่มของใช้ส่วนบุคคลสำหรับชีวิตประจำวัน และเป็นตลาดที่มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละปีมีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยถึง 10% ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของผู้บริโภคได้หันมาเอาใจใส่เรื่องบุคลิกภาพมากยิ่งขึ้น โดยแนวโน้มสัดส่วนของตลาดผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกาย ที่นิยมใช้งาน หลัก ๆ มี 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่ 1 ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบสเปรย์ (Aerosol spray) ประเภทที่ 2 ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออน หรือลูกกลิ้ง โดยมีรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์

ประเด็น	โรลออน	สเปรย์
ลักษณะสินค้า	ของเหลว	ของเหลวอัดก๊าซ
ขนาดบรรจุภัณฑ์ (ml)	25-50	60-150
ราคา (บาท)	60-109	65-190
ช่องทางจำหน่าย	หาซื้อได้ง่าย	หาซื้อได้ง่าย

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกาย ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

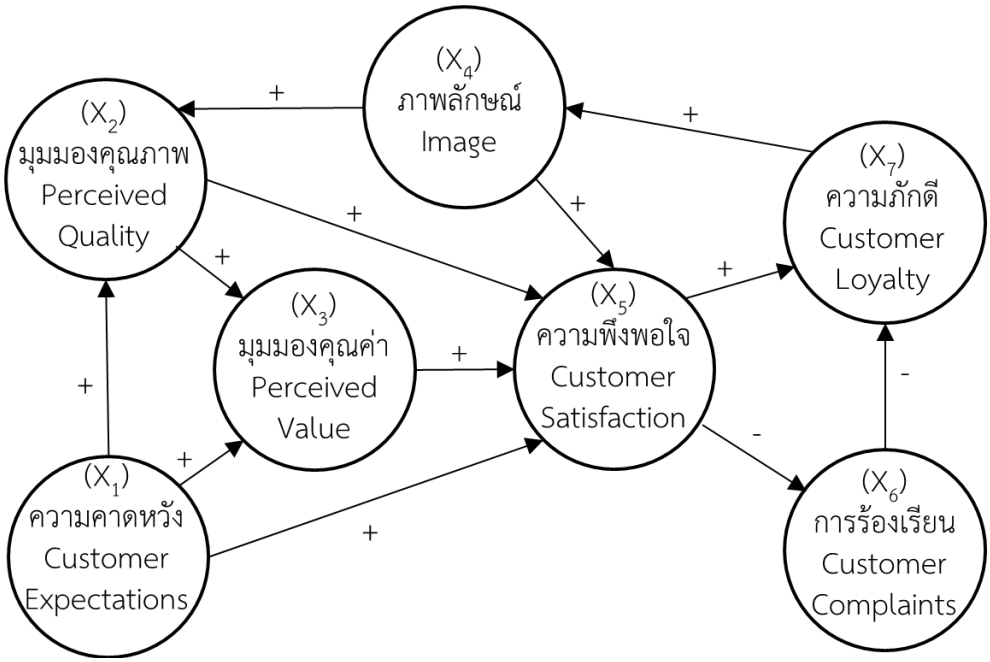
การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

ACSI ถูกพัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. 1994 โดย Clase Fornell ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อใช้เป็นดัชนีชี้วัดในระดับมหภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ รวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา เหตุผลที่ทำให้ ACSI มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของสหรัฐฯ อย่างสูง เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้า มักส่งผลถึงแนวโน้มในอนาคตของกิจการว่าสามารถขายสินค้าและบริการได้มากน้อยเพียงใด อันนำไปสู่ผลประกอบการและผลกำไรของบริษัท ซึ่งหมายถึงขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศในที่สุด นอกจากนี้ในระดับธุรกิจ ACSI ยังช่วยให้ธุรกิจสามารถตรวจวัดความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ค้นหาจุดอ่อนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และใช้เป็นเครื่องมือเปรียบเทียบคุณภาพระหว่างสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นในประเทศ และนำเข้าจากต่างประเทศ (จุฑารัตน์ จั่นจินดา, 2559)

จุดเด่นของ ACSI คือ ความเป็นกลางและสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ และยังสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการแข่งขันของแต่ละหน่วยธุรกิจได้ด้วยเช่นกัน เนื่องจาก ACSI ยังศึกษาไปถึงข้อร้องเรียนของลูกค้าและความจงรักภักดีในสินค้าและบริการ ซึ่งเกิดขึ้นภายหลังจากที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และแสดงออกมาในรูปแบบของการซื้อซ้ำ การแนะนำคนรอบข้าง การยอมรับในระดับราคาที่สูงขึ้น ที่จะส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรขององค์กร

ACSI ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ คุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า และอีก 2 ปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้า คือการร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าและบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเชิงลบและเชิงบวกตามลำดับ (สุธิดา ปฏิสัมภิทาวงศ์, 2558)

นอกจากนี้ยังได้เพิ่มปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image) เข้าไปในกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้ จะเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของลูกค้าค้ามี 4 องค์ประกอบอยู่ด้านซ้ายมือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วยความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการก่อนการใช้บริการ มุมมองคุณภาพในความคิดของลูกค้า มุมมองคุณค่าในสายตาของลูกค้า และส่วนเพิ่มเติมภาพลักษณ์ เมื่อธุรกิจสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการให้ดีขึ้น จนเข้าไปอยู่ในใจของลูกค้าได้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดมุมมองภาพลักษณ์ที่ดีต่อสินค้าและบริการ ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการจากภาพลักษณ์ของบริษัทหรือสินค้าและบริการ (เกษราภรณ์ จันทรแพร่, 2561) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยนี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าลูกค้าผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 418 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศผู้ใช้ และประเภทของผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกาย

ประเภท	โรลออน	สเปรย์	รวม
ชาย	56	63	119
	47.06%	52.94%	100%
หญิง	78	221	299
	26.08%	73.92%	100%
รวม	134	284	418
	32.06%	67.94%	100%

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่าง 418 คน จำนวน 119 คน เป็นเพศชาย เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบสเปรย์ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 และใช้ผลิตภัณฑ์แบบโรลออน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 และอีกจำนวน 299 คน เป็นเพศหญิง เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบสเปรย์ 221 คน คิดเป็นร้อยละ 73.92 และใช้ผลิตภัณฑ์แบบโรลออน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.08

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} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

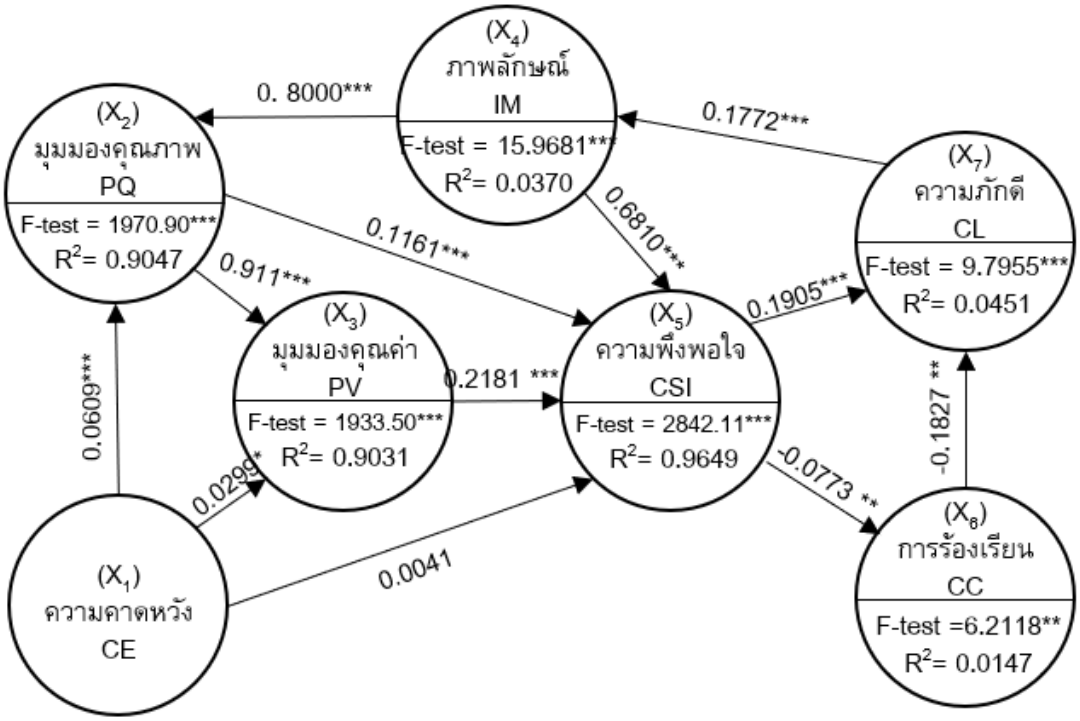
ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (X1)	0.0609 ***	0.0299*		0.0041		
PQ (X2)		0.9110**		0.1161 ***		
PV (X3)				0.2181 ***		
IM (X4)	0.8000 ***			0.6810 ***		
CSI (X5)					- **	0.1905 ***
CC (X6)						-0.1827 **
CL (X7)			0.1772 ***			
Constant	0.1527 ***	0.0062	-0.0092	-0.0242 ***	0.4367 ***	0.7150 ***
N	418	418	418	418	418	418
rss	2.821	2.772	36.49	1.276	14.58	42.60

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
Log-	451.53	455.18	-83.491	617.33	108.28	-
F-test	1970.9 ***	1933.50 ***	15.968 ***	2842.1 ***	6.2118 **	9.7955 ***
R2	0.9047	0.9031	0.0370	0.9649	0.0147	0.0451
Adj. R2	0.9043	0.9026	0.0347	0.9646	0.0123	0.0405

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

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยปัจจัยทั้ง 3 ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษราภรณ์ จันทรแพร่ และศิริพงษ์ สีใสไพร ที่ศึกษาความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ กรณีศึกษารถตู้และรถทัวร์ จังหวัดราชบุรี (2561) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (CSI) ต่อบริการของ

ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ กรณีศึกษารถตู้และรถทัวร์ จังหวัดราชบุรี มีอยู่ทั้งหมด 3 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพต่อบริการ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (PQ) ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าต่อบริการ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (PV) และปัจจัยด้านมุมมองภาพลักษณ์ต่อบริการ ของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (IM)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกฤช มุททารัตน์ และศิริพงษ์ สีไสไพร (2562, น. 332) ที่ศึกษาดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควิกเปย์บนมือถือ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่พบว่า ภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดความภักดีที่จะบอกต่อและกลับมาใช้บริการที่ธนาคารซ้ำอีกครั้งในที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร จันทร์เจริญ และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อเนื้อหมูปลอดสาร (2564, น. 75) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความความพึงพอใจต่อการซื้อเนื้อหมู คือมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และ ภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและยังส่งผลต่อ การร้องเรียนและความภักดีของลูกค้าอีกด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปมิกา เตียววิจิตรสกุล และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อผักสลัดออร์แกนิค (2564, น. 129) ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อผักสลัดออร์แกนิค ซึ่งพบว่า มีจำนวน 3 ปัจจัย ตามลำดับ ได้แก่ มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล ก้องพัฒนางกูร และก้าวไกล วุฒิเสน ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อสินค้าแบเกอรี่ร้านเอ และแบเกอรี่ร้านบี ในพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง (2564, น. 433) ที่พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยปัจจัยทั้งสามส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งตัวแปรที่มีค่ามากที่สุดก็คือ ภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ หากต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ระงับกลิ่นกายแบบโรลออนและแบบสเปรย์ จะต้องเพิ่มที่ภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ เนื่องจากส่งผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจ โดยต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ครอบคลุมทั้งด้านคุณภาพ รูปแบบที่ทันสมัย การทำให้เป็นที่รู้จัก และราคาเหมาะสม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์และอาจารย์ที่ปรึกษา ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กนกพร จันทร์เจริญ และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อเนื้อหมูปลอดสาร*. ในการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี 2563. 28 พฤษภาคม 2564, หน้า 75. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

เกษราภรณ์ จันทรแพร่ และศิริพงษ์ สีใสไพร. (2561). *ความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้รถโดยสารสาธารณะ กรณีศึกษารถตู้และรถทัวร์ จังหวัดราชบุรี.* วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

คมกฤช มุททารัตน์ และศิริพงษ์ สีใสไพร. (2562). *ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควิกเปย์บนมือถือ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).* ในการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2562. 26เมษายน 2562, หน้า 332. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

จรัสศรี พิยาพรรณ. (2560). *กลิ่นตัว.* คณะแพทย์ศาสตร์ศิริราชพยาบาล.

จุฑารัตน์ จั่นจินดา และศุภวัฒน์ สุขะปรเมษฐ. (2559). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟสตาร์บัคส์ และร้านทัม เอ็น ทัมส์ คอฟฟี่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ณัฐพล ก้องพัฒนางกูร และก้าวไกล วุฒิเสน. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อสินค้าแบเกอรี่ร้านเอ และแบเกอรี่ร้านบี ในพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง.* ในการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี 2563. 28 พฤษภาคม 2564, หน้า 433. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

เปมิกา เตียววิจิตรสกุล และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต. (2564*). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อผักสลัดออร์แกนิค.* ในการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี 2563. 28 พฤษภาคม 2564, หน้า 129. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

วิกิพีเดีย. (12 พฤศจิกายน 2551). *เหงื่อ.* เข้าถึงได้จาก: https://th.wikipedia.org/wiki/เหงื่อ.

สุธิดา ปฏิสัมภิทาวงศ์ และนภดล ร่มโพธิ์. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of Customers towards Used Car Dealerships in the Upper Southern Provinces

อริสรา พงศ์พันธุ์อนุสร[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Aritsara Pongpananusorn[1] and Siripong Seesaiprai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: aritsara.pongpan0201@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 382 คน จากลูกค้าที่ใช้บริการเต็นท์รถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction of customers towards used car dealerships in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 382 peple from Customers who use used car tent services in Prachuap Khiri Khan Province to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Satisfaction of customers towards used car dealerships in the upper southern provinces consisted of perceived expectations, perceived quality, perceived value and image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, used car trading center

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน รถยนต์ ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เพราะในทุก ๆ วันมนุษย์ต้องมีการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง โดยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ซึ่งรถยนต์นั้นก็เป็นพาหนะที่มนุษย์ได้เลือกนำมาใช้มากที่สุด เพราะมีความสะดวกสบายมากกว่าพาหนะชนิดอื่น ๆ ปัจจุบันรถยนต์มีตลาดที่กว้างขวางมากขึ้น มีผู้ต้องการใช้มากขึ้น และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสมัยนิยมมากขึ้น การแข่งขันของค่ายผลิตรถยนต์ต่าง ๆ ก็มีการแข่งขันที่มีความเข้มข้นมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของตนมากขึ้นด้วย และในขณะที่การบริการขนส่งมวลชนของรัฐบาลที่มีไม่เพียงพอ จึงก่อให้เกิดเป็นการกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคให้ต้องการมีรถยนต์ส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น แต่ก็มีผู้บริโภคบางกลุ่มที่ไม่สามารถซื้อรถยนต์ใหม่ หรือรถยนต์มือหนึ่งได้ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ

ตลาดรถยนต์มือสอง มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอและมีแนวโน้มเติบโตต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น กลยุทธ์ทางการตลาดก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบธุรกิจ เหล่านี้สามารถดำเนินธุรกิจให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างได้ผล และยังต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบการมีความจำเป็นต้องรู้ข้อมูลความต้องการพฤติกรรม และปัจจัยที่ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า เพื่อนำมาปรับกลยุทธ์การขายและบริการ รวมทั้งการบริหารจัดการเพื่อสามารถสนองตอบความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างตรงประเด็น ฉะนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องรู้และเข้าใจถึงปัจจัยการตลาด ปัจจัยด้านการให้บริการ อันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขาย และด้านการบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เช่น ปรับกลยุทธ์การตลาดและการวางแผนการบริการ จำหน่ายรถยนต์มือสอง ตลอดจนการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสอง ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อผลประกอบการ โดยภาพรวมให้ประสบผลสำเร็จต่อไปในอนาคตได้อย่างรวดเร็ว (พรเทพ อาจวงศ์, 2562, น.1)

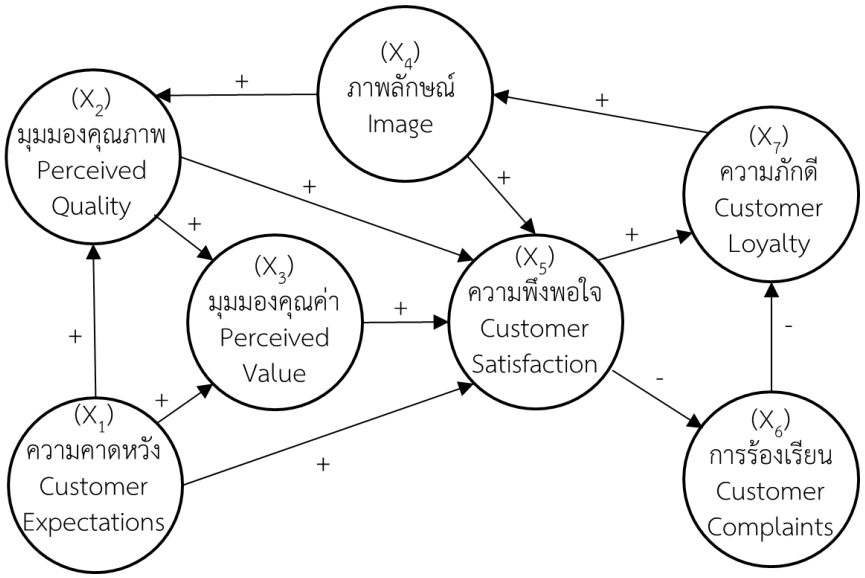
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการเต็นท์รถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดลแต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 3 ปัจจัยแรก จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 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 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา วงศ์หงวน (2562, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ของบริษัททีและบริษัทเอส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ กันต์กนิษฐ์ พลอยหิน (2561, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟในสวนระหว่างร้าน โอทู คาเฟ่ แอนด์ บิสโทร กับ อาฟเตอร์ เดอะเรนคอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการของร้าน โอทู คาเฟ่แอนด์ บิสโทร มากกว่าร้าน อาฟเตอร์ เดอะ เรน คอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านคุณค่าของสินค้าและบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์โดยเปรียบเทียบ บรรยากาศและการตกแต่งร้านในด้านคุณค่าสินค้าที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป และคุณภาพของสินค้าและบริการลูกค้าเปรียบเทียบกับสินค้ามีคุณภาพเหมาะสม จึงมีการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และณัฐวรรณ ภักดีชน (2562, น.บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการในร้านอาหารท้องถิ่นและการตัดสินใจซื้อและใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าของร้านอาหารท้องถิ่น ในวิทยาลัยการอาชีพกันตัง จังหวัดตรัง มีความพึงพอใจต่อบริการ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในร้านอาหารท้องถิ่น ในวิทยาลัยการอาชีพกันตัง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้สินค้าและบริการซ้ำของร้านอาหารท้องถิ่น ในวิทยาลัยการอาชีพกันตัง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย ความพึงพอใจ และ การแนะนำ 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 382 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลด้วยวิธีใด	ราคารถยนต์มือสองที่ท่านต้องการซื้อ		รวม
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 200,000	มากกว่า 200,00 บาทขึ้น	
เงินสด	39	74	113
	34.51%	65.49%	100%
เช่าซื้อ/เงินกู้	99	170	269
	36.80%	63.20%	100%
รวม	**138**	**244**	**382**
	36.13%	**63.87%**	**100**

จากตารางที่ 1 ลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามวิธีการซื้อรถยนต์และราคารถยนต์มือสอง จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีทั้งสิ้น 382 คน พบว่ากลุ่มที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลด้วยวิธีการเช่าซื้อ/เงินกู้ จำนวน 269 คน แบ่งเป็นราคารถยนต์มือสองที่ต้องการซื้อ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 200,000 บาทจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ราคารถยนต์มือสองที่ต้องการซื้อ มากกว่า 200,00 บาทขึ้นไปจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 กลุ่มที่มีการตอบคำถามรองลงมา คือลูกค้าที่ซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลด้วยวิธีเงินสด จำนวน 113คน แบ่งเป็นราคารถยนต์มือสองที่ต้องการซื้อ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 200,000 บาทจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 34.51 และราคารถยนต์มือสองที่ต้องการซื้อ มากกว่า 200,00 บาทขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 65.49

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการซื้อรถยนต์มือสองในราคาที่มากกว่า 200,00 บาทขึ้นไป จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 63.87 และราคาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 200,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง 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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

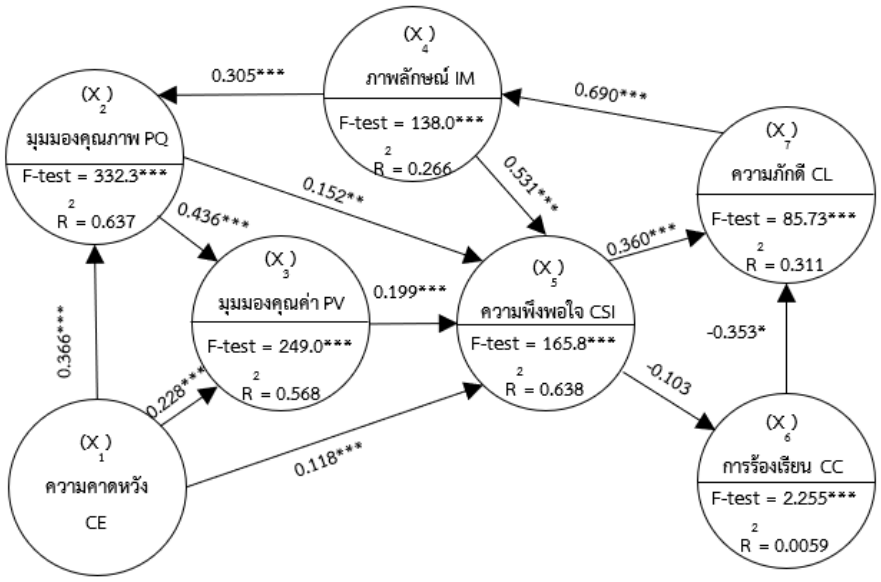
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.366***	0.228***		0.118***		
PQ		0.436***		0.152**		
PV				0.199***		
IM	0.305***			0.531***		
CSI					-0.103	0.360***

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CC						-0.0353*
CL			0.690***			
N	382	382	382	382	382	382
RSS	6.701	7.325	15.91	10.18	50.14	8.347
ll	230.2	213.2	65.04	150.3	-154.2	188.3
F-test	332.3	249	138	165.8	2.255	85.73
r2	0.637	0.568	0.266	0.638	0.0059	0.311
r2_a	0.635	0.566	0.265	0.634	0.00328	0.308
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

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซื้อขายรถยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด

เพราะลูกค้าที่ใช้บริการซื้อรถยนต์มือสอง ต้องการความหลากหลายของยี่ห้อรถยนต์ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาดี มีของแถมและโปรโมชั่นที่ได้รับมีความคุ้มค่า และมีการให้บริการที่เป็นมิตร

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มภาพลักษณ์และให้ลูกค้าที่ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทางเต้นท์รถผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาการให้บริการ รักษาคุณภาพของการให้บริการ รักษาคุณภาพของตัวรถยนต์ คอยอัปเดตความหลากหลายของยี่ห้อรถตลอดเวลา มีการอัปเดตโปรโมชั่นอย่างสม่ำเสมอ เช่น โปรโมชั่นในช่วงเทศกาล ของแถมตามเทศกาลต่าง ๆ และพัฒนาด้านสถานที่ในการให้บริการให้ดูสะอาด ถูกสุขอนามัย ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวรรณ ภักดีชน (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการในร้านอาหารท้องถิ่นและการตัดสินใจซื้อและใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าของร้านอาหารท้องถิ่น ในวิทยาลัยการอาชีพกันตัง จังหวัดตรัง มีความพึงพอใจต่อบริการ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในร้านอาหารท้องถิ่น ในวิทยาลัยการอาชีพกันตัง จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันต์กนิษฐ์ พลอยหิน (2561, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟในสวนระหว่างร้าน โอทู คาเฟ่ แอนด์ บิสโทร กับ อาฟเตอร์ เดอะเรนคอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการของร้าน โอทู คาเฟ่แอนด์ บิสโทร มากกว่าร้าน อาฟเตอร์ เดอะ เรน คอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านคุณค่าของสินค้าและบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์โดยเปรียบเทียบ บรรยากาศและการตกแต่งร้านในด้านคุณค่าสินค้าที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป และคุณภาพของสินค้าและบริการลูกค้าเปรียบเทียบกับสินค้ามีคุณภาพเหมาะสม จึงมีการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษานั้น พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการซื้อรถยนต์มือสอง ต้องการความหลากหลายของยี่ห้อรถยนต์ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาดี มีของแถมและโปรโมชั่นที่ได้รับมีความคุ้มค่า และมีการให้บริการที่เป็นมิตร ดังนั้น ทางเต็นท์รถผู้ให้บริการ อาจจะมีการจัดทำแค๊ตตาล็อคหรือข้อมูลรวมของรถยนต์เพื่อให้ลูกค้าเห็นความหลากหลายมากยิ่งขึ้น จัดอบรมพนักงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการเพื่อเป็นความเพิ่มความมั่นใจของพนักงานในการบริการมากยิ่งขึ้น หรือมีการดำเนินการจัดให้มีการแจกของแถมให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขาย รวมทั้งหากลูกค้าสามารถจ่ายชำระเป็นเงินสด ควรกำหนดให้มีการให้ส่วนลดเงินสด เพื่อเป็นแรงจูงใจ จัดให้มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสม เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย หากลูกค้าให้ทางเต็นท์รถจัดหาสถาบันการเงินให้ เป็นต้น เพื่อเป็นการมัดใจลูกค้าและเพื่อช่วยให้ลูกค้าแนะนำลูกค้ารายอื่น ๆ ให้เข้ามาซื้อรถยนต์มือสองจากเต็นท์รถแห่งนี้อีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กันต์กนิษฐ์ พลอยหิน. (2561). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟในสวนระหว่างร้าน โอทู คาเฟ่ แอนด์ บิสโทร กับ อาฟเตอร์ เดอะเรน คอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม.* การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ณัฐวรรณ ภักดีชน. (2562). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการในร้านอาหารท้องถิ่น และการตัดสินใจซื้อและใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้*. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

พรเทพ อาจวงศ์. (2562). *พฤติกรรมการซื้อรถมือสองในเขตจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพมหานคร

ยุทธนา วงศ์หงวน. (2562). *ภาพลักษณ์ของสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตภาคใต้ตอนบน.* การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ 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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Consumer Satisfaction towards Dietary Fiber Supplement Products in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

ฐิติชญา อิ่มจรูญ[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Thitichaya Imjarun[1] and Siripong Seesaipai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: motymoxis72@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 445 คน จากผู้บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วยความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหาร ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting consumer satisfaction towards dietary fiber supplement products in Bangkok metropolitan and its vicinity. Conceptual framework was based American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 487 consumers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected consumer satisfaction towards dietary fiber supplement products in Bangkok metropolitan and its vicinity consisted of customer expectations, perceived quality and image.

Keywords: Customer satisfaction, Dietary fiber supplement products, Image

บทนำ

ปัจจุบันคนให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพเป็นจำนวนมากด้วยเรื่องโรคหรือมลภาวะที่เข้ามาแทรกซ้อนในชีวิตมากมายไม่ว่าจะเป็นโรค COVID 19 หรือโรคจากมลภาวะเช่น PM 2.5 จึงทำให้ปัจจุบันคนสนใจรักษาสุขภาพมากขึ้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาด้านการรับประทานอาหารเข้าสู่ร่างกายให้ตัวเองสามารถดำรงชีวิตอยู่ต่อได้โดยปลอดภัย เพราะสุขภาพ คือ สภาวะของร่างกายและจิตใจของมนุษย์ การที่มนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขนั้นต้องเป็นผู้ที่มีสภาวะของร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีโครงสร้างของร่างกายที่เหมาะสมเพราะผู้ที่มีสุขภาพดีจะสามารถปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมได้อย่างคล่องแคล่ว มีบุคลิกภาพที่ดี สุขภาพแข็งแรงเป็นที่ชื่นชมของคนทั่วไป และสามารถคบค้าสมาคมได้อย่างสนิทใจซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะถ้าเกิดเราสุขภาพไม่ดีเราจะไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพมีด้วยกันหลายวิธี เช่น ทำให้อวัยวะ ในร่างกายมีสภาพสมบูรณ์และเป็นปกติ ทรุดโทรมช้า ทำให้ระบบของร่างกายทำงานได้อย่างเป็นปกติ และมีประสิทธิภาพ ทำให้ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ทำให้ฟื้นจากความเจ็บป่วยได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เป็นคนที่ร่าเริงแจ่มใส มีอารมณ์ดีและมองโลกในแง่ดี ทำให้อายุยืนยาว ทำให้เป็นผู้ที่มีพลังในการประกอบกิจกรรม ในชีวิตประจำวันและทำให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าของสังคมแต่ถ้าถามถึงการดูแลสุขภาพหรือการวางแผนที่จะดูแลสุขภาพอวัยวะของร่างกายคนเราล้วนมีหน้าที่สำคัญและทำงานประสานสอดคล้องกันอยู่ตลอดเวลา หากอวัยวะใดอวัยวะหนึ่งชำรุดหรือไม่อาจทำหน้าที่ได้ก็จะส่งผลกระทบกับส่วนอื่น ๆ ของร่างกายด้วย เราจึงควรที่จะดูแลรักษาให้ร่างกายมีความสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บและความทุพลภาพต่าง ๆ ซึ่งก็คือการดูแลรักษาสุขภาพของเรานั่นเองทั้งนี้ หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาพของคนไทยมากในอันดับต้น ๆ เลย คือ การขับถ่ายที่เป็นปกติเหมาะสม และตรงเวลา เพราะจากผลงานวิจัยหลาย ๆ งานที่เกี่ยวข้องกับด้านเวชศาสตร์ชะลอวัยและการดูแลสุขภาพ ได้มีการยอมรับตรงกันว่า “ลำไส้คือสมองส่วนที่สองของมนุษย์” เนื่องจากหากลำไส้ทำงานไม่ปกติจะส่งผลต่อระบบต่าง ๆ ของร่างกายอย่างมากมาย และเป็นสาเหตุหลักของการเกิดมะเร็งลำไส้ โดยการดูแลระบบขับถ่ายให้เป็นปกติมีด้วยกันหลายวิธี ทั้งการรับประทานอาหาร ผัก ผลไม้ และวิธีหนึ่งที่ได้รับความนิยมอย่างสูงของคนในยุคนี้ก็คือการทานผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหาร เนื่องจากสภาพการใช้ชีวิตที่เร่งรีบทำให้ไม่สามารถทานผักและผลไม้ได้ตามปริมาณที่ร่างกายต้องการในแต่ละวัน

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหาร โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

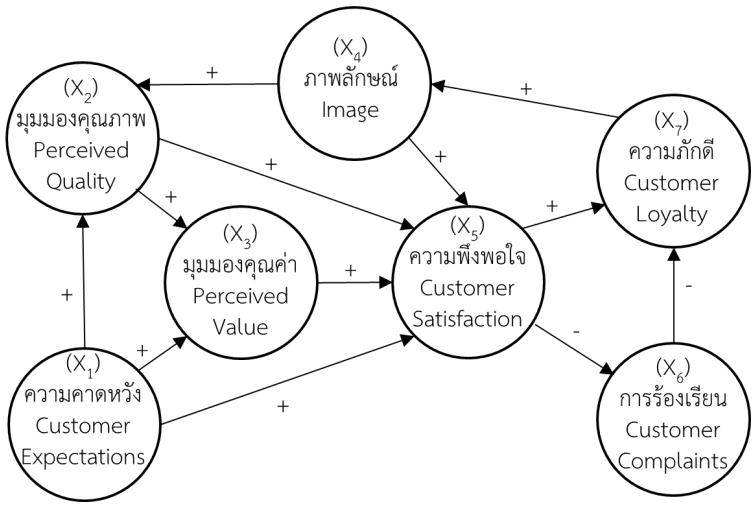
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาจากแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ซึ่ง Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกนประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการพัฒนาขึ้น ในปี พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งใน ระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ ซึ่ง ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหาภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

โดยงานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของ ACSI โดยเพิ่มปัจจัยด้านภาพลักษณ์เข้าไปในกรอบเดิม อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้า มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของสินค้า/ บริการ จะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อสินค้าและบริการของลูกค้า ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้า และบริการจากลูกค้า แต่หากไม่พึงพอใจจะส่งผลต่อการแนะนำให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น และส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี แต่หากไม่พอใจต่อสินค้าหรือบริการจะทำให้เกิดการร้องเรียนและส่งผลต่อความภักดีด้วย โดยมีสมมติฐานของงานวิจัยนี้ คือ ความคาดหวังมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และ ภาพลักษณ์ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจ (ศิริพงษ์ สีใสไพร และณัฐดนัย อลีนจิตพงศ์, 2560) โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 445 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ชนิดแคปซูล	ชนิดผง	รวม
ชาย	141	34	175
	80.57%	19.43%	100%
หญิง	186	84	270
	68.89%	31.11%	100%
รวม	**327**	**118**	**445**
	73.48%	**26.52%**	**100%**

จากตารางที่ 1 ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามประภทของผลิตภัณฑ์อาหารเสริม และเพศของผู้บริโภค จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 445 คน พบว่า กลุ่มที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ ผู้บริโภคที่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน ซึ่งถ้าแบ่งตามชนิดของผลิตภัณฑ์คือ ชนิดแคปซูล และ ชนิดผง ซึ่งเพศหญิงมีความต้องการซื้อชนิดแคปซูล 186 คน คิดเป็นร้อยละ 68.89 และ ผู้บริโภคที่เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน ซึ่งถ้าแบ่งตามชนิดของผลิตภัณฑ์คือ ชนิดแคปซูล และ ชนิดผง เพศชายมีความต้องการซื้อชนิดแคปซูล 141 คน คิดเป็นร้อยละ 80.57 กลุ่มที่มีการตอบคำถามรองมา คือผู้บริโภคที่ซื้ออาหารเสริมกากใยอาหารแบบชนิดผง ผู้บริโภคที่เป็นเพศหญิง 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 ส่วนผู้บริโภคที่เป็นเพศชาย 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.43

จะเห็นได้ว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ผู้บริโภคมีความต้องการซื้ออาหารเสริมกากใยอาหารในรูปแบบชนิดแคปซูลมากกว่า 327 คน คิดเป็นร้อยละ 73.48 และรูปแบบชนิดแคปซูลน้อยกว่า 118 คน คิดเป็นร้อยละ 26.52

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

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

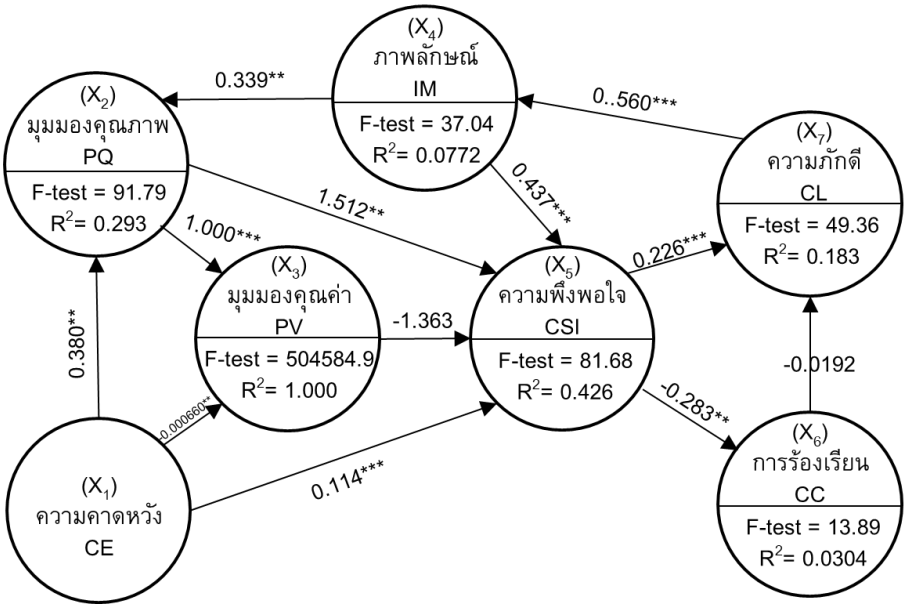
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุดโดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (X1)	0.380**	-**		0.114***		
PQ (X2)		1.000***		1.512**		
PV (X3)				-1.363		
IM (X4)	0.339**			0.437***		
CSI (X5)					-	0.226***
CC (X6)						-
CL (X7)			0.560***			
Constant	0.225**	0.000264	0.231***	0.241**	0.670***	0.756***
N	445	445	445	445	445	445
rss	25.20	0.0156	26.43	13.60	60.75	5.770
Log-	7.425	1650.9	-3.154	144.7	-188.3	335.4
F-test	91.79	504584.9	37.04	81.68	13.89	49.36
R2	0.293	1.000	0.0772	0.426	0.0304	0.183
Adj. R2	0.290	1.000	0.0751	0.421	0.0282	0.179

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

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด จากการศึกษาที่ผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามทั้งหมด 445 ชุด ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการสื่อสารการตลาด Kotler (1997) และผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีต่อการตัดสินใจซื้ออาหารเสริมเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ของ ยุวดี จิรัฐิติเจริญ (2555) โดยใช้แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกันแต่ละรายด้าน

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคมกฤช มุททารัตน์ และศิริพงษ์ สีไสไพร (2562) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดความภักดีที่จะบอกต่อและกลับมาใช้บริการที่ธนาคารซ้ำอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจผลิตภัณฑ์อาหารเสริมกากใยอาหาร หรือ ธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพอื่น ๆ หากต้องการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรมุ่งนั้นการพัฒนาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้บริโภค มีนวัตกรรมใหม่ๆ และปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

คมกฤช มุททารัตน์ และศิริพงษ์ สีไสไพร. (2562). *ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิกเปย์บนมือถือในอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน).* วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ยุวดี จิรัฐิติเจริญ. (2555). *การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีต่อการตัดสินใจซื้ออาหารเสริมเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, ปทุมธานี.

ศิริพงษ์ สีใสไพร และณัฐดนัย อลีนจิตพงศ์. (2560). *ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟแบรนด์ของไทยและแบรนด์ต่างชาติ.* ในการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 19 (The 9th Rajamangala University of Technology National Conference). กรุงเทพมหานคร.

Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implement, and control.* 9th ed. Prentice Hall: Upper Saddle River.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting User Satisfaction of Public Hospital Service Payment Applications in the Lower Central Region of Thailand

พรทิพย์ อุไรรัตน์[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Pronthip Aurairhat [1] and Siripong Seesaipai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: pronthip.au@rmutr.ac.th[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิ จำนวน 404 คน จากผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐบาลและมีการชำระเงินค่าบริการผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ แอปพลิเคชันชำระเงินค่าบริการ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting user satisfaction of public hospital service payment applications in the lower central region of Thailand. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 404 people from visitors in public hospitals and and whose services are being paid through the application to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors affecting user satisfaction of public hospital service payment applications in the lower central region consisted of customer expectations, perceived quality, perceived value, and images.

Keywords: Customer expectation, customer satisfaction, service payment applications

บทนำ

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตโดยจะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจแต่ด้วยจำนวนประชากรที่มากขึ้น ปริมาณโรคติดต่อเพิ่มขึ้นและการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ทำให้ความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพมีมากขึ้น ซึ่งภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดอัตราค่าบริการของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560 เพื่อถือปฏิบัติและเป็นแนวทางในการกำหนดอัตราค่าบริการจากผู้มารับบริการให้เหมาะสมและเป็นทางเดียวกัน กำหนดกรอบแนวคิดโดยใช้หลักการคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing - ABC) และมีเงื่อนไขเพิ่มเติม คือ

1) ไม่ควรสูงกว่าประกาศสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตตามนโยบายเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่ (Universal Coverage for Emergency Patients: UCEP) และ

2) ไม่ควรสูงกว่า 80 % ของราคาคารักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลในสังกัดมหาวิทยาลัย ให้สะท้อนต้นทุนที่แท้จริงของกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้น รวมทั้งกำหนดอัตราค่าบริการสาธารณสุขสำหรับชาวต่างชาติตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง อัตราค่าบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2562 เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2562

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ไปทั่วโลก ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินขององค์กรต้องเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบดิจิทัลเพื่อให้รวดเร็วขึ้นและลดการสัมผัสเชื้อโรคในช่วงกว่า 1 ปีที่ผ่านมาผู้ใช้บริการทั่วโลกต่างหันมาใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แทบจะเต็มรูปแบบจนปริมาณธุรกรรมเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และทำให้หลายประเทศก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) หรือใช้ Less Cash กันมากขึ้นในเวลานี้ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาหลายประเทศได้มีการขับเคลื่อนการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนที่ยังขาดโอกาสในการเข้าถึงระบบการเงิน ในประเทศไทยมีระบบพร้อมเพย์ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการธุรกรรมทางการเงินของตัวเองได้โดยผ่านบัญชีหรือกระเป๋าเงินดิจิทัลที่ผูกกับเลขประจำตัวประชาชนเบอร์โทรศัพท์มือถือหรืออีเมล ทั้งนี้ โรงพยาบาลในสังกัดของรัฐบาลหลายแห่งได้มีการเริ่มใช้ระบบการชำระเงินค่าบริการแบบไร้เงินสดโดยเป็นการชำระเงินค่าบริการผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อลดการติดต่อ สัมผัส และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาล ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชานที่ผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตภาคกลางตอนล่าง และมีการชำระเงินค่าบริการผ่านแอปพลิเคชัน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

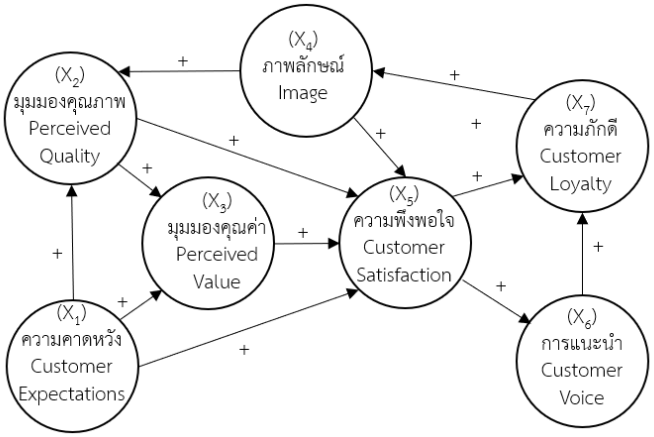
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันโดยProfessor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการพัฒนา American Customer Satisfaction Index (ACSI) ขึ้นในปี พ.ศ. 2537 มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ โดย ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ตามกรอบแนวคิดแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยจะส่งผลต่อความพึงพอใจแต่หากไม่พึงพอใจอาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือร้องเรียนตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

กรอบแนวคิดของ ACSI อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้า และมุมมองคุณภาพของบริการจะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของบริการ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยจะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อสินค้าและบริการของลูกค้าที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้า และบริการจากลูกค้า แต่หากไม่พึงพอใจจะส่งผลต่อการแนะนำให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น และส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี แต่หากไม่พอใจต่อสินค้าหรือบริการจะทำให้เกิดการร้องเรียนและส่งผลต่อความภักดีด้วย โดยมีสมมติฐานของงานวิจัยนี้ คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจ (ศิริพงษ์ สีใสไพร และณัฐดนัย อลีนจิตพงศ์, 2560) โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้สามารถแสดงได้ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

โดยสามารถอธิบายได้ว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคเป็นปัจจัยกำหนดมุมมองต่อคุณภาพ และทั้งความคาดหวัง และมุมมองต่อคุณภาพ ส่งผลไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ โดยทั้งสามปัจจัยนี้จะส่งผลไปยังความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค ซึ่งหากผู้บริโภคพึงพอใจก็จะแนะนำต่อคนรู้จักหรือคนใกล้ชิด ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้บริโภค อีกทั้ง มุมมองด้านภาพลักษณ์ และความพึงพอใจของผู้บริโภค (ACSI) ส่งผลต่อมุมมองคุณภาพของสินค้าและบริการ จากแนวคิดที่ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งแต่ละรายกว่าจะเปลี่ยนมาเป็นลูกค้าต้องผ่านการรับรู้และความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการและในที่สุดเกิดพฤติกรรมความภักดี (จิรพร พงษ์ไพบูลย์, 2563)

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง จำนวน 404 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้เฉลี่ย / เพศ	ต่ำกว่า 15,000	ตั้งแต่ 15,001 ขึ้นไป	รวม
ชาย	73 35.44%	133 64.56%	206 100%
หญิง	86 43.43%	112 56.57%	198 100%
รวม	159 39.36%	245 60.64%	404 100%

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง และได้ชำระเงินค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือกลุ่มเพศชาย จำนวน 206 คน โดยมีผู้ใช้ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 64.56% และกลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือกลุ่มเพศหญิง มีจำนวน 198 คน ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.57%

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุกเพศจะมีการเลือกใช้แอปพลิเคชันเป็นผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป มากที่สุดมีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 60.64%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการและส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตภาคกลางตอนล่าง

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} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง

จากแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐได้รับอิทธิพลโดยตรงจากมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัยนี้ โดยภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด แสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

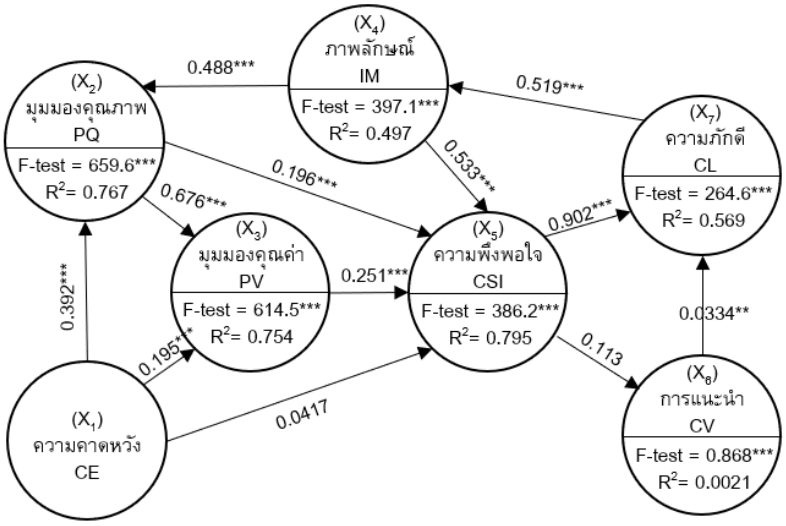
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE	0.392***	0.195***		0.0417		
PQ		0.676***		0.196***		
PV				0.251***		
IM	0.488***			0.533***		
CSI					0.113	0.902***
CV						0.0334**
CL			0.519***			
N	404	404	404	404	404	404
RSS	1.753	1.898	3.328	1.722	49.96	5.263
Log-likelihood	525.7	509.6	396.2	529.2	-151	303.6
Model	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
F-test	659.6	614.5	397.1	386.2	0.868	264.6
R2	0.767	0.754	0.497	0.795	0.00215	0.569
Adj.R2	0.766	0.753	0.496	0.793	-0.000327	0.567

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM=Image, CSI = Customer Satisfction, CV = Customer Voice, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตภาคกลางตอนล่าง ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ทั้งนี้ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ในการเลือกใช้แอปพลิเคชันในการชำระเงินค่าบริการด้านการทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร เหลือเอก (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบนโดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินค่าบริการโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตภาคกลางตอนล่าง พบว่า ภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานผู้ให้บริการควรมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ในการใช้แอปพลิเคชันในการชำระเงินค่าบริการทางการแพทย์ให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ พร้อมกับให้มีความปลอดภัยด้านข้อมูลในการชำระเงินเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างทัศนคติที่ดี ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจได้มากขึ้นกว่าเดิม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิดระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

กองบริหารการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. (2562). *อัตราค่าบริการสาธารณสุขหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสำหรับคนไทย พ.ศ.2562.* เข้าถึงได้จาก: http://spbo3.moph.go.th

จิรพร พงษ์ไพบูลย์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการส่งพัสดุซ้ำในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

สิริกร เหลือเอก. (2562). *ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ศิริพงษ์ สีใสไพร และณัฐดนัย อลีนจิตพงศ์. (2560). *ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟแบรนด์ของไทยและแบรนด์ต่างชาติ.* ในการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลครั้งที่ 9 (The 9th Rajamangala University of Technology National Conference). กรุงเทพฯ: อิมแพค เมืองทองธานี.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customer's Repeated Purchase Decision via Convenience Store Application in the Upper Southern Province

ชฎากาญจน์ พนาโยธากุล[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Chadakan Panayotakul[1] and Siripong Seesaiprai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: chadakan.pan@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 405 คน จากผู้ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า การซื้อซ้ำ แอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ

Abstract

The purpose of this research was to study the factors affecting customer's repeated purchase decision via convenience store application in the upper southern province. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 405 repeated purchase 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 make repeat purchases products via convenience store application consisted of customer satisfaction, customer complaint and customer loyalty.

Keywords: Customer satisfaction, repeated purchase, convenience store application

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและได้เข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์มากยิ่งขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทำให้องค์กรภาคธุรกิจต้องติดตามเทคโนโลยีเพื่อปรับเปลี่ยนให้ทันยุคสมัย และเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้พฤติกรรมของประชากรในทุกภาคส่วนจึงต้องปรับตัวให้ทันท่วงทีอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะเมื่อโลกต้องเจอกับมรสุมทางเศรษฐกิจและเกิดโรคระบาดสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ New Normal หรือความปกติใหม่ หลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทำให้ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบและต้องปรับช่องทางการให้บริการโดยการสั่งสินค้าออนไลน์เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทหลักในกลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่ายของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ประกอบธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านค้าสะดวกซื้อภายใต้เครื่องหมายการค้าเซเว่นอีเลฟเว่น (7-Eleven) ในประเทศไทย ที่มีแอปพลิเคชัน เซเว่นอีเลฟเว่น เดลิเวอรี่ โดยมีสโลแกนสะดวกครบจบที่เดียว ปัจจุบันเซเว่นอีเลฟเว่นมีจำนวนสาขารวมกว่า 12,000 สาขา จัดส่งสินค้าทุกพื้นที่ทั่วประเทศเพื่อตอบโจทย์ความสะดวกให้กับลูกค้า สามารถเลือกรับสินค้าได้ทั้งที่สาขาหรือส่งที่บ้านและสำนักงาน มีพนักงานจัดส่งสินค้าแต่งกายสุภาพสวมใส่ชุดยูนิฟอร์มบอกถึงการทำงานอย่างชัดเจนจัดส่งตั้งแต่เวลา 07.00-20.00 น. ไม่มีค่าจัดส่งสินค้ารวมทั้งยังสะสมคะแนนเพื่อรับสิทธิพิเศษ All member ได้อีกด้วย

นอกจากนี้เซเว่นอีเลฟเว่นยังได้ร่วมโครงการช้อปดีมีคืน ซึ่งลูกค้าที่ซื้อสินค้าภายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศหรือสั่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เซเว่นอีเลฟเว่น เดลิเวอรี่ และสินค้าออนไลน์สามารถขอใบกำกับภาษีเพื่อลดหย่อนได้ตามนโยบายภาครัฐตามเงื่อนไขของปีภาษี ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและการกลับมาซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันเซเว่นอีเลฟเว่น เดลิเวอรี่ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นว่าคนไทยมีแนวโน้มสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันเซเว่นอีเลฟเว่น เดลิเวอรี่เพิ่มมากขึ้น และมีพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่แตกต่างกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสั่งซื้อสินค้าให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ ส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้อีกด้วย

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้า ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้า 405 คน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

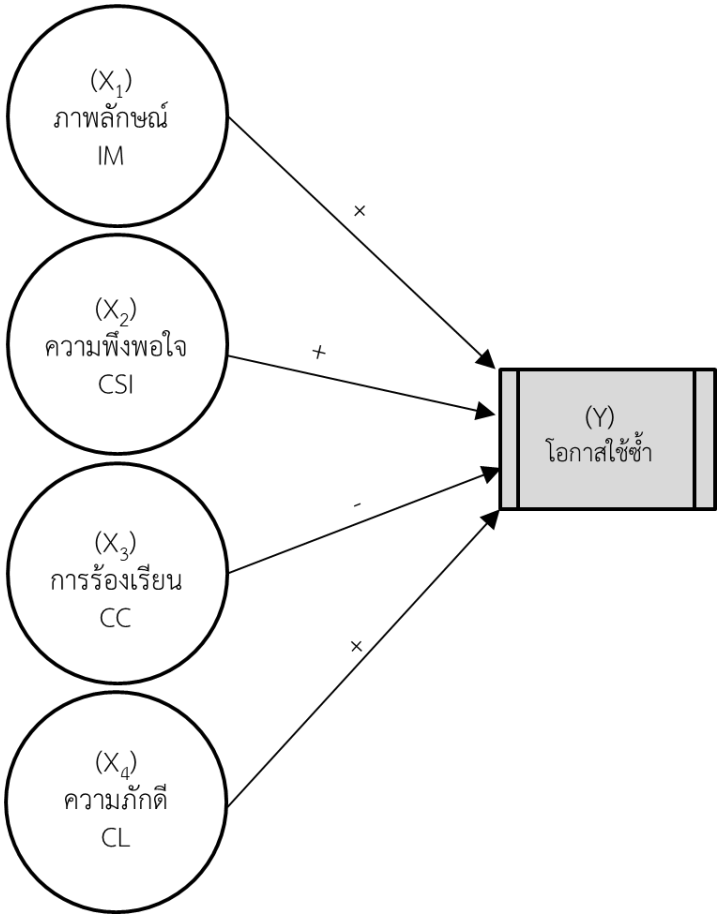
การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ ตรงกับงานวิจัยของ รัชพล โรจน์บวรวิทยา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์และการกลับไปใช้ซ้ำร้านสะดวกซื้อ ในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน ผู้วิจัยศึกษาจากลูกค้าที่ซื้อสินค้าร้านสะดวก คือ เซเว่นอีเลฟเว่น ร้านซีเจ แฟมิลี่มาร์ท ร้านมินิบิ๊กซี และร้านโลตัสเอ็กเพรส ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแฟมิลี่มาร์ทสูงสุด เนื่องจากร้านแฟมิลี่มาร์ทปรับกลยุทธ์ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มนักศึกษาและร่วมมือกับเซ็นทรัลเพื่อเข้าถึงชุมชนมากขึ้น จึงสร้างความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการสูงสุด ในขณะเดียวกันร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตพื้นที่ที่ศึกษาสามารถร้องเรียนและเสนอแนะแบบ Real Time และมีสาขาจำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันเซเว่นอีเลฟเว่นมีจำนวนนักศึกษาฝึกงาน และพนักงาน Part Time จำนวนมาก อาจเกิดข้อผิดพลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในลำดับสุดท้าย ผู้วิจัยกล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ด้านการแนะนำและด้านความภักดี ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำโดยปัจจัยด้านความภักดีส่งผลมากที่สุด สามารถประยุกต์ทฤษฎีกับธุรกิจที่ศึกษาได้เนื่องจากภาพลักษณ์ส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจสูงที่สุดเช่นเดียวกับงานวิจัยข้างต้น ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความพึงพอในใจด้านของภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าเนื่องจากเซเว่นอีเลฟเว่นเป็นร้านสะดวกซื้อที่อยู่คู่สังคมไทยมานานมีภาพลักษณ์ที่ดีเสมอมา สะอาดปราศจากสารปนเปื้อนทำให้ผู้บริโภคภักดีต่อการกลับมาซื้อสินค้ามากขึ้น

ด้านความพึงพอใจในการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้า กาญจนา อนันถาวร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อบริการฟู้ดเดลิเวอรี่ ของ อูเบอร์อีทส์ และไลน์แมน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี่ ของ ไลน์แมนสูงกว่าอูเบอร์อีทส์ เนื่องจากไลน์แมนสามารถตอบสนองความคาดหวังรวมไปถึงความต้องการของผู้บริโภคได้มากกว่า สามารถเรียกใช้ได้ 24 ชม. ส่วนอูเบอร์อีทส์นั้นเปิดให้บริการแค่ช่วงเวลาระหว่าง 10.00-22.00 น. ซึ่งผลการวิเคราะห์ในครั้งนี้มุมมองภาพลักษณ์การบริการ มีระบบที่ทันสมัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์การบริการด้านการมีระบบที่ทันสมัย สะดวก และปลอดภัย ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรสร้างภาพลักษณ์ให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่น และพัฒนาระบบให้มีความเสถียรสามารถรองรับคำสั่งซื้อได้แม่นยำ จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้มากที่สุด และความพึงพอใจนี้ยังส่งผลต่อไปยังความจงรักภักดีต่อบริการของผู้บริโภครวมไปจนถึงแนะนำไปยังคนรู้จักให้ใช้บริการ สามารถประยุกต์ทฤษฎีกับธุรกิจที่ศึกษาได้เนื่องจากความพึงพอใจของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนที่ใช้แอปพลิเคชัน ร้านสะดวกซื้อ ส่งผลทางบวกต่อความภักดีเช่นเดียวกับงานวิจัยข้างต้น ซึ่งเซเว่นอีเลฟเว่นปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น มีการอบรมพนักงาน การชำระเงินมีหลายช่องทาง สามารถติดตามสินค้าได้และจัดส่งสินค้าถูกต้องแม่นยำ ทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากก็จะยิ่งภักดีต่อการสั่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ

ด้านการใช้ซ้ำในการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ เขมนันท์ญา เศรษฐธรรม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง โอกาสการใช้แอปพลิเคชันสื่อกลางติดต่อขายซ้ำของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ซึ่งแอปพลิเคชันของบริษัท ชอปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ลาซาด้า ประเทศไทย ซึ่งทั้งสองแอปพลิเคชันเป็นผู้นำด้านแพลตฟอร์มพาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแอปพลิเคชันทั้งสองบริษัทไม่แตกต่างกันมากนัก และผู้ใช้บริการเล็งเห็นถึงภาพลักษณ์ของแต่ละบริษัทต่างกันเท่านั้นเอง สามารถประยุกต์ทฤษฎีกับธุรกิจที่ศึกษาได้เนื่องจากการกลับมาใช้ซ้ำแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน มีผลทางบวกมาจาก ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดีเช่นเดียวกับงานวิจัยข้างต้น ส่งผลทำให้ผู้บริโภคอยากกลับมาสั่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อซ้ำ และเซเว่นอีเลฟเว่นมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย มีรูปภาพประกอบสามารถศึกษารายละเอียดของสินค้าได้ด้วยตนเอง

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ Fornell et.Al. (1996) สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าที่ตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 405 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ต่ำกว่า 28 ปี	92	176	268
	34.33%	65.67%	100%
ตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป	35	102	137
	25.55%	74.45%	100%
รวม	127	278	405
	31.36%	68.64%	100%

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศและอายุของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนที่สั่งสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุต่ำกว่า 28 ปี แบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 65.67 เพศชายจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการอายุ 28 ปีขึ้นไป แบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 74.45 เพศชายจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.55

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการตัดสินใจกลับไป 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*

$X_{3i} =$ การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{4i} =$ ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$Y_i =$ โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot) =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

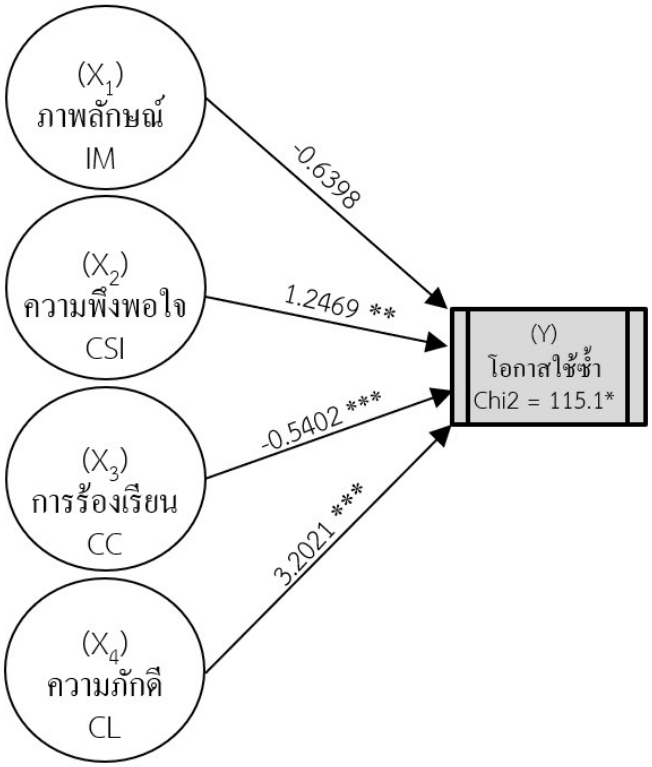
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสที่ลูกค้าจะกลับไปซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี โดยปัจจัยด้านความภักดีส่งผลมากที่สุด แสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	-0.6398
CSI (X2)	1.2469 **
CC (X3)	-0.5402 ***
CL (X4)	3.2021 ***
cut1	0.741 **
cut2	1.201 ***
cut3	1.401 ***
cut4	2.101 ***
N	405
Log-likelihood	-541.5
Chi-square Test	115.1
Pseudo R2	0.0960

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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า ความภักดีมีผลต่อการใช้ซ้ำและมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด ดังนั้น จึงต้องเอาใจใส่เรื่องแอปพลิเคชันต้องมีความทันสมัย ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน

การจัดส่งสินค้าถูกต้องตรงตามคำสั่งซื้อ พนักงานจัดส่งสินค้าแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มของบริษัท สุภาพ การจัดส่งสินค้าไม่ล่าช้า จัดส่งครอบคลุมทุกพื้นที่ มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภกฤต เรืองพณิชยกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความจงรักภักดีที่มีต่อการบริการสั่งอาหาร ออนไลน์ ไลน์แมน อูเบอร์อีตส์ และฟู้ดแพนด้า ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเชื่อมโยงระหว่างร้านค้ากับลูกค้า ให้บริการจัดส่งอาหารให้ถึงมือลูกค้า และลูกค้ามีความพึงพอใจ ไลน์แมน อูเบอร์อีตส์ มากกว่าส่วนใหญ่ใช้ บริการในช่วงอาหารเย็น สาเหตุที่เลือกใช้บริการผ่านการสั่งอาหารออนไลน์เป็นเพราะแอปพลิเคชันของบริษัท มีส่วนลดค่าอาหารและราคาค่าจัดส่งเป็นส่วนใหญ่ ผู้จัดส่งจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องแม่นยำส่งมอบถึงมือผู้รับไม่ เสียหาย สะดวกรวดเร็ว ซึ่งงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจาก ความภักดีส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ การที่ลูกค้ารู้จักแบรนด์ประทับใจในการให้บริการลูกค้าก็จะเปลี่ยน ฐานะมาเป็นลูกค้าประจำเกิดการแนะนำหรือบอกต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าปัจจัยด้านความภักดีส่งผลต่อโอกาสที่ลูกค้าจะกลับไปซื้อสินค้าซ้ำ ผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อมากที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความภักดีเพื่อ เพิ่มโอกาสในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยการพัฒนาแอปพลิเคชันให้ประมวลผลรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และใช้งานง่าย ทั้งนี้ เมื่อลูกค้าเกิดความภักดีมากขึ้น ก็จะมีโอกาสสูงที่ลูกค้าจะกลับไปซื้อสินค้าซ้ำผ่านแอปพลิเคชันร้าน สะดวกซื้อในครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุน การดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กาญจนา อนันถาวร. (2561). *ความพึงพอใจที่มีต่อบริการฟู้ด เดลิเวอรี่ ของ อูเบอร์อีทส์ และ ไลน์แมน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. นครปฐม: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

เขมนันท์ญา เศรษฐธรรม. (2563). *โอกาสการใช้แอปพลิเคชันสื่อกลางติดต่อขายซ้ำของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน*. นครปฐม: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

รัชพล โรจน์บวรวิทยา. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์และการกลับไปใช้ซ้ำร้านสะดวกซื้อ ในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน.* นครปฐม: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สุภกฤต เรืองพณิชยกุล. (2561). *ความพึงพอใจและความจงรักภักดีที่มีต่อการบริการสั่งอาหารออนไลน์ ไลน แมน อูเบอร์อีตส์ และฟูดแพนด้า.* นครปฐม: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ 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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์และเครื่องจักรอุตสาหกรรมของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting Customers' Reuse of Engine Care Products and Industrial Machinery of Customers in the Lower Central Region

อำนวย สุดกระแสร์[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Amnuay Sutkrasae[1] and Siripong Seesaiprai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110[1,2]

E-mail: amnuay.sut@rmutr.ac.th.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ และเครื่องจักรอุตสาหกรรม ของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่างที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ เครื่องจักรอุตสาหกรรม เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับไปซื้อซ้ำของลูกค้าในการใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์และเครื่องจักรอุตสาหกรรมซ้ำ ผลิตภัณฑ์ แบรนด์ เทรน คาสตรอล และเชลล์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ การร้องเรียน และความภักดี

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ การซื้อซ้ำ ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customers' reuse of engine care products and industrial machinery in the lower central region of Thailand. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of factors affecting customers' reuse of engine care products and industrial machinery in the lower central region consisted of image, customer complaint and customer loyalty.

Keywords: Image, repeated purchase, engine care products

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวพันกับนานาประเทศมากที่สุด เพราะน้ำมันเป็นเชื้อเพลิงที่มีความต้องการใช้สูงกว่า พลังงานชนิดอื่น ๆ จึงมีบทบาทต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม ก่อให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งยังถูกใช้เป็นเครื่องมือในการต่อรองทางเศรษฐกิจและการเมือง พลังงานซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตความเป็นอยู่และวิวัฒนาการของมนุษยชาติ เป็น ปัจจัยสำคัญที่นำมาใช้ในการดำรงชีวิต ถ้าปราศจากพลังงานเราคงไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ อย่างสะดวกสบายเหมือนเช่นทุกวันนี้

ธุรกิจน้ำมันหล่อลื่นมีค่าการตลาดสูงกว่าน้ำมันประเภทอื่น และมีบทบาทต่อ อุตสาหกรรมต่าง ๆ และสถานการณ์ตลาดค้าปลีกน้ำมันในหลายปีที่ผ่านมา ปรับตัวดีขึ้นตามการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในประเทศ การขยายตัวของปริมาณยานยนต์และความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีมากขึ้น แม้จะได้รับผลกระทบบ้างจากปัญหาการขาดแคลนแหล่งน้ำมันดิบและความผันผวนของราคาน้ำมันที่ปรับตัวสูงขึ้น ตามราคาน้ำมันดิบในตลาดโลก แต่รัฐบาลได้พยายามตรึงราคาขายปลีกน้ำมันไว้ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคและระบบเศรษฐกิจมากนัก ซึ่งในประเทศไทย มีน้ำมันหล่อลื่นจำหน่ายอยู่กว่า 140 ยี่ห้อ จึงมีความสำคัญสำหรับผู้ค้าน้ำมันหล่อลื่นในการทำตลาดสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมน้ำมันเครื่องยนต์เครื่องจักรอุตสาหกรรม ที่มีความรุนแรงยิ่งขึ้น และความต้องการใช้น้ำมันก็มีมากขึ้นตามสภาพการพัฒนา ทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความาสนใจในปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้ซ้ำของผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ เครื่องจักรอุตสาหกรรม ของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อจะได้ทราบเหตุผลหลักที่ผู้บริโภคใช้ในการเลือกซือและใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ประกอบการกิจการและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคต่อไป กลยุทธ์ทางการตลาดที่ผู้ประกอบการน้ำมันเครื่องและสินค้าที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดและกลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีกครั้ง

ตารางที่ 1 ปริมาณการจำหน่ายน้ำมันเครื่องภายในประเทศสำหรับเครื่องยนต์ ประจำปี 2564

ประเภทการใช้น้ำมันเครื่อง	ปริมาณจำหน่าย	คิดเป็นร้อยละ
ประเภทอุตสาหกรรม	220 ล้านลิตร	37
ประเภทขนส่งและการพาณิชย์	140 ล้านลิตร	23
ประเภทรถส่วนบุคคล	240 ล้านลิตร	40
ประเภทรถจักรยานยนต์	100 ล้านลิตร	20

ที่มา: กองคุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิง กรมธุรกิจพลังงาน (2563, น. 32)

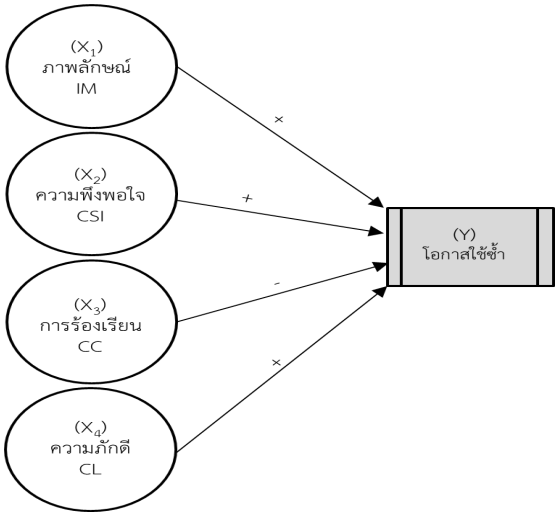
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อการกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ เครื่องจักรอุตสาหกรรม แบรนด์ เทรน คาสตรอล และเชลล์ซ้ำ ของลูกค้า ในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ และเครื่องจักรอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าในเขตประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ และเครื่องจักรอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ และเครื่องจักรอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดย Fornell (1996, p. 7) สามารถอธิบายว่า สำหรับแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องของการตัดสินใจซื้อซ้ำนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ โดยในส่วนที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ มีดังนี้ คำจำกัดความของการตั้งใจซื้อซ้ำ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดีของลูกค้าในเขตจังหวัดพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของลูกค้า ในการใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ เครื่องจักรอุตสาหกรรม แบรนด์ เทรน คาสตรอล และเชลล์

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ลูกค้าในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และแบบชั้นภูมิ ลูกค้าในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เลือกซื้อและใช้งานผลิตภัณฑ์ ดูแลเครื่องยนต์เครื่องจักรอุตสาหกรรม จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

การใช้งาน	**ผลิตภัณฑ์น้ำมันเครื่องยนต์**			
	TRANE	**CASTROL**	**SHELL**	**รวม**
1. ประเภทอุตสาหกรรม	37	97	154	288
	12.85%	33.68%	53.47%	100%
2. ประเภทรถส่วนบุคคล	17	26	69	112
	15.18%	23.21%	61.61%	100%
รวม	54	123	223	400
	13.50%	30.75%	55.75%	100%

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่างที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ดูแลเครื่องยนต์เครื่องจักรอุตสาหกรรม จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ใช้สำหรับประเภทอุตสาหกรรม โดยใช้แบรนด์ เชลล์ จำนวน 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.75 คาสตรอล จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.47 และ เทรน จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.61 มากกว่าลูกค้าที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ใช้สำหรับรถยนส่วนบุคคล โดยใช้แบรนด์ เชลล์ จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.61 คาสตรอล จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.21 และ เทรน จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.18 ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการตัดสินใจกลับไปซื้อสินค้าซ้ำ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

<u>สมการตามกรอบแนวคิด ACSI และการกลับมาใช้ซ้ำ</u>

X_{1i} = *ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)*

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

$$Y_i = f(\beta_{80} + \beta_{84}X_{4i} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i} + \varepsilon_{8i})$$

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

Y_i = โอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ i

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

$f(\cdot)$ = ฟังก์ชั่นการแจกแจงแบบปกติเรียงลำดับ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ แบรนด์ เชลล์ จำนวน 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.75 ใช้งานประเภทเครื่องจักรอุตสาหกรรม จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.47 และใช้งานประเภทรถส่วนบุคคล จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.61 มากที่สุด รองลงมา เลือกซื้อผลิตภัณฑ์แบรนด์ คลาสตอล จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.75 ใช้งานประเภทเครื่องจักรอุตสาหกรรม จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.68 และใช้งานประเภทรถส่วนบุคคล จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.21 และเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ แบรนด์ เทรน จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.50 ใช้งานประเภทเครื่องจักรอุตสาหกรรม จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.85 และใช้งานประเภทรถส่วนบุคคล จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.18 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

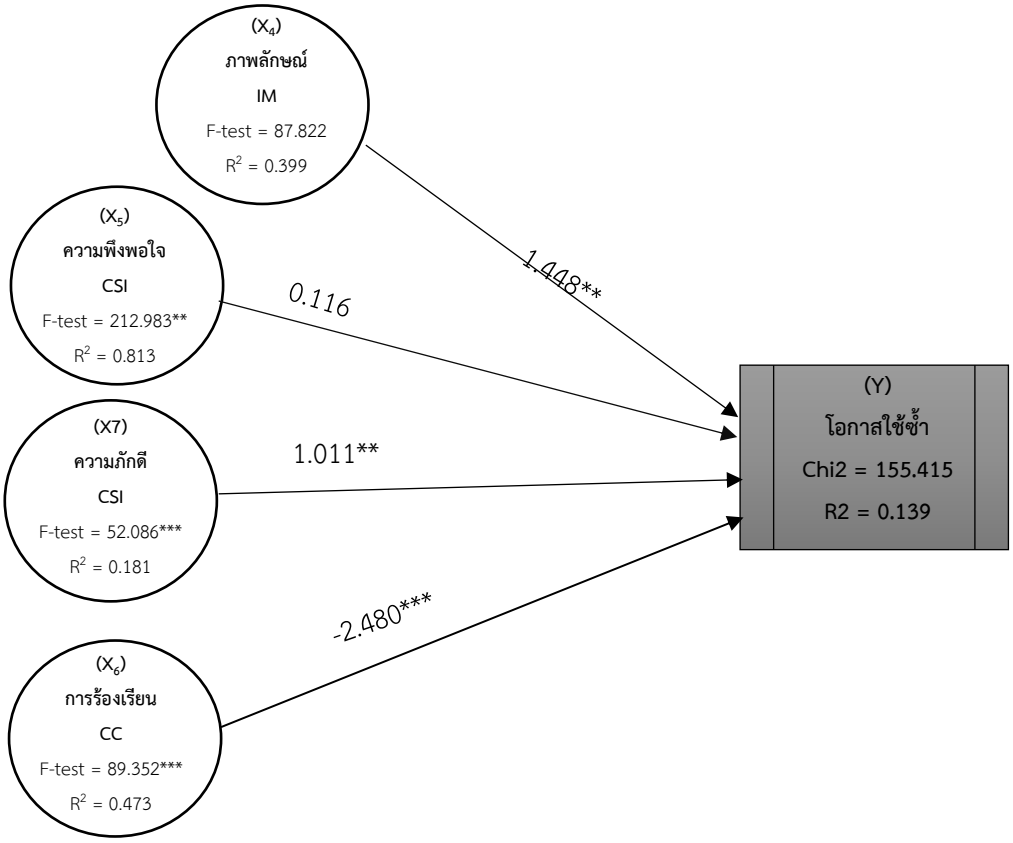
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปซื้อซ้ำของลูกค้า ในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง ที่เลือกซื้อและใช้งานผลิตภัณฑ์ ดูแลเครื่องยนต์ เครื่องจักรอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และความภักดีส่งผลกระทบในทางบวกกับโอกาสในการซื้อผลิตภัณฑ์ ดูแลเครื่องยนต์ เครื่องจักรอุตสาหกรรมซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านการร้องเรียนส่งผลกระทบในทางลบกับโอกาสในการซื้อผลิตภัณฑ์ ดูแลเครื่องยนต์ เครื่องจักรอุตสาหกรรมซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	Revisit
IM (X1)	1.448**
CSI (X2)	0.116
CC(X3)	-2.480***
CL (X4)	1.011**
N	400
Log-likelihood	-479.709
chi2	155.415
r2_p	0.139

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 ผลการประมาณค่าแบบจำลองแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และความภักดีส่งผลกระทบในทางบวกกับโอกาสในการซื้อซ้ำของลูกค้าที่ เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ดูแลเครื่องยนต์ เครื่องจักรอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านการร้องเรียนส่งผลกระทบในทางลบกับโอกาสในการซื้อซ้ำของลูกค้าที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ เครื่องจักรอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับไปซื้อซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล เพชรแย้มและก้าวไกล วุฒิเสน (2564, น. 242) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำ บริษัท เอ และบริษัท บี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ชูชื่นและศิริพงษ์ สีใสไพร อธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำในการถอนเงินผ่านแอปพลิเคชั่นและผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารซ้ำของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง ที่เลือกซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ และเครื่องจักรอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้า มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการร้องเรียน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการร้องเรียนของลูกค้าเพื่อเพิ่มโอกาสในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยการพัฒนาสินค้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน กำหนดราคาให้มีความเหมาะสม อบรมพนักงานด้านเทคนิคการให้บริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีการดูแลหลังการขายและรับฟังปัญหา เพื่อทำให้ลูกค้าได้รับความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปและการบริการหลังการขายทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลเครื่องยนต์ และเครื่องจักรอุตสาหกรรมซ้ำในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และอาจารย์ที่ปรึกษาที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

เอกพล เพชรแย้ม และก้าวไกล วุฒิเสน (2564), *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของบริษัท เอ และบริษัท บี ในเขตจัดหวัดภาคใต้ตอนบน*, การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี 2564 “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง” (3rd MDTE). คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จังหวัดสุพรรณภูมิ. 28 พฤษภาคม 2564, หน้า 242. สุพรรณบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

อัญชลี ชูชื่น และศิริพงษ์ สีใสไพร (2564), *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำในการถอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน และผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารซ้ำของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง*, การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี 2564 “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง” (3rd MDTE). คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. 28 พฤษภาคม 2564, หน้า 797. สุพรรณบุรี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้าง และต่อเติมที่อยู่อาศัย ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

Factors Affecting Customers' Revisit to Use of Construction Companies and Residential Extension in the Lower Central Province

อลงกต อิสราวาณิชย์กุล[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Alongkot Isarawanichkul[1] and Siripong Seesaipai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: alongkot.isa@rmutr.ac.th[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน ลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่างที่ใช้บริการของบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ การร้องเรียน และความภักดี

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customers' revisit to use of construction companies and residential extension in the lower central province. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 400 customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers' revisit to use of construction companies and residential extension consisted of customer satisfaction, image, customer complain and customer loyalty.

Keywords: Customer satisfaction, construction company and residential extension, image

บทนำ

ในปัจจุบันสังคมไทยมีค่านิยมในการเลือกที่อยู่อาศัยหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ รวมถึงเพื่อสะท้อนฐานะทางสังคมของตนเอง ดังนั้นที่อยู่อาศัยจึงมีบทบาทสำคัญเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยต่างเล็งเห็นโอกาส และดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องตามการเปลี่ยนแปลงของค่านิยมดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็น ห้องชุด บ้านเดี่ยว และทาวน์โฮม ซึ่งมีอัตราการเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในทุกพื้นที่ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การนำเสนอกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ตรงใจกับผู้บริโภค การนำเสนอจุดเด่นของสินค้าเพื่อให้เกิดความแตกต่าง และ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดที่อยู่อาศัยมีเพิ่มมากขึ้น สำหรับทิศทางในอีก 3 ปีข้างหน้า (ปี 2566-2568) ตลาดที่อยู่อาศัยไทยมีโอกาสขยายตัวเพิ่มขึ้น ประกอบกับการเกิดขึ้นของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่จะเอื้อต่อการเข้ามาของคนต่างชาติ เพื่อมาพักผ่อน การอยู่อาศัย การลงทุน และจะส่งผลทำให้มีการขยายตัวในด้านการใช้ประโยชน์ที่ดิน รวมไปถึงรูปแบบการอยู่อาศัยในอนาคตที่จะเปลี่ยนไปเน้นเรื่องการพัฒนาสร้างที่อยู่อาศัยการต่อเติมซ่อมแซม โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงานและมีความปลอดภัยมากขึ้น

ตารางที่ 1 อัตราการเติบโตของผู้รับเหมาก่อสร้างรายใหญ่และผู้รับเหมาก่อสร้างรายย่อย

ประเภท	มูลค่า (ล้านบาท)		
	2564	4Q64	1Q65
งานก่อสร้างภาคเอกชน	**545,205**	**118,917**	**128,583**
- ที่อยู่อาศัย	281,578	61,655	67,873
- ไม่ใช่ที่อยู่อาศัย	160,442	39,594	37,556
- อื่น ๆ	103,185	17,668	1,175
งานก่อสร้างภาครัฐ	**804,466**	**156,876**	**208,170**
- ที่อยู่อาศัย	13,791	3,583	3,376
- ไม่ใช่ที่อยู่อาศัย	134,141	29,170	37,389
- อื่น ๆ	656,534	124,123	167,405

ที่มา: สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, https://www.krungsri.com/th/, 14 สิงหาคม 2565.

ปัจจัยสำคัญจากการขยายตัวของการก่อสร้างภาครัฐ ตามการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ทั้งในโครงการต่อเนื่องและในโครงการใหม่ รวมถึงการเร่งพัฒนาโครงการก่อสร้างในพื้นที่ EEC เพื่อเป็นการสนับสนุนกระตุ้นเศรษฐกิจให้ฟื้นตัว หลังการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 เริ่มคลี่คลาย ประกอบกับการลงทุนก่อสร้างภาคเอกชนที่คาดว่าจะได้รับผลดีจากการทยอยฟื้นตัวของภาคอสังหาริมทรัพย์ตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ การขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าและอุปทานสะสมที่ลดลง อย่างไรก็ตาม ธุรกิจยังคงมีความเสี่ยงทั้งจากต้นทุนการก่อสร้างที่เพิ่มขึ้นตามความผันผวนของราคาสินค้าโภคภัณฑ์ การเปิดประมูลและ

ลงนามสัญญาโครงการก่อสร้างภาครัฐที่อาจมีความล่าช้า รวมถึงการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกลาง ระดับเงินเฟ้อและหนี้ครัวเรือนสูงขึ้น ส่งผลกระทบกับการฟื้นตัวของกำลังซื้อภายในประเทศ อาจเป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวของธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ได้

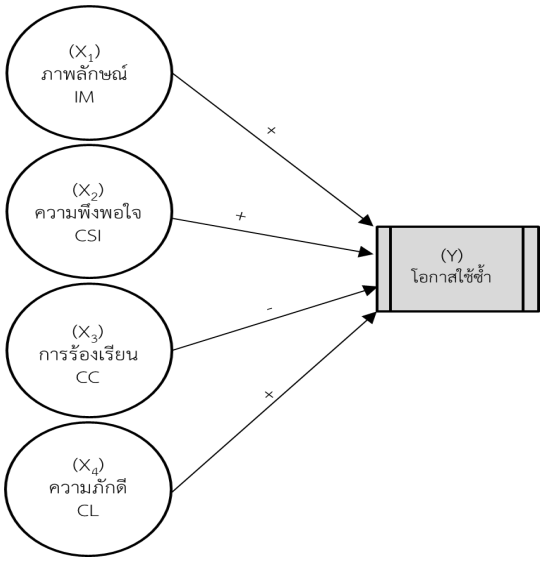
ด้วยเหตุข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้า ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยสามารถนำเอาผลการวิจัยไปพัฒนาธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า ในการเลือกบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง แนวคิดของงานวิจัยนี้ กำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย โดยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกันและการใช้ซ้ำ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดีส่งผลในทางบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำ ส่วนการร้องเรียนส่งผลในทางลบต่อโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าในการเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย (Fornell, 1996) กรอบแนวคิดการวิจัยนี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี มีผลเชิงบวกกับโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของการใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย

H_2: การร้องเรียนส่งผลเชิงลบต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของการใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าที่ใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีองค์ประกอบตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	ลักษณะงานที่ท่านใช้บริการจากบริษัทฯ		รวม
	สร้างที่อยู่อาศัย	ต่อเติมหรือซ่อมแซมอาคาร	
ชาย	122	92	214
	57.01%	42.99%	100%
หญิง	88	98	186
	47.31%	52.69%	100%
รวม	210	190	400
	52.50%	47.50%	100%

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าจากกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่างที่เลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้าง จำนวน 400 ราย คิดเป็นลูกค้าเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในการสร้างที่อยู่อาศัย จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.55 เป็นเพศชาย จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.01 มากกว่าเพศหญิง จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.31% และ ราย ลูกค้าเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในการต่อเติมหรือซ่อมแซมอาคารจำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50 เป็นเพศหญิง จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.69 มากกว่า เพศชาย จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.99 ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมใน

การใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการเลือกบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขอลูกค้าในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 0 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 1 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \ k = 0,1,2,\mathrm{K}\ ,6$

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*

$\mathbf{\Phi(\cdot)} =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

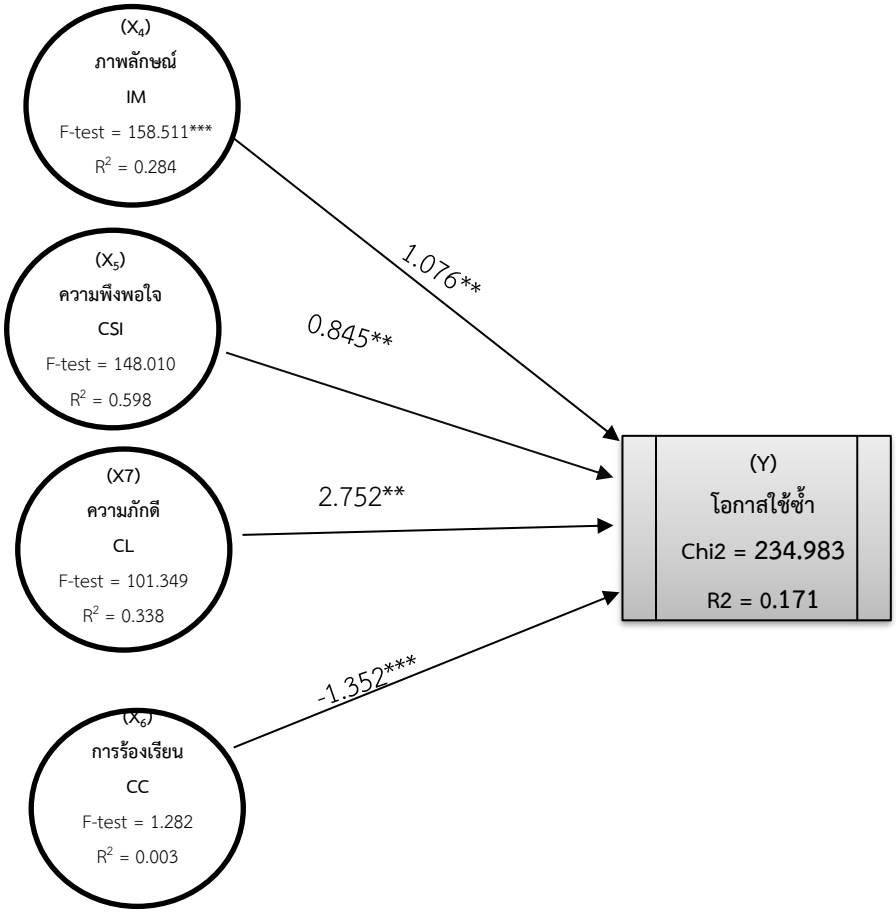
ผลการวิจัย

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ตามกรอบแนวคิด เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของการใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัย พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี ส่งผลกระทบในทางบวกกับโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านการร้องเรียนส่งผลกระทบในทางลบกับโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	Revisit
IM (X1)	1.076**
CSI (X2)	0.845**
CC (X3A)	-1.352***
CL (X4)	2.752***
N	400
Log-likelihood	-479.709
Chi-square Test	155.415
Pseudo R2	0.139



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี ส่งผลทางบวกต่อโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยด้านการร้องเรียนของผู้ใช้บริการส่งผลทางลบต่อโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีทั้งสิ้น 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร ขันทองค้า และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ (2562) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ขนาดผล และศิริพงษ์ สีใสไพร (2562) ในด้านความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำ อีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านความภักดีส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของการใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างและต่อเติมที่อยู่อาศัยมากที่สุด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความภักดีเพื่อเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำโดยการตอบสนองต่อการห้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพของการให้บริการเน้นการกำหนดมาตรฐานงานให้ชัดเจน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และส่งต่อคุณค่า ก่อให้เกิดความภักดี ส่งผลให้ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ณัฐพร ขันทองค้า และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการนิติพลคลินิก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับวุฒิศักดิ์คลินิก หัวหินมาร์เก็ตวิลเลจ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* ประจวบคีรีขันธ์: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

นิตยา ขนาดผล และศิริพงษ์ สีใสไพร. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการรถไฟเปรียบเทียบกับรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางสุราษฎร์ธานี-กรุงเทพฯ.* กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (14 สิงหาคม 2565). *แนวโน้มเศรษฐกิจธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในปี 2564, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด.* เข้าถึงได้จาก: https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Construction-Construction-Materials/Construction-Contractors/IO/Construction-Contractor-2022.

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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customer Satisfaction Online Commercial Registration Service in the Upper Southern Provinces

ศิริวรรณ คีรีนิล[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Siriwan Keereenil[1] and Siripong Seesaiprai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: ying_si_@hotmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 424 คน จากกลุ่มผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ผู้ใช้บริการ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction and Reuse online commercial registration in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 424 people from users of online commercial registration services 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 Satisfaction and Reuse online commercial registration in the upper southern provinces consisted of perceived expectations, perceived quality, perceived value and image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Online Commercial Registration, Customer Service

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การจดทะเบียนพาณิชย์ หรือ ทะเบียนการค้า ถือเป็นอีกเครื่องมือสำคัญในการพัฒนารักษาความปลอดภัยและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยระบบจดทะเบียนพาณิชย์ หรือทะเบียนการค้าที่มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใสจะช่วยส่งเสริมการประกอบกิจกรรมทางการค้าต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ รวมถึงช่วยพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชน (Private Sector) หรือ SMEs นอกจากนี้ยังส่งผลต่อจำนวนธุรกิจใหม่ บริษัทตั้งใหม่ หรือการสร้างงาน เพิ่มการลงทุนในประเทศ และช่วยลดการประกอบธุรกิจนอกระบบซึ่งทำให้ข้อมูลธุรกิจ รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลทางภาษี มีความถูกต้องและมีคุณภาพ สามารถสะท้อนหรือบ่งชี้ถึงสภาพเศรษฐกิจของประเทศ อันเป็นประโยชน์ต่อการนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ทางการค้าของประเทศ และต่อผู้ประกอบการในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาตัดสินใจประกอบธุรกิจได้มากขึ้น

ในอดีตที่ผ่านมา การจดทะเบียนพาณิชย์นั้น ผู้ประกอบการจะต้องทำการจดทะเบียนพาณิชย์ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดในแต่ละพื้นที่ ต่อมาตามแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ได้กำหนดให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ถ่ายโอนงานจดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499 จากองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ให้แก่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ภายในปี พ.ศ.2553 ต่อมากรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้พัฒนาระบบจัดเก็บและบันทึก ข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งเริ่มใช้มาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2556 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการจัดส่งข้อมูลการจดทะเบียนพาณิชย์ไปยังสำนักงานกลางทะเบียนพาณิชย์ได้โดยง่าย ข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (Real Time) เป็นช่องทางเผยแพร่ข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างนายทะเบียนกลางกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทะเบียนพาณิชย์ และสามารถออกใบทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ณ สำนักงานเทศบาล และอบต. ได้เลย ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก และลดระยะเวลาให้กับผู้ประกอบการที่ต้องการใบทะเบียนพาณิชย์ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ต้องการใบทะเบียนพาณิชย์ สามารถค้นหาข้อมูลรวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ได้ในระบบจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ซึ่งจะมีข่าวประชาสัมพันธ์ รวมถึงคู่มือการจดทะเบียนพาณิชย์ รวมถึงรายละเอียดแบบฟอร์ม แบบคำร้อง หรือเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการนำมาประกอบเอกสารการจดทะเบียนพาณิชย์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและกฎระเบียบต่าง ๆ ในการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยผู้ประกอบการสามารถนำเอกสารที่เตรียมไว้อย่างถูกต้อง นำมายื่นให้กับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานทะเบียน แต่ละพื้นที่ที่ใกล้สำนักงานที่ตั้ง ที่จะจดทะเบียนพาณิชย์ โดยการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์จะมีความสะดวก รวดเร็วกว่าแบบเดิมที่เจ้าหน้าที่ทำเอกสารด้วยระบบมือ ใช้ระยะเวลาในการรอคอยน้อยกว่า สามารถยื่นเอกสารและรอรับกลับได้ภายในวันเดียว ภายใต้เงื่อนไขที่ยื่นเอกสารทุกอย่างครบและถูกต้อง และรัฐบาลได้ส่งเสริมและ สนับสนุนให้กิจการร้านค้าหันมาจดทะเบียนพาณิชย์กันมากขึ้น

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

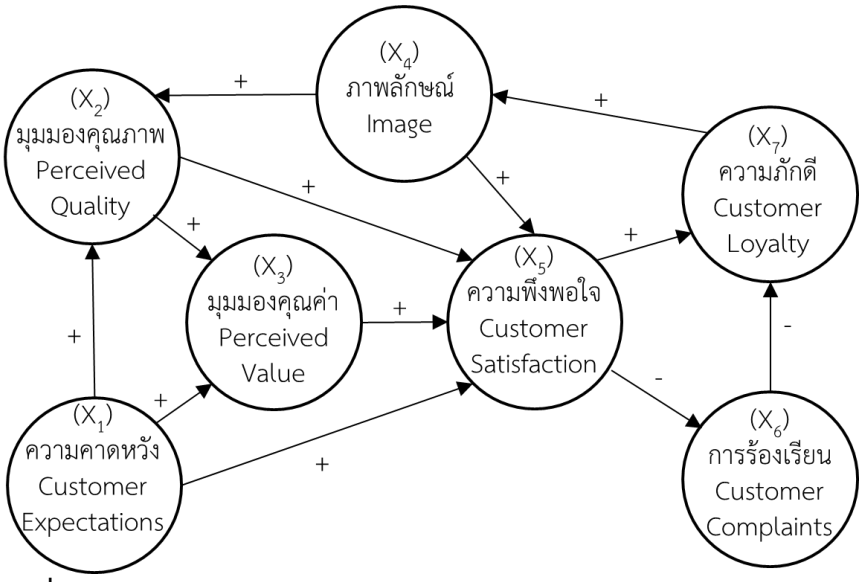
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

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 แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร เหลือเอก (2562, น.1) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เอและธนาคาร บี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคม

ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ นิตยา ขนาดผล (2561,น.ก) ได้ศึกษาเรื่อง การกลับมาใช้บริการซ้ำและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ กรณีศึกษารถไฟและรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางสุราษฎร์ธานี-กรุงเทพฯ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟและรถโดยสารปรับอากาศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการของรถไฟและรถโดยสารปรับอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และปภาวี บุญกลาง (2560, น.ข) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์องค์กร และความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 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

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากกลุ่มผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 424 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ	การจดทะเบียนพาณิชย์ของท่าน		รวม
	จดทะเบียนบุคคลธรรมดา	จดทะเบียนนิติบุคคล	
ต่ำกว่า 25 – 30 ปี	189	84	273
	69.23%	30.770%	100%
31 ปี ขึ้นไป	96	55	151
	63.58%	36.42%	100%
รวม	**285**	**139**	**424**
	67.22%	32.78%	100%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า 25-30 ปี มีจำนวน 273 คน แบ่งเป็นการจดทะเบียนบุคคลธรรมดา จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23% และจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77% รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ แบ่งเป็นการจดทะเบียนบุคคลธรรมดา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 63.58% และจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.42%

จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการจดทะเบียนบุคคลธรรมดา มีจำนวน 285 คิดเป็นร้อยละ 67.22% และผู้ใช้บริการจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 32.78%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ 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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จดทะเบียนบุคคลธรรมดา เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

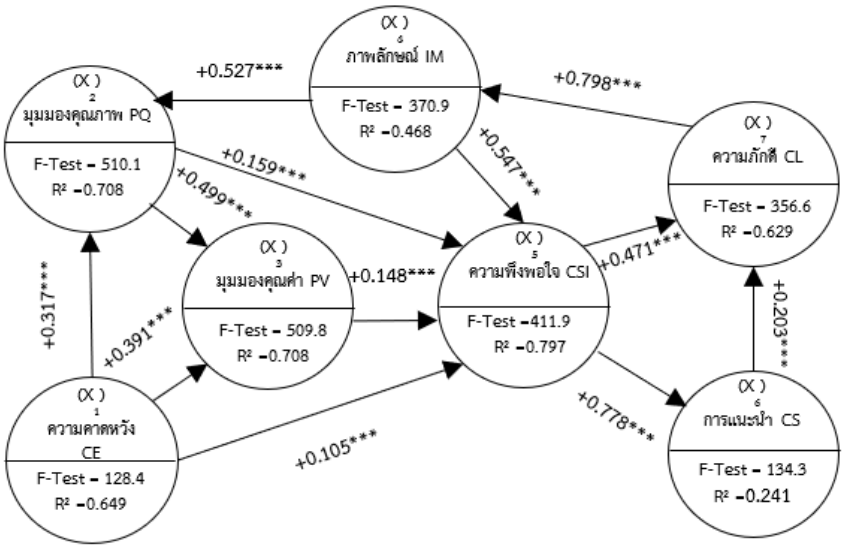
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
CE	0.317***	0.391***		0.105***		
PQ		0.499***		0.159***		
PV				0.148***		
IM	0.527***			0.547***		
CSI					0.778***	0.471***
CC						0.203***
CL			0.798***			
N	424	424	424	424	424	424
RSS	3.805	3.895	7.905	2.932	27.49	4.048
ll	397.6	392.7	242.6	452.9	-21.65	384.5
F-test	510.1***	509.8***	370.9***	411.9***	134.3***	356.6***
r2	0.708	0.708	0.468	0.797	0.241	0.629
r2_a	0.707	0.706	0.466	0.795	0.240	0.627
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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด เพราะผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ต้องการขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความยินดี เต็มใจให้บริการ การให้บริการมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม ครบถ้วน เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และเครื่องมือมีความทันสมัย พร้อมให้บริการได้ทันเวลา ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทางผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ จำนวนบุคลากรควรมีเพียงพอต่อการให้บริการ และมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ สอดคล้องกับความสนใจต่อความพึงพอใจในแบบสอบถามมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.50)

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร เหลือเอก (2562, น.1) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ นิตยา ขนาดผล (2561, น.ก) ได้ศึกษาเรื่อง การกลับมาใช้บริการซ้ำและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ กรณีศึกษารถไฟและรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางสุราษฎร์ธานี-กรุงเทพฯ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการของรถไฟและรถโดยสารปรับอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และสอดคล้องกับ ปภาวี บุญกลาง (2560, น.ข) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์องค์กร และความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษานั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ออนไลน์ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค และเป็นมิตร ดังนั้น การเพิ่มความพึงพอใจในการบริการทาง อบต. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการรอคิวไม่นาน มีบริการที่นั่งให้กับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ดูแลอัตราค่าบริการในการจด

ทะเบียนพาณิชย์ ให้มีความเหมาะสมกับการบริการ และ เพิ่มความชัดเจน โปร่งใสในการบริการ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

นิตยา ขนาดผล. (2561). *การกลับมาใช้บริการซ้ำและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ กรณีศึกษารถไฟและรถโดยสารปรับอากาศ เส้นทางสุราษฎร์ธานี-กรุงเทพฯ*. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ปภาวี บุญกลาง. (2560). *ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา.* การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.

สิริกร เหลือเอก. (2562). *ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการบริการชำระเงินสมทบประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคใต้ตอนบน.* การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชุมพร

Factors Affecting Customers Satisfaction in Purchasing Freshly Brewed Coffee in Coffee Shop in Chumphon Province

อารียา รุ่งแดง[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Areeya Rungdang[1] and Siripong Seesaiprai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: areeyarungdang0911@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชุมพร โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 401 คน จากประชาชนผู้ที่ซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดชุมพร เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน กาแฟสด ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customers satisfaction in purchasing freshly brewed coffee in coffee shop in Chumphon Province. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 401 customers who buy fresh brewed coffee in coffee shops in Chumphon Province to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers satisfaction in purchasing freshly brewed coffee in coffee shop consisted of customer expectations, perceived quality and image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, fresh brewed coffee, image

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

“กาแฟ” เป็นสินค้าที่ทั่วโลกมีการบริโภค และมีมูลค่าการซื้อขายมากเป็นอันดับสอง รองจากปิโตเลียม โดยกาแฟถือเป็นเครื่องดื่มที่มีกลิ่นและรสชาติเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว จึงปฏิเสธไม่ได้ที่เป็นที่ชื่นชอบของคนทั่วโลกจำนวนมาก เป็นทั้งสังคมในเมืองหรือสังคมชนบท เสมือนเป็นเครื่องดื่มคู่บ้านประจำครัวเรือน ประจำสำนักงาน ถึงแม้ว่ากาแฟจะไม่ได้เป็นเครื่องดื่มที่มีถิ่นกำเนิดในประเทศไทย แต่กาแฟก็เป็นเครื่องดื่มที่คนไทยรู้จักคุ้นเคย และผูกพันกันมาเป็นเวลานานกว่า 100 ปี ในศตวรรษที่ 17และ 18 กาแฟได้เข้ามาในประเทศเขตเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้เป็นครั้งแรก และเป็นที่นิยมมากขึ้นตามลำดับ ส่งผลให้มีร้านกาแฟเกิดขึ้นมากตามไปด้วย ร้านกาแฟถือว่าเป็นสถานที่แลกเปลี่ยนข่าวสารและเป็นที่พบปะผู้คน ทั้งนี้ กาแฟได้ถูกนำเข้ามาในประเทศ ไทยครั้งแรกประมาณปี พ.ศ. 2447 และเกิดร้านกาแฟนรสิงห์ หรือ Café De Norasingha (คาเฟ่ เดอ นรสิงห์) เป็นร้านกาแฟแห่งแรกของเมืองไทยที่สร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 6

โดยทั่วไปแล้วกาแฟมีอยู่หลายร้อยสายพันธุ์ แต่ที่นิยมนำมาบริโภคหรือกล่าวได้ว่ามีผลต่อเศรษฐกิจอย่างสูงนั้นมีอยู่สองสายพันธุ์คือ อราบิก้าและโรบัสต้า สำหรับประเทศไทยนั้น กาแฟจำนวน 90 เปอร์เซ็นต์เป็นพันธุ์โรบัสต้า ที่ปลูกทางภาคใต้ของประเทศ โรบัสต้า (Robusta: Coffea Canephora) เป็นพันธุ์ที่ทนต่อโรค แต่มีรสชาติกระด้างกว่าและไม่อ่อนละมุนเหมือนพันธุ์อราบิก้า มี Body สูง มีสารคาเฟอีนมากกว่าพันธุ์อราบิก้า คือมีจำนวนประมาณ 2 ถึง 3 เปอร์เซ็นต์ต่อเมล็ด สามารถปลูกได้ในพื้นที่ตั้งแต่ระดับน้ำทะเลจนถึงระดับเหนือน้ำทะเลประมาณ 2,000 ฟุต ในประเทศไทยปลูกมากในภาคใต้ เช่น จังหวัดชุมพร จังหวัดระนอง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น สำหรับในตลาดโลก กาแฟโรบัสต้าถือว่าเป็นกาแฟที่มีคุณภาพต่ำ เมล็ดดิบมีราคาไม่สูงนัก เนื่องจากวิธีการผลิตและเมล็ดที่ใช้ผลิตกาแฟพันธุ์โรบัสต้านั้น มักไม่เป็นที่ยอมรับในตลาดกาแฟชนิดพิเศษ แต่อย่างไรก็ตามผลผลิตเกือบทั้งหมดของกาแฟพันธุ์โรบัสต้ามักถูกนำไปผลิตเป็นกาแฟสำเร็จรูป ซึ่งจะมีมูลค่าในตลาดเครื่องอุปโภคบริโภคสูง การผลิตกาแฟโรบัสต้าจึงมีการผลิตเพื่อป้อนสู่ตลาดโลกอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของสายพันธุ์กาแฟอาราบิก้าและโรบัสต้า สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1

	กาแฟอราบิก้า	กาแฟโรบัสต้า
ลักษณะรูปทรงของเมล็ด	รูปทรงวงรี เส้นกลางคด	รูปทรงกลม เส้นกลางตรง
ความเป็นกรด	มีความเป็นกรดมากกว่า	มีความเป็นกรดน้อยกว่า
คาเฟอีน	น้อยกว่า	มากกว่า
บอดี้ของกาแฟเมื่อชงเสร็จ	น้อยกว่า	มากกว่า
น้ำตาล	มากกว่า	น้อยกว่า
รสชาติ	หวานละมุน	เข้มข้น
ความสูงในการปลูก	ปลูกในที่สูง 1000 m ขึ้นไป	ปลูกในที่ต่ำกว่า 1000 m
อากาศที่ปลูก	อากาศเย็น	อากาศร้อนชื้น

รูปที่ 1 ความแตกต่างของสายพันธุ์กาแฟอาราบิก้าและโรบัสต้า

ที่มา: กาแฟอราบิก้า (Arabica) กับ กาแฟโรบัสต้า (Robusta) แตกต่างกันอย่างไร. https://www.procoffeedrip.com, 15 พฤศจิกายน 2565

จังหวัดชุมพรนั้นมีสินค้าประจำจังหวัดที่มีชื่อเสียงมากมาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์แปรรูปจากกล้วย สมุนไพร หรือน้ำผึ้ง และมีอีกสิ่งหนึ่งที่โดดเด่นไม่แพ้สินค้าใด ๆ นั่นคือ กาแฟชุมพร ที่มีชื่อเสียงโด่งดังไปถึงต่างแดน และได้รับการยอมรับจากคอกาแฟทั่วประเทศ สวนกาแฟในจังหวัดชุมพร ถือเป็นหนึ่งแหล่งเพาะปลูกกาแฟสายพันธุ์โรบัสต้ามากที่สุดในประเทศไทย และเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่สามารถสร้างรายได้ให้กับเกษตรกรชาวชุมพรได้ดี เนื่องจากสภาพภูมิอากาศและภูมิประเทศของจังหวัดชุมพรนั้นเหมาะสมกับการปลูกกาแฟโรบัสต้า เพราะต้นกาแฟสายพันธุ์นี้เหมาะสำหรับปลูกในพื้นที่ราบต่ำและมีความชื้น นอกจากนั้นต้นกาแฟสายพันธุ์ยังปลูกง่าย และทนต่ออุณหภูมิสูงได้ดี ไม่ต้องพึ่งสารเคมี และใช้ต้นทุนต่ำ

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชุมพร ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชุมพร โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ใช้บริการที่ซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดชุมพร โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

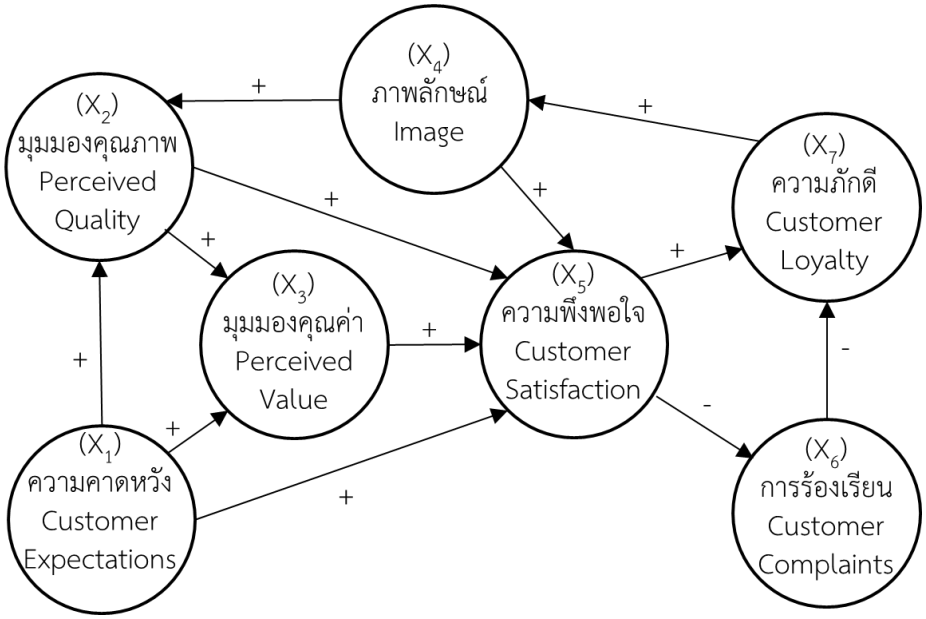
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชุมพร

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index, 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) ซึ่งจากผลการศึกษาของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา วงศ์หงวน (2562, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

ประเภทเบียร์ และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ของบริษัทที่และบริษัทเอส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ สอดคล้องกับ กันต์กนิษฐ์ พลอยหิน (2561, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟในสวนระหว่างร้าน โอทู คาเฟ่ แอนด์ บิสโทร กับ อาฟเตอร์ เดอะเรนคอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการของร้าน โอทู คาเฟ่แอนด์ บิสโทร มากกว่าร้าน อาฟเตอร์ เดอะ เรน คอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชุมพร

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากประชาชนผู้ใช้บริการที่ซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟ ในเขตจังหวัดชุมพร จำนวน 401 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการซื้อสินค้า	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		รวม
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	
50-100 บาท	204	94	298
	68.46%	31.54%	100%
101-200 บาท	65	38	103
	63.11%	36.89%	100%
รวม	269	132	401
	67.08%	32.92%	100%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง 50-100 บาท จำนวน 298 คน แบ่งเป็น ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 68.46 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง 101-200 บาท จำนวน 103 คน แบ่งเป็น ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 63.11 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 36.89

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชุมพร

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

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เลือกสายพันธุ์กาแฟโรบัสต้า เป็นเพศชาย อายุ 26-42 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

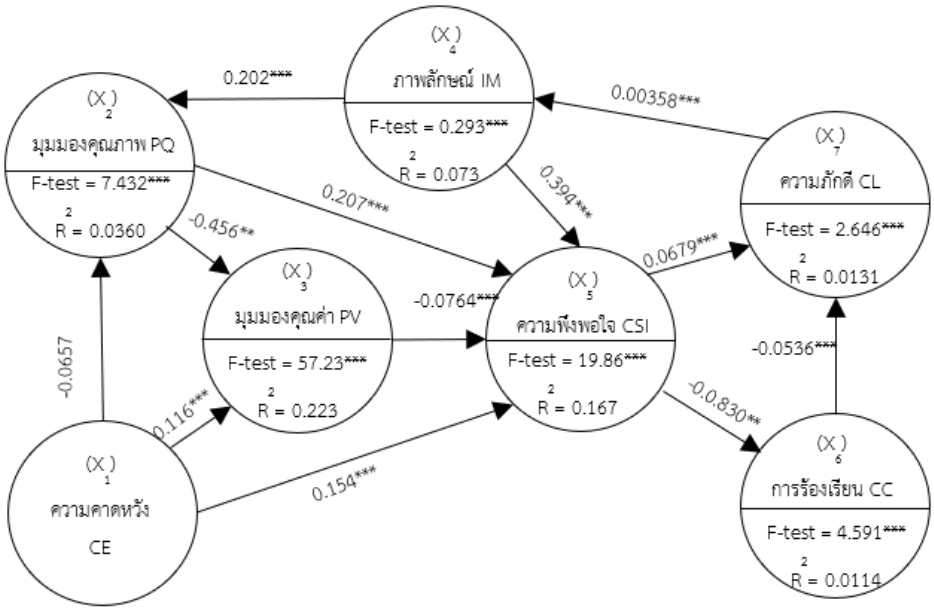
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชุมพร จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	-0.0657	0.116**		0.154***		
PQ		-0.456***		0.207***		
PV				-0.0764		
IM	0.202***			0.394***		
CSI					-0.0830**	0.0679*
CC						-0.0536
CL			0.00358			
N	401	401	401	401	401	401

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
F-test	7.432	57.23	0.00293	19.86	4.591	2.646
R^2	0.0360	0.223	0.00000733	0.167	0.0114	

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 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา วงศ์หงวน (2562, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ของบริษัทที่และบริษัทเอส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ กันต์กนิษฐ์ พลอยหิน (2561, น.1) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟในสวนระหว่างร้าน โอทู คาเฟ่ แอนด์ บิสโทร กับ อาฟเตอร์ เดอะเรนคอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการของร้าน โอทู คาเฟ่แอนด์ บิสโทร มากกว่าร้าน อาฟเตอร์ เดอะ เรน คอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษานั้น พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจในการซื้อกาแฟสดในร้านกาแฟของผู้บริโภค ดังนั้น ทางร้านกาแฟต้องมุ่งเน้นพัฒนาภาพลักษณ์ของร้านให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสร้างความน่าเชื่อถือแบบมืออาชีพ ใช้เมล็ดกาแฟคุณภาพดี จัดอบรมพนักงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจของพนักงานในการบริการมากยิ่งขึ้น และทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าในการซื้อกาแฟในแต่ละครั้ง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กันต์กนิษฐ์ พลอยหิน. (2561). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของ ร้านกาแฟ ในสวนระหว่างร้าน โอทู คาเฟ่ แอนด์ บิสโทร กับ อาฟเตอร์ เดอะเรนคอฟฟี่ แอนด์ แกลลอรี่ ในจังหวัดนครปฐม.* การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ความแตกต่างของสายพันธุ์กาแฟอาราบิก้าและโรบัสต้า. (2565). *กาแฟอราบิก้า (Arabica) กับ กาแฟโรบัสต้า (Robusta) แตกต่างกันอย่างไร.* เข้าถึงได้จาก https://www.procoffeedrip.com, 15 พฤศจิกายน 2565

ยุทธนา วงศ์หงวน. (2562). *ภาพลักษณ์ของสินค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตภาคใต้ตอนบน.* การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต 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), pp. 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Decision to Re-purchases of Collagen Supplements of Consumers in Bangkok

ธนาภรณ์ พกสุนทร[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Thanaporn poksunthorn[1] and Siripong Seesaiprai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: iewzewzz@hotmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 484 คน จากผู้บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และการร้องเรียน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้บริโภค การซื้อซ้ำ ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน

Abstract

The purpose of this research was to study the factors affecting decision to re-purchases of collagen supplements of consumers in Bangkok. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 484 customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected decision to re-purchases of collagen supplements of consumers in Bangkok consisted of customer satisfaction, image, and customer complaint.

Keywords: Consumers satisfaction, re-purchases, collagen supplement products

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

โลกยุคปัจจุบันวิทยาการทางด้านการแพทย์และด้านเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและช่วยให้การดำเนินชีวิตของคนเรานั้นง่ายขึ้น อาหารเสริมก็เป็นหนึ่งในนั้นด้วยวิทยาการทางการแพทย์วิทยาศาสตร์เคมี และรวมไปถึงเครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการสกัดสารอาหารที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อร่างกายคนเราหลากหลายชนิดออกจากวัตถุดิบ เช่น วิตามินต่าง ๆ โปรตีนบริสุทธิ์ และอีกมากมายรวมไปถึงคอลลาเจน

คอลลาเจน คือ โปรตีนชนิดหนึ่ง คิดเป็นสัดส่วน 1 ใน 3 ของร่างกาย ซึ่งพบได้มากสุด คิดเป็นร้อยละ 70 อยู่ในผิวหนังคอยช่วยให้ผิวนุ่มชุ่มชื่นมีความเรียบเนียนตึงกระชับและยังพบอีกส่วนหนึ่ง คือกระดูกในส่วนของข้อต่อต่าง ๆ ทำให้กระดูกและข้อต่อมีความแข็งแรง โดยในทางการแพทย์ พบว่า เมื่อคนเรามีอายุมากขึ้น คอลลาเจนกลับมีปริมาณลดน้องลง ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ร่างกายได้รับคอลลาเจนไม่เพียงพอ คือ ผู้สูงอายุมีความสามารถในการสร้างคอลลาเจนได้น้อยกว่าวัยอื่น รังสี UV จากแสงแดด ความเครียด พักผ่อนไม่เพียงพอ สูบบุหรี่ รับประทานอาหารไม่ครบ 5 หมู่ ผลกระทบจากการขาดคอลลาเจน คือ ทำให้เกิดริ้วรอยบนผิวหนัง ผิวหนัง เหี่ยวย่น หย่อนคล้อย กระดูกอ่อนเสื่อมสภาพ โรคข้อเสื่อม ดังนั้น คนเราควรเลือกบริโภคอาหารที่มีคอลลาเจนเป็นส่วนประกอบด้วย เพื่อเสริมสร้างคอลลาเจนให้ร่างกาย คอลลาเจนเราสามารถหาได้จากการรับประทานอาหารทั่วไป จากพวกเนื้อสัตว์กับผลไม้บางชนิดปลาทะเลน้ำลึก ปัจจุบันคนเราใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน การเดินทางและกิจกรรมอื่นๆอีกมากมายทำให้เวลาในการหาและเลือกรับประทานอาหารที่มีคอลลาเจนเป็นส่วนประกอบมีน้อยลงแต่ในยุค ปัจจุบันนั้นวิทยาการต่าง ๆ ทำให้คนเรามีทางเลือกที่สะดวกสบายมากขึ้น ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนจึงเข้ามามีส่วนช่วยให้คนเราสามารถเสริมสร้างคอลลาเจนได้อย่างง่ายดาย ประหยัดเวลา และที่สำคัญ คือ ร่างกายได้รับคอลลาเจนที่มีประโยชน์และนำไปใช้ได้เต็มประสิทธิภาพ

ในประเทศไทยผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนแม้ว่าเดิมทีเป็นที่สนใจของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุมีริ้วรอย แต่ปัจจุบันนั้นกลุ่มวัยรุ่นก็ให้ความสนใจไม่แพ้กันเนื่องจากกระแสเรื่องความงามที่เกิดขึ้นนั้นซึ่งสอดคล้องกับตัวเลขของตลาดอาหารเสริมคอลลาเจนที่มีมูลค่ากว่า 4,500 ล้านบาท และเติบโตต่อเนื่องร้อยละ 10 ถึงร้อยละ 30 ต่อปี แบ่งเป็นเซ็กเม้นต์แบบผงร้อยละ 50 แบบเม็ด ร้อยละ 45 และแบบน้ำพร้อมดื่มร้อยละ 5 จากการการขยายตัวนี้ จึงไม่ผิดปกติที่จะมีผู้ประกอบการแบรนใหม่ ๆ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและต่อเนื่อง เพื่อเข้ามาเป็นทางเลือกไม่ว่าจะเป็นสินค้าอย่างเครื่องดื่มไปจนคอลลาเจนบริสุทธ์ผลิตภัณฑ์ที่อิงกระแสคอลลาเจนมีแบรนใหม่ๆเข้ามาในตลาดอย่างไม่ขาดสายสะท้อนถึงการเติบโตของตลาด ในเวลานี้ได้อย่างชัดเจน

ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนจากการสำรวจพบว่ามีช่องทางการจัดจำหน่ายแบ่งเป็น 2 ช่องทางหลัก ๆ ได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านโลกไซเบอร์ ด้วยปัจจุบันมีพัฒนาการเทคโนโลยีทางด้านการสื่อสารผ่านโลกไซเบอร์ จึงเกิดช่องทางใหม่ในการจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ทำให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ง่ายขึ้นมีการโฆษณาแสดงคุณประโยชน์ต่าง ๆ ข้อมูลสารอาหารชนิดอื่น ๆ ที่เพิ่มเติมรวมถึงโปรโมชั่นต่าง ๆ เมื่อผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจจึงเกิดกระบวนการซื้อขายและทาง การจัดส่งสินค้าผ่านทาง

บริษัทขนส่งต่าง ๆ และช่องทางการจัดจำหน่ายภายในห้างสรรพสินค้าชั้นนำต่าง ๆ หรือร้านสะดวกซื้อเป็นช่องทางที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค่าได้ง่ายเช่นกัน เห็นสินค้าจริงก่อนตัดสินใจเลือกซื้อบางแห่งมีการเปิดบูธแสดงสินค้าเพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้บริโภคมีการจัดโปรโมชั่นพิเศษเพื่อดึงดูดผู้บริโภค หากผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ สามารถเลือกซื้อและได้รับสินค้าทันที (กิตติพิชญ์ เพ็ชรปาน, 2562)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

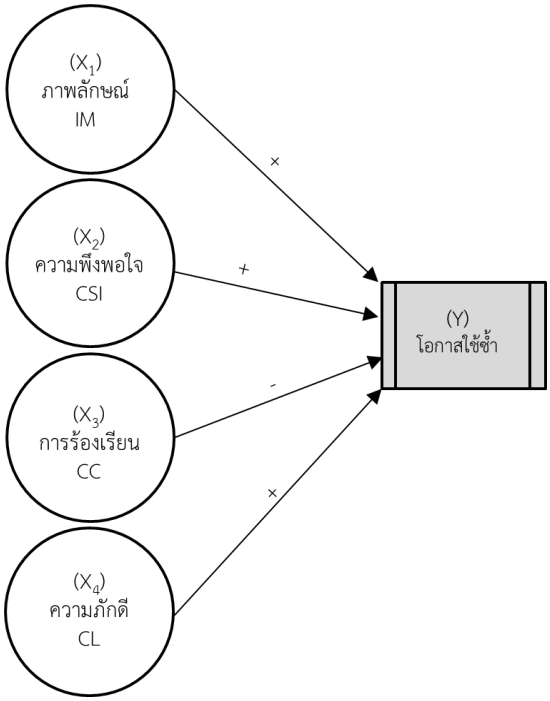
การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ โดยสามารถประยุกต์ทฤษฎีกับธุรกิจที่ศึกษา คือ แนวคิดของงานวิจัยเรื่อง แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งใน ระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ ซึ่ง ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของ ลูกค้าในระดับมหาภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าโดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกันและถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 3 ปัจจัยแรกจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่ เหลือนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้านั่นก็คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า

กิตติพิชญ์ เพ็ชรปาน (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปีมีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีเป็นพนักงานเอกชน และรายได้อยู่ระหว่าง 40,001-60,000 บาท โดยเหตุผลที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนมากที่สุด คือ คุณประโยชน์มาเป็นแรกเนื่องจากการ บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนเป็นการเพิ่มสารคอลลาเจนให้ร่างกายโดยตรงแล้วร่างกายยังนำไปใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ช่วยฟื้นฟูซ่อมแซมส่วนที่สึกหลอในจุดต่าง ๆ ของร่างกาย นอกจากนั้นเรื่องราคาที่เหมาะสม รูปแบบของผลิตภัณฑ์ จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม พบว่า คุณลักษณะที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญและได้รับอรรถประโยชน์มากที่สุด คือ ซึ่งเป็นแบบน้ำมีสารอื่นผสม และไม่มีงานวิจัยสนับสนุน

อจิรวดี รูปต่ำ และบุษกรณ์ ลีเจ้ยวะระ (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์คอลลาเจนและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์คอลลาเจนผ่านช่องทางออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อผลิตภัณฑ์คอลลาเจนผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามรับประทานผลิตภัณฑ์คอลลาเจนในรูปแบบผง ยี่ห้ออมาโด้คอลลาเจน โดยซื้อจากตัวแทน จำหน่ายและช่องทางออนไลน์ ส่วนใหญ่รับประทานผลิตภัณฑ์คอลลาเจนเพื่อผิวกระจ่างใส ความถี่ในการซื้อ เดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 2 กล่อง จำนวนเงินที่ซื้อต่อครั้ง 500-1,000 บาท และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์คอลลาเจนผ่านช่องทางออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ด้านการส่งเสริมการตลาด

เอกพล เพชรแย้มและก้าวไกล วุฒิเสน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของ บริษัท เอ และบริษัท บี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำ บริษัท เอ และบริษัท บีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 484 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้	**เพศ**		**รวม**
	ชาย	**หญิง**	
ต่ำกว่า 20,000 บาท	76	188	264
20,001 บาท ขึ้นไป	63	157	220
รวม	**139**	**345**	**484**

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศและรายได้ของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 484 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริโภค เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและในการเลือกซื้อบริโภคเพื่อการศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับโอกาสในการตัดสินใจกลับไปซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนซ้ำ

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)

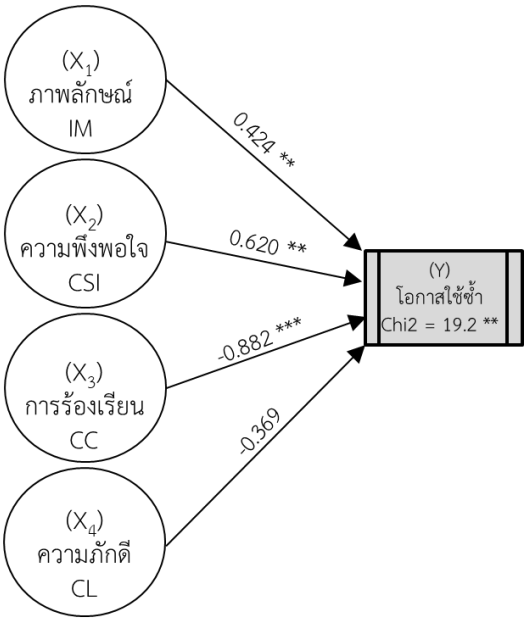
ผลการวิจัย

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจน ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และการร้องเรียน โดยปัจจัยด้านการร้องเรียนส่งผลมากที่สุด แสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	0.424 **
CSI (X2)	0.620 **
CC (X3)	-0.882 ***
CL (X4)	-0.369
cut1	-1.834 ***
cut2	-0.775 *
cut3	1.993 ***
cut4	-0.616
N	484
Log-likelihood	-308.8
Chi-square Test	19.2
Pseudo R2	0.0302

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

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และการร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกพล เพชรแย้มและก้าวไกล วุฒิเสน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของ บริษัท เอ และบริษัท บี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำ บริษัท เอ และบริษัท บีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ส่งผลในทางบวก ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี และการร้องเรียนมีผลทางลบต่อการกลับมาใช้ซ้ำ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าปัจจัยด้านการร้องเรียนของผู้บริโภคส่งผลต่อโอกาสที่ผู้บริโภคจะกลับไปซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนซ้ำมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการร้องเรียนเพื่อเพิ่มโอกาสในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนให้มีคุณภาพที่ดี ปลอดภัย และราคาเหมาะสม มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลายช่องทาง และมีการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว ปลอดภัย สินค้าไม่เสียหาย เพื่อลดการร้องเรียนของผู้บริโภคและเพิ่มโอกาสในการกลับมาซื้อซ้ำ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กิตติพิชญ์ เพ็ชรปาน. (2562). *พฤติกรรมของผู้บริโภคที่ต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมคอลลาเจนในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

อจิรวดี รูปต่ำ และบุษกรณ์ ลีเจ้ยวะระ. (2022). พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์คอลลาเจนและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์คอลลาเจนผ่านช่องทางออนไลน์. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

เอกพล เพชรแย้มและก้าวไกล วุฒิเสน. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของบริษัท เอ และบริษัท บี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน.* วิทยานิพนธ์ปริญญาคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. 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), pp. 7-18.

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

Customer Satisfaction with Products and Services of Global House and Home Pro in Mueang Prachuap Khiri Khan District

เกษชุวชญา ทองชู[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Ketchuwachaya Thongchoo[1] and Siripong Seesaiprai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: ketchuwachaya.tho@rmutr.ac.th[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 409 คน จากลูกค้าที่ซื้อสินค้าและได้รับบริการจากโกลบอลเฮาส์และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting consumer satisfaction towards products and services of Global House and Home Pro in Mueang Prachuap Khiri Khan District. Conceptual framework was based American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 409 consumers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected consumer satisfaction towards products and services of Global House and Home Pro in Mueang Prachuap Khiri Khan District consisted of customer expectations, perceived quality, perceived value and image.

Keywords: Customer satisfaction, customer expectations, image

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปลายปี 2562 ได้เกิดวิกฤติโรคระบาดเชื้อไวรัส โควิด-19 ในประเทศจีน เป็นโรคระบาดที่เกิดขึ้นใหม่ และมีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว จึงทำให้บุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจจึงต้องใช้เวลาศึกษา และในปี 2563 ได้มีการแพร่ระบาดไปยังทั่วโลก ผู้คนเกิดการล้มป่วยจนถึงขั้นเสียชีวิต ไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับผลกระทบด้านลบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 เป็นอย่างมาก มีผลกระทบมากมายหลายด้านโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ทำให้หลายธุรกิจมีมาตรการปลดพนักงาน บางธุรกิจต้องหยุดกิจการ หรือถึงขั้นต้องปิดตัวลง อย่างไรก็ตามหลังจากสถานการณ์คลี่คลายลง หลายธุรกิจก็กลับมาเปิดเป็นปกติ และมีธุรกิจเกิดขึ้นหลากหลายมากมาย ทำให้คนหันมาทำธุรกิจส่วนตัวกันมากขึ้น ในยุคที่เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้ และการดำรงชีวิตของผู้คนนั้นเกิดการปรับตัว เปลี่ยนแปลง และเรียนรู้ มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาซึ่งนั่นก็ทำให้เข้าถึงผู้คนมากมายจึงทำให้ผู้คนมีช่องทางและมีโอกาสในการเริ่มทำธุรกิจ และก่อให้เกิดการแข่งขันมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจวัสดุก่อสร้าง

จากข้อมูลในปี 2564-2566 ธุรกิจวัสดุก่อสร้างมีแนวโน้มที่ดีขึ้นจากตามสภาวะเศรษฐกิจหลังจากเกิดโรคระบาดเชื้อโควิด-19 มีโครงการการก่อสร้างเกิดขึ้นหลายแห่งทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ดังนั้น จึงส่งผลให้เกิดรายได้ของผู้ผลิตและผู้จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ทำให้มีแนวโน้มขยายตัวขึ้นและมีสภาวะที่เกิดการแข่งขันที่มากขึ้นในธุรกิจฯ (Puttachard Lunkam,2564) จากข้อมูลจะเห็นได้ว่ามีโครงการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายไม่ว่าจะเป็นองค์กรเล็กหรือใหญ่ จึงส่งผลให้ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง ของตกแต่งภายในและนอกบ้าน มีแนวโน้มไปในทิศทางบวก ในประจวบคีรีขันธ์ มีหลายโครงการก่อสร้างเกิดขึ้นหลายแห่ง

ทั้งนี้ ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์นั้น มีศูนย์รวมสินค้าวัสดุก่อสร้างที่เป็นที่รู้จัก คือ โกลบอลเฮ้าส์ (Global House) และโฮมโปร (Home Pro) ซึ่งสองร้านนี้เป็นธุรกิจค้าปลีกและส่งที่เป็นที่รู้จักคุ้นชินกันอย่างแพร่หลาย เป็นศูนย์จำหน่ายสินค้าตั้งแต่อะไหล่ วัสดุก่อสร้าง จนไปถึงของตกแต่งบ้านที่ครบจบในที่เดียว และมีหลากหลายทางเลือกให้กับผู้ซื้อและยังมีบริการจากพนักงานที่ผ่านการอบรมที่สามารถให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการได้ เปิดบริการทุกวัน ทำให้สะดวกต่อการมาใช้บริการ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาซื้อสินค้าและบริการของทั้งสองแห่งนี้

นอกจากนี้ยังเป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้ซื้อสินค้าและใช้บริการของทั้งสองร้านว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และได้เห็นมุมมองความต้องการของผู้ซื้อและผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อนำไปพัฒนาในธุรกิจของตนให้เกิดประโยชน์มากขึ้น โดยข้อมูลเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานของทั้งสองแห่งนี้ สามารถแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลบริษัทของ โกลบอลเฮาส์ (Global House) และโฮมโปร (Home Pro)

ประเด็น	โกลบอลเฮาส์ (Global House)	โฮมโปร (Home Pro)
ปีที่ก่อตั้งบริษัท	20 ธันวาคม 2538	27 มิถุนายน 2538
ก่อตั้งขึ้นโดยผู้ถือหุ้น	1. บริษัท เอสซีจี ดิสทริบิวชั่น จำกัด (ถือหุ้น 32.94%) 2. นางสาว กุณฑี สุริยวนากุล (ถือหุ้น 11.33%) 3. นายเกรียงไกร สุริยวนากุล (ถือหุ้น 11.14%) 4. บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด (ผู้ถือหุ้น 4.25%) 5 . ด.ช. กอกฤษต สุริยวนากุล (ถือหุ้น 3.87%) 6. ผู้ถือหุ้นอื่น ๆ (36.47%)	1. บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) (ถือหุ้น 30.23%) 2. บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) (19.87%) 3. บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด (ถือหุ้น 8.04%) 4. นายนิติ โอสถานุเคราะห์ (ถือหุ้น 5.06%) 5. THE BANK OF NEW YORKK MELLON (ถือหุ้น 2.81%) ผู้ถือหุ้นรายอื่น ๆ (33.99%)
ลักษณะธุรกิจ	ธุรกิจจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้าง วัสดุตกแต่ง เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในงานก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่งบ้านและสวน	ธุรกิจค้าปลีก โดยจำหน่ายสินค้า และให้บริการที่เกี่ยวข้องกับก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง ซ่อมแซม ปรับปรุงอาคาร บ้าน และที่อยู่อาศัย
สาขา	73 สาขา	94 สาขา

ที่มา: https://globalhouse.co.th 28 ก.พ. 2566 & www.homepro.co.th, 28 ก.พ. 2566

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลพื้นฐานและการให้บริการของทั้ง 2 บริษัท จะเห็นได้ว่าสองธุรกิจนี้มีลักษณะเหมือนกัน คือมีการจำหน่ายสินค้า วัสดุก่อสร้าง วัสดุตกแต่ง ต่อเติม ซ่อมแซม และอื่น ๆ สำหรับบ้าน/ที่อยู่อาศัยเหมือนกัน ดังนั้นขึ้นอยู่กับว่าลูกค้ามีความพอใจในการใช้บริการของร้านไหน และสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้า 409 คน

ที่ซื้อสินค้าและได้รับบริการจากโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

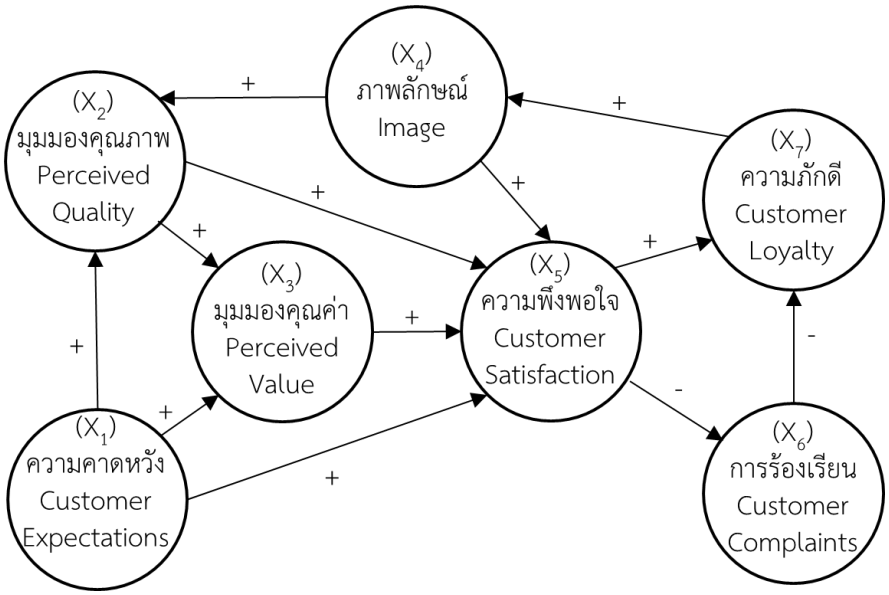
การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกัน 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

นอกจากความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัย ประภาพร ชั้นงาม ได้ศึกษา เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการบัญชี ในงานวิจัย พบว่า ความสามารถของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับองกรณ์หรือภายในองกรณ์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เหมาะสมด้วยบุคคลากรและทรัพยากร ดังนั้นผลจากงานวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่าความคาดหวังมีผลต่อความพึงพอใจ เห็นได้ว่าความคาดหวังนั้นเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าเมื่อการได้รับในสิ่งที่เป็นไปตามที่คาดหวังแล้วนั้นมนุษย์จึงเกิดความพึงพอใจ (2559)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ เชี่ยวชาญกิจการ เรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การดำเนินงานบริการด้านคุณภาพบริการคุณค่าบริการ ปฏิสัมพันธ์การบริการต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการสปา ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านคุณภาพบริการ คุณค่าบริการ มีผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจ คุณค่าบริการมีผลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และการรับรู้ด้านความพึงพอใจมีผลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการสปา ในอำเภอหัวหิน (2561) สอดคล้องกับงานวิจัย จักรกฤษ เดชพร

เรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในมุมมองผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท อำพลฟูดส์ โพรเซสซิ่ง จำกัด การศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคมองว่า บริษัทอำพลฟู้ดฯ มีภาพลักษณ์ที่ประกอบด้วย 1. ด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม 2. มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และ 3. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม จึงส่งผลให้เกิดการรับรู้ด้านทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจจากการจัดกิจกรรมทางสังคม การประชาสัมพันธ์ที่มุ่งเน้นไปในการสื่อสาร เพื่อเน้นย้ำให้ผู้โภคเห็นและได้มีมุมมองที่ดีต่อภาพลักษณ์ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อสินค้าและองค์กร (2563) และสอดคล้องงานวิจัย ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนา เที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือเขต 1 ผลวิจัยพบว่า จากการให้คะแนนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (2560) โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 409 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ และมีองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**การเข้าใช้บริการร้านค้า**		**รวม**
	เป็นสมาชิก	**ไม่เป็นสมาชิก**	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	78	215	**293**
สูงกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	80	36	**116**
รวม	**158**	**251**	**409**

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามการเป็นสมาชิกและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 409 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสามาชิกของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 30,000 บาทต่อเดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าและได้รับบริการจากร้าน โกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร

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)

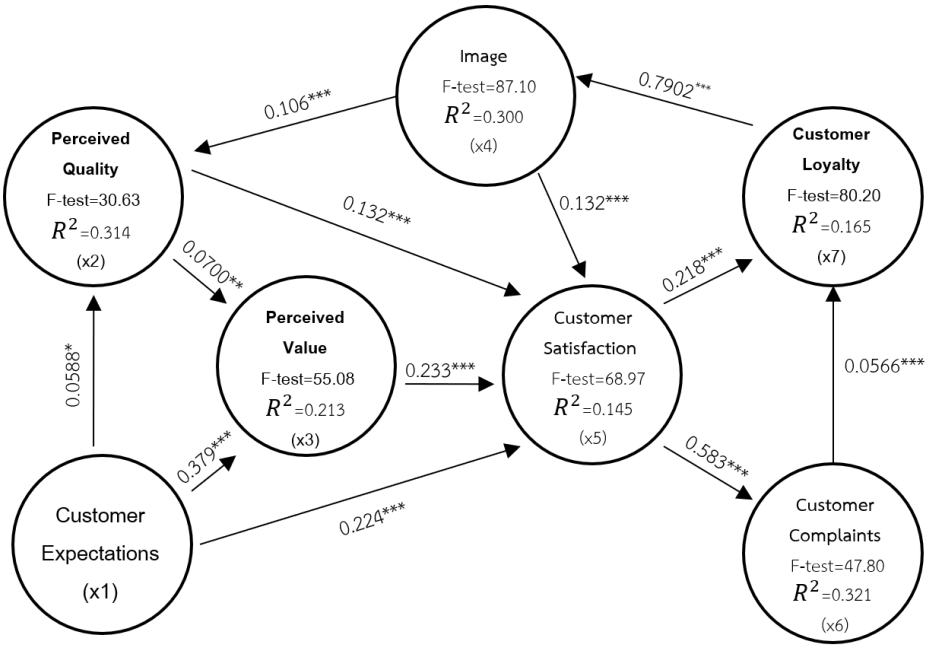
ผลการวิจัย

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ มีผลต่อความพึงพอใจของของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าดัชนีระดับความพึงพอใจ

	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE	0.0588*	0.379***	0.314***	0.224***		
PQ	0.0381		0.462***	0.232***		
PV	0.0700**			0.233***		
IM	0.106***	0.212***		0.132***		
CSI	0.132***				0.583***	0.218***
CV	0.0270					0.0566***
CL			0.7902***			
N	409	409	409	409	409	409
RSS	4.988	15.43	18.28	20.86	16.62	42.24
Log-likelihood	320.8	89.92	55.27	28.21	74.69	-116.1
F-test	30.63	55.08	87.10	68.97	47.80	80.20
R2	0.314	0.213	0.300	0.145	0.321	0.165
Adj. R2	0.304	0.210	0.297	0.143	0.314	0.163

หมายเหตุ CE = Customer Expectation, PQ = = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CL = Customer Loyalty, * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ มีผลต่อความพึงพอใจของของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ ACSI ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษ เดชพร (2563) เรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในมุมมองผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท อำพลฟูดส์ โพรเซสซิ่ง จำกัด การศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรในมุมมองผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคมองว่า บริษัทอำพลฟู้ดฯ มีภาพลักษณ์ที่ประกอบด้วย 1. ด้านการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม 2. มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และ 3. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม จึงส่งผลให้เกิดการรับรู้ด้านทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจจากการจัดกิจกรรมทางสังคม โดยแสดงถึงด้านการดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์ที่มุ่งเน้นไปในการสื่อสาร เพื่อเน้นย้ำให้ผู้โภคเห็นและได้มีมุมมองที่ดีต่อภาพลักษณ์ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อสินค้าและองค์กร และความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า มีผลต่อความพึงพอใจของของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของโกลบอลเฮาส์ และโฮมโปร ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ มากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะมีผลต่อยอดขายที่จะเติบโตในอนาคต เช่น การพัฒนาสินค้าและบริการให้มีคุณภาพที่ดี ปลอดภัย และราคาเหมาะสม พนักงานมีความเชี่ยวชาญและให้บริการอย่างมืออาชีพ และมีการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำ เที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือเขต 1*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จักรกฤษ เดชพร. (2563). *การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในมุมมองของผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัท อำพลฟูดส์ โพรเซส จำกัด*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประภาพร ชั้นงาม. (2559). *เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการบัญชี*, นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

อนันต์ เชี่ยวชาญกิจการ. (2561). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้การดำเนินงานบริการด้านคุณภาพบริการคุณค่าบริการ ปฏิสัมพันธ์การบริการต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการสปา ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *NKRAFA Journal of Humanities and Social Sciences*, 6 (December 2018), หน้า 65-79.

โฮมโปรดักเซ็นเตอร์. (ม.ป.ป.). *Home Pro*. เข้าถึงได้จาก: Home Pro: https://www.homepro.co.th/

Global House. (ม.ป.ป.). *Global House*. เข้าถึงได้จาก: Global House: www.globalhouse.co.th

Puttachard Lunkam. (25 มิถุนายน 2564). *บทวิเคราะห์จำแนกตามอุตสาหกรรม*. เข้าถึงได้จาก: https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Construction-Construction-Materials/Construction-Materials/IO/io-construction-materials-21

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Behavior of Personal Information Disclosure of Commercial Banking Applications in Bangkok Metropolitan Region

กานต์พิชชา ทับทิมทอง[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Kantpitcha Tabtimtong[1] and Dararat Sukkaew[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[2]

E-mail: kantpitcha.tab@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ประกอบด้วย (ก) คุณค่าจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (ข) ความเชื่อมั่นในองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และ (ค) ความเชื่อถือต่อระบบแอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: ข้อมูลส่วนบุคคล แอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ การรับรู้ความเสี่ยง

Abstract

The objective of this research was to identify factors affecting behavior of personal information disclosure of commercial banking applications in Bangkok Metropolitan Region. This study employed a quantitative approach. Data was collected from questionnaires administered with 400 service users of banking applications in Bangkok Metropolitan Region. The data was analyzed by a linear regression model. Major finding: on the factors affecting behavior of personal information disclosure of banking applications in Bangkok Metropolitan Region, they included (a) value of disclosure, (b) trust in organization and (c) trust in system.

Keywords: Personal information, commercial bank applications, perceived risk

บทนำ

ด้วยในปัจจุบันและอนาคตเทคโนโลยีและนวัตกรรมได้ถูกพัฒนาไปอย่างกว้างขวางและรวดเร็วมาก ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวัน ตลอดจนการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งของภาครัฐ ภาคเอกชนที่ต้องการเติบโตที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ในขณะที่รัฐบาลได้นำเสนอนโยบายการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืนด้วยแนวคิด “ประเทศไทย 4.0” มุ่งสู่การปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value–Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559) นวัตกรรมหนึ่งที่ได้รับความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ นั่นคือนวัตกรรมทางการเงิน ซึ่งธนาคารและสถาบันการเงินต่างให้ความสำคัญและมุ่งมั่นที่จะพัฒนานวัตกรรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เข้ากับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า และเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย จึงทำให้แอปพลิเคชันธนาคารที่มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2563 มีการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงค์กิ้ง 9,588,722 พันรายการ และในปี 2564 มีการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงค์กิ้ง 16,041,378 พันรายการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) แต่ทั้งนี้สิ่งที่เป็นปัญหาและประเด็นที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งไม่น้อยกว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการของแอปพลิเคชัน นั่นคือการเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้กับธนาคารเพื่อนำไปใช้ประกอบการยืนยันตัวตน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ตลอดจนการนำไปใช้พัฒนาบริการ ด้วยแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในยุคดิจิทัล มาพร้อมกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) ที่มีรูปแบบซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี สังคม กฎหมาย และเหตุการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ

ด้วยเหตุข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีขอบเขตครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ จำนวน 400 คน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีแคลคูลัสสภาวะส่วนตัว (Privacy Calculus Theory)

ทฤษฎีแคลคูลัสสภาวะส่วนตัว (Privacy Calculus Theory) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์และความเสี่ยงที่เป็นผลมาจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของบุคคล (Tobias Dienlin & Miriam J. Metzger 2016, p. 369) โดยบุคคลจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลเมื่อเห็นว่าผลประโยชน์ที่ได้รับเทียบเท่าหรือมากกว่าต้นทุน

ซึ่งคือมูลค่าของข้อมูลที่จะสูญเสียเมื่อยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หากผลออกมาเชิงบวกจะทำให้ผู้ใช้มีโอกาสเปิดเผยข้อมูลที่สูงขึ้น (Culnan and Bies, 2003)

ประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันและความรู้สึกเชิงบวกบวกต่อแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้งานแอปพลิเคชัน กล่าวคือ เมื่อลูกค้ารับรู้ถึงประโยชน์ และมีความรู้สึกด้านบวกต่อแอปพลิเคชัน จะส่งผลต่อคุณค่าจากการใช้งานแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญยากร ขวัญใจสกุล (2560, น. 48) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการ และชายสินธุ์ ทันใจ (2563, น. 58) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ พบว่า ประโยชน์จากแอปพลิเคชันที่มีความสะดวกและทันสมัยส่งผลทางบวกต่อลูกค้าที่เปิดรับเทคโนโลยี

ความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชัน และความรู้สึกด้านลบต่อแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้งานแอปพลิเคชัน กล่าวคือ เมื่อลูกค้ารับรู้ความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชัน และมีความรู้สึกด้านลบต่อแอปพลิเคชันแล้วจะส่งผลต่อคุณค่าจากการใช้งานแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร (2558) พบว่า การตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานนั้นเป็นผลมาจากการพิจารณาระหว่างความเสี่ยงในการสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลและผลประโยชน์ที่จะได้รับ โดยการรับรู้ถึงการควบคุมการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลจากความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อความกังวลเกี่ยวกับภาวะส่วนตัว

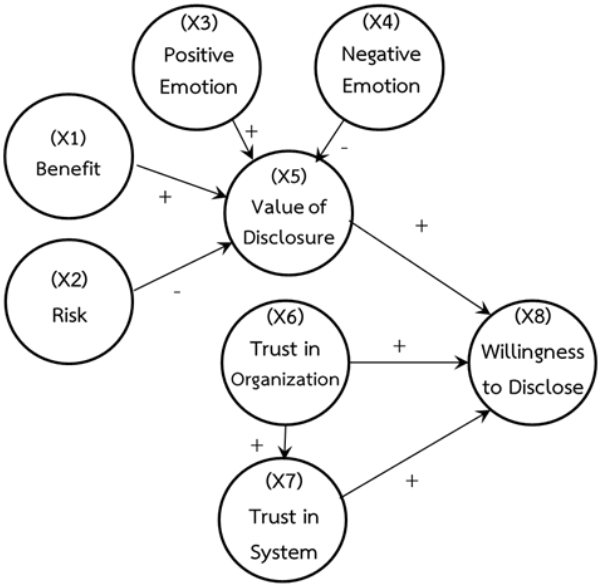
ความเชื่อถือต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเชื่อถือต่อระบบ กล่าวคือ เมื่อลูกค้ามีความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ มีระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและฐานข้อมูลจะส่งผลด้านบวกต่อความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับการศึกษาของ แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร (2559, น. 57-58) พบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย ในขณะที่ ลินดา ปานเอี่ยม (2561) พบว่า กระบวนการบริการของแอปพลิชันที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความถูกต้องครบถ้วน น่าเชื่อถือ ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการเล็งเห็นถึงภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ

คุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กร และความเชื่อถือต่อระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล กล่าวคือ เมื่อลูกค้ามีความเชื่อมั่นในองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันจะมีความเชื่อถือต่อระบบการให้บริการที่องค์กรพัฒนาขึ้นมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชาพล สวนสุข (2560) พบว่า ปัจจัยการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารในด้านความเชื่อมั่น และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการใช้บริการการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ด้วยแอปพลิเคชันธนาคาร ในขณะที่ วีรภรณ์ จึงสวัสดิ์ (2563) พบว่า ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน K Plus ของธนาคารกสิกรไทยจากปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการใช้บริการ

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแคลคูลัสสภาวะส่วนตัว (Privacy Calculus Theory) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย 8 ปัจจัย ได้แก่ มุมมองประโยชน์ มุมมองความเสี่ยง ความรู้สึกอารมณ์เชิงบวก ความรู้สึกอารมณ์เชิงลบ มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน และความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H_1: ปัจจัยประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชัน และความรู้สึกด้านบวกต่อแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยมุมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า

H_2: ปัจจัยด้านความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชัน และปัจจัยด้านความรู้สึกด้านลบต่อ แอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมูลค่าการเปิดเผยข้อมูลจากการใช้แอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า

H_3: ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความเชื่อมั่นต่อระบบของแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า

H_4: ปัจจัยมุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และปัจจัยความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ/ ระดับการศึกษา	ต่ำปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	ปริญญาโท/ สูงกว่าปริญญาโท	รวม
เจนเนอเรชันวายและแซด	216	35	251
(อายุไม่เกิน 26 ปี และอายุ 26-39 ปี)	86.06%	13.94%	100.00%
เจนเนอเรชันเอ็กซ์และเบบี้บูมเมอร์	75	74	149
(อายุ 40-55 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป)	50.33%	49.67%	100.00%
รวม	291	109	400
	72.75%	27.25%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่เป็นลูกค้าแอปพลิชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เป็นเจนเนอเรชันวายและเจเนอเรชันแซด จำนวน 251 คน อยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็น 86.06% ระดับการศึกษาปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็น 13.94% กับเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ จำนวน 149 คน อยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็น 50.33% ระดับการศึกษาปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 75 คน คิดเป็น 49.67%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ตอนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน และตอนที่ 3 การให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Question) และเป็นการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้รวบรวมแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale Questions) วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยเลือกคำตอบเดียวจาก 5 ระดับความคิดเห็น เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายอยู่ในเจเนอเรชันวายและแซด สถานภาพโสดและสมรส การศึกษาระดับกำลังปริญญาตรี/ปริญญาตรี เป็นกลุ่มข้าราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 30,000 บาท ประสบการณ์ใช้งานมากกว่า 1 ปี จุดประสงค์ในการใช้งานส่วนตัว ความถี่ในการใช้สัปดาห์ละ 3 – 5 ครั้ง จำนวนเงินเฉลี่ยในการทำธุรกรรมน้อยกว่า 1,000 บาท ต่อครั้ง และทำธุรกรรมทางการเงินด้านโอนเงินมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล งานวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	X5	X7	X8
X1	-0.2110***		
X2	-0.0084		
X3	0.8244***		
X4	-0.0709		
X5			0.3051***
X6		0.6952***	0.4413***
X7			0.3449***
Constant	0.3466***	0.2539***	-0.0973***
N	400.0000	400.0000	400.0000
RSS	7.2138	5.1033	6.6441
F	98.3178	424.5256	227.0181
p	0.0000	0.0000	0.0000
r2	0.4989	0.5161	0.6323
r2_a	0.4938	0.5149	0.6295

หมายเหตุ: X1= Benefit, X2= Risk, X3 = Positive Emotion, X4 = Negative Emotion, X5 = Value of Disclosure, X6 = Trust in Organization, X7 = Trust in System, X8 = Willingness to Disclose
*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด Privacy

Calculus Theory พบว่ามี 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความเสี่ยง ความรู้สึกอารมณ์เชิงบวก ความรู้สึกอารมณ์เชิงลบ คุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กร และความเชื่อถือต่อระบบ ในภาพรวมปัจจัยความเชื่อถือต่อระบบมีค่าสัมประสิทธ์มากที่สุด รองลงมาคือความเชื่อถือต่อระบบ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน และคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งมีปัจจัยความรู้สึก เชิงบวกที่ส่งผลมากที่สุด

จากงานวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามกรอบทฤษฎีและแนวคิดภาวะส่วนตัว (Privacy calculus theory) ที่อธิบายว่าบุคคลจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลเมื่อเห็นว่าผลประโยชน์ที่ได้รับเทียบเท่าหรือมากกว่าต้นทุนที่สูญเสียไป ซึ่งคือการรับรู้ถึงมูลค่าของข้อมูลที่จะสูญเสียเมื่อยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หากผลออกมาเชิงบวกจะทำให้ผู้ใช้มีโอกาสเปิดเผยข้อมูลที่สูงขึ้น (Culnan and Bies, 2003) และพบว่ามี 7 ปัจจัยที่ความสอดคล้องตามกรอบแนวคิดงานวิจัย ประกอบด้วย มุมมองความเสี่ยง ความรู้สึกอารมณ์เชิงบวก ความรู้สึกอารมณ์เชิงลบ คุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กร ความเชื่อถือต่อระบบ และความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนมุมมองประโยชน์ไม่สอดคล้องตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย แต่มีความสัมพันธ์ในเชิงของพฤติกรรมการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างและสภาพแวดล้อมทางอาชีพ ซึ่งสามารถอภิปรายเพิ่มเติมได้ดังนี้

ปัจจัยมุมมองประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้งานแอปพลิเคชัน และปัจจัยความรู้สึกอารมณ์เชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ผลของงานวิจัยพบว่า ในมุมมองประโยชน์ลูกค้าให้ความสำคัญกับการช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรมมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินสูง จึงมีความต้องการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน มีระบบที่เสถียร ซึ่งผลด้านลบต่อประโยชน์อาจเป็นผลมาจาก แอปพลิเคชันไม่สามารถสร้างประโยชน์ได้ตรงตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ลูกค้ายังรู้สึกว่าแอปพลิเคชันมีความซับซ้อน ยุ่งยาก และการที่กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการ ซึ่งทำธุรกรรมเฉพาะธุรกรรมส่วนตัวมากกว่าธุรกรรมในเชิงธุรกิจ ซึ่งอาจเป็นผลมากจากการไม่เปิดรับการทำธุรกรรมในด้านที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาย สินธุ์ ทันใจ (2563) พบว่า แอปพลิเคชันธนาคารที่มีความสะดวกมากขึ้นส่งผลดีต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ในคนบางกลุ่ม และไม่ส่งผลต่อกลุ่มคนที่ไม่เปิดรับการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคาร จากผลงานวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยมุมมองประโยชน์ที่มีผลทางลบต่อคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน เป็นผลมาจากการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ไม่ตรงตามพฤติกรรมการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มข้าราชการที่มีการติดต่อกับภายนอกน้อยกว่ากลุ่มคนในภาคเอกชน ด้วยความกังวลในข้อมูลส่วนบุคคลที่หากเผยแพร่ไปอาจส่งผลต่อตำแหน่งหน้าที่ประกอบกับระบบที่ไม่เสถียรช่วงที่มีธุรกรรมหนาแน่น ก่อให้เกิดเป็นความกังวลต่อการใช้งาน จึงไม่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ได้ ปัจจัยมุมมองความเสี่ยง และปัจจัยความรู้สึกอารมณ์เชิงลบ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ผลงานวิจัยสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและงานวิจัยในอดีต โดยกลุ่มตัวอย่างมีการพิจารณาถึงความเสี่ยงจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับ

ความรู้สึกเชิงลบที่ลูกค้ากลัวว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกใช้นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร (2558) พบว่า การตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน เป็นผลมาจากการพิจารณาระหว่างความเสี่ยงในการสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลและผลประโยชน์ที่ได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยาภรณ์ กิติสิทธิชัย (2559) พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้ใช้งานที่ส่งผลความตั้งใจใช้งาน ประกอบกับปัจจุบันภัยคุกคามทางไซเบอร์มีรูปแบบที่ซับซ้อนมากขึ้น จึงเป็นผลทำให้ผู้บริการมีความกังวลในการสูญเสียความเป็นส่วนตัว ปัจจัยความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน ผลงานวิจัยสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและงานวิจัยในอดีต โดยลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญกับการใช้บริการแอปพลิเคชัน ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ มีระบบการดูแลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร (2559) พบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ โดยความน่าเชื่อถือต่อองค์กร ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือในระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ปัจจัยคุณค่าจากการใช้งานแอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อแอปพลิเคชัน ผลงานวิจัยสอดคล้องตามกรอบแนวคิดและงานวิจัยในอดีต แสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของธนาคาร และความปลอดภัยของระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช หนูหงส์ (2564) พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลมากที่สุด ต่อการยอมรับนวัตกรรมธนาคารบนมือถือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรภรณ์ จึงสวัสดิ์ (2563) พบว่า ผู้บริโภคเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน จากการพิจารณาความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการใช้บริการ และด้วยภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ มีระบบปฏิบัติการที่มีความมั่นคงปลอดภัย ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของธนาคาร ทำให้ลูกค้ามีความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันมากที่สุด ธนาคารควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการมุ่งเน้นการรักษาภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ สร้างการรับรู้ด้านการเป็นสถาบันการเงินที่มีเทคโนโลยีทันสมัย มีมาตรฐานการให้บริการที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้ เช่น การสื่อสารนโยบายความเป็นส่วนตัวไปยังลูกค้าแบบเชิงรุกผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร. ธาตรี จันทรโคลิกา ดร.จุฑามาศ วงศ์กันทรากร อาจารย์ผู้สอนวิชาระเบียบวิธีวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดารารัตน์ สุขแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ

ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

บรรณานุกรม

แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร. (2559). *ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank).* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ชยาภรณ์ กิติสิทธิชัย. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ชายสินธุ์ ทันใจ. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ของลูกค้าธนาคารกรุงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

เดชาพล สวนสุข. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอพพลิเคชั่นมายโม่ เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *สถิติธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile banking*. เข้าถึงได้จาก: https://www.bot.or.th, 29 เมษายน 2565.

ธัญยากร ขวัญใจสกุล. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบโมบายแบงค์กิ้งและระบบโมบายเพย์เม้นต์.* วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นงนุช หนูหงส์. (2564). *อิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมธนาคารบนมือถือแอปพลิเคชันกรุงไทยเน็กซ์ของธนาคารกรุงไทย Factors influencing innovation adoption of the mobile banking Krungthai Next*. ภาควิชาการตลาด วิทยาลัยพาณิชยการบึงพระพิษณุโลก สถาบันการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ 3.

ลินดา ปานเอี่ยม. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ SCB EASY APP ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

วีรภรณ์ จึงสวัสดิ์. (2563). *ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมและการรับรู้ของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการดิจิตอลแบงก์กิ้งของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559). *แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0*. เข้าถึงได้จาก: http://planning2.mju.ac.th, 7 ธันวาคม 2565.

เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล กรณีศึกษาการลงชื่อเข้าใช้ด้วยรหัสผู้ใช้เฟซบุ๊ก*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Culnan, M., & Bies, R. (2003). Consumer Privacy: Balancing Economic and Justice Considerations. *Journal of Social Issues*, 59(2), pp. 323-342.

Tobias Dienlin & Miriam J. Metzger. (2016). An Extended Privacy Calculus Model for SNSs: Analyzing Self-Disclosure and Self-Withdrawal in a Representative U.S. Sample. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 21(5), p. 369.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting of Disclosure of Customer Personal Information of the Video Streaming Application in the Bangkok Metropolitan Region

โศณิชภา เรณู[1] และมาลัย กมลสกุลชัย[2]

Sonichapa Renu [1] and Malai Kamolsakulchai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: sonichapa.ren@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มเจเนอเรชั่น และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สองตัวแปร และแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย (1) ด้านระดับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มเจเนอเรชั่น พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่ม GEN X เป็นกลุ่มที่มีระดับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ GEN Y GEN Z และ GEN BB ตามลำดับ และ (2) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมากที่สุด คือ ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน รองลงมาคือ ความเชื่อถือต่อองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน และมุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ตามลำดับ หรือประกอบด้วย (ก) มุมมองคุณค่า (ข) ความเชื่อถือต่อองค์กร และ (ค) ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: ข้อมูลส่วนบุคคล แอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง เจเนอเรชั่น

Abstract

This research has two objectives: (1) to compare the level of consent of users of video streaming applications; in Bangkok and its vicinity classified by model and (2) to study factors

affecting the level of data disclosure consent of video streaming application users. in Bangkok and its vicinity This research is quantitative research. The sample is a streaming video application client. Bangkok and its vicinity were 400 people. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data analysis tool is an analysis of two variables. and linear regression modeling. Findings (1) The degree of privacy disclosure of video streaming application customers. In Bangkok and its vicinity classified by generation, it was found that GEN X was the group with the highest disclosure of personal information, followed by GEN Y GEN Z and GEN BB, respectively, and (2) factors affecting Disclosure of personal information of video streaming application customers In Bangkok and its vicinity, it was found that the factor that most affected the consent to disclosure of application service users was trust in the application system, followed by developer organization trust. application App and application value perspectives, respectively, or consist of (a) value perspectives, (b) trust in organizations, and (c) trust in application systems, where all three factors are Positive correlation with informed consent Applications.

Keywords: Personal information, video streaming application, generation

บทนำ

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้วิถีชีวิตประจำวันเปลี่ยนไปกลายเป็นชีวิตวิถีใหม่บนโลกออนไลน์มากขึ้น พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในปี 2563 โดยพบว่า กิจกรรมที่ใช้อินเทอร์เน็ตอันดับหนึ่ง คือ การใช้สื่อโซเชียล รองลงมาเป็น การโทรศัพท์ผ่าน Internet และการดาวน์โหลดหรือสตรีมมิ่งตามลำดับ และในปี 2564 พบว่า Gen Z ทุบสถิติเป็นปีแรกใช้อินเทอร์เน็ตนานที่สุด เฉลี่ยวันละ 12 ชั่วโมง 5 นาที ชนะ Gen Y แชมป์ 6 สมัย ส่วนใหญ่ใช้ไปกับการดูรายการโทรทัศน์ ดูคลิป ดูหนัง วีดิโอสตรีมมิ่ง ฟังเพลงออนไลน์ กว่า 4 ชั่วโมง (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565) จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563 โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่า กิจกรรมที่คนไทยทำบนโลกออนไลน์อย่างการดูโทรทัศน์ ดูหนังและฟังเพลงออนไลน์มีการปรับตัวสูงขึ้นว่าปีก่อนจาก 71.2% เป็น 85% และถือเป็นกิจกรรมยอดฮิตอันดับที่ 2 ที่คนไทยทำบนโลกออนไลน์ที่มีอัตราการเติบโตสูงขึ้นทุกปี ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ให้บริการวิดีโอสตรีมมิ่งในประเทศไทยกว่า 20 แพลตฟอร์ม แต่แพลตฟอร์มที่เป็นผู้ที่ถือสัดส่วนตลาดวิดีโอสตรีมมิ่งในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด โดยเฉพาะช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 ซึ่งมีผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นถึง 57% มีจำนวนการสมัครสมาชิกที่เติบโตกว่า 150% เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา คือ WeTV (วีทีวี) แอปพลิเคชัน หรือ แพลตฟอร์มวิดีโอสตรีมมิ่ง (Streaming

Platform) ของบริษัท Tencent ยักษ์ใหญ่จากประเทศจีนซึ่งมีบริการที่คนไทยรู้จักเป็นอย่างดีทั้ง Sanook, JOOX, PUBG MOBILE และ WeComics โดย WeTV ได้รุกตลาดไทยมากว่า 3 ปี ซึ่งถือเป็นผู้เล่นระดับแถวหน้าที่กำลังมาแรงในเอเชีย ด้วยเงินทุนที่มหาศาลทำให้สามารถผลิต 'ออริจินอล' คอนเทนต์ออกมาป้อนบนแอปพลิเคชันแพลตฟอร์มได้อย่างต่อเนื่อง จุดเด่นของ WeTV คือมีคอนเทนต์จำนวนกว่า 800 เรื่อง 50% เป็นคอนเทนต์จากจีน ถือเป็นการจุดกระแสของ C-POP หรือเหล่าศิลปินดาราจีน ให้เป็นที่นิยมในไทย ส่วนอีก 50% เป็นคอนเทนต์เอเชีย อาทิ เกาหลี, ญี่ปุ่น และแอนิเมชัน จึงทำให้ WeTV เข้าถึงผู้บริโภคไทยได้ไม่ยาก (JK Unnie, https://intrend.trueid.net/article, 1 มิถุนายน 2565)

ปัจจุบันมีผู้ประกอบธุรกิจบริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ที่มีลักษณะเป็นสื่อกลางที่มีพื้นที่ให้ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มฯ เชื่อมต่อกันทางเครือข่ายออนไลน์มากขึ้น โดยมีหลากหลายลักษณะประเภทธุรกิจ หนึ่งในนั้นคือ ธุรกิจประเภทวีดิโอสตรีมมิ่ง (Streaming Platform) ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก จากข้อมูลสถิติที่ได้รับจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ 1212 OCC พบว่า ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต่างได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบนดิจิทัลแพลตฟอร์มด้วยกันทั้งคู่ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

นอกจากนี้ยังมีปัญหาดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มาจากต่างประเทศ ซึ่งอาจไม่มีการจดทะเบียนจัดตั้งหรือมีตัวแทนในไทย เมื่อเกิดปัญหาข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาท ทำให้การติดตามประสานงานเป็นไปโดยยาก ปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มบางส่วนไม่ยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากการเข้าใช้บริการจำเป็นต้องลงทะเบียนระบุตัวตนก่อนจึงจะสามารถเข้าใช้บริการได้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการรั่วไหลของข้อมูลและอาชญากรรมทางไซเบอร์ อาทิ ปัญหาการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล แสดงให้เห็นว่าการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งาน Admingramickhouse (https://bizidea.co.th/whats-application/, 1 มิถุนายน 2565) เนื่องจากมีความเสี่ยงและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้มากมาย ด้วยเหตุนี้เองดิจิทัลแพลตฟอร์มจึงจำเป็นต้องมีการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบริการดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการบริการ มีการดูแลคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการ

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน WeTV และ เปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน WeTV จำแนกตามกลุ่มเจเนอเรชั่น โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มเจเนอเรชั่น

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

การยินยอมเปิดเผยข้อมูล คือ การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ายอมรับข้อกำหนดตกลงในการใช้บริการของผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ เปรียบเสมือนการทำสัญญาที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ โดยผู้ใช้บริการรับทราบถึงเงื่อนไขข้อกำหนดและตกลงปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความเต็มใจหรือยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง เพื่อแลกกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับกลับมา แม้รับรู้ว่าอาจเกิดความเสี่ยงที่จะถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ โดยผู้ใช้บริการได้พิจารณาและเปรียบเทียบผลต่างระหว่างผลประโยชน์ที่จะได้รับกลับมาและความเสี่ยงที่ตนอาจถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้

Privacy Calculus Theory หรือ ทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัว เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Willingness to Disclose) ของผู้ใช้บริการ โดยบุคคลนั้นมีความเต็มใจหรือยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ตามต้องการ โดยไม่คำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล Dinev และ Hart (2006, น. 61-81) กล่าวว่า ผู้ใช้แอปพลิเคชันจะคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับ ซึ่งจะสามารถตัดสินได้ว่าจะเปิดเผยข้อมูลเพื่อใช้แอปพลิเคชันหรือไม่ โดยพิจารณาจากปัจจัยหลายประการในสถานการณ์ที่กำหนด หากผลประโยชน์ที่รับรู้มีมากกว่าความเสี่ยงที่รับรู้ ข้อมูลก็มีแนวโน้มที่จะเปิดเผยมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันหากการรับรู้ความเสี่ยงมีมากกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับ การเปิดเผยข้อมูลก็มีโอกาสน้อยที่จะเกิดขึ้น ถึงแม้ว่าความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวทางอินเทอร์เน็ตจะส่งผลทางลบต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูล แต่ยังมีอิทธิพลของความไว้วางใจทางอินเทอร์เน็ตและความสนใจทางอินเทอร์เน็ตส่วนบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทางบวกต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูล ซึ่งอาจมีมากกว่าการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวในการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พีระพัฒน์ แก้วมณี (2563, น. 134-142) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังผ่านโครงการ ม.33 เรารักกัน พบว่า ทัศนคติในการใช้งานของแอปพลิเคชัน ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยด้านนการรับรู้ถึงการใช้ง่ายและมุมมองประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชัน โดยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการใช้ง่ายและมุมมองประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้ Mobile Banking ซึ่งจะมีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติต่อการใช้ Mobile Banking เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560, น. 49) ศึกษาปัจจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์มีผลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ เนื่องจากแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ผู้สูงอายุได้พูดคุยหรือสื่อสารกับผู้อื่นได้มากขึ้นสามารถพูดคุยกับเพื่อนสนิทและคนในครอบครัวที่อยู่ห่างไกลโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้อื่นได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงบวกที่จะทำให้ผู้สูงอายุเลือกใช้แอปพลิเคชัน

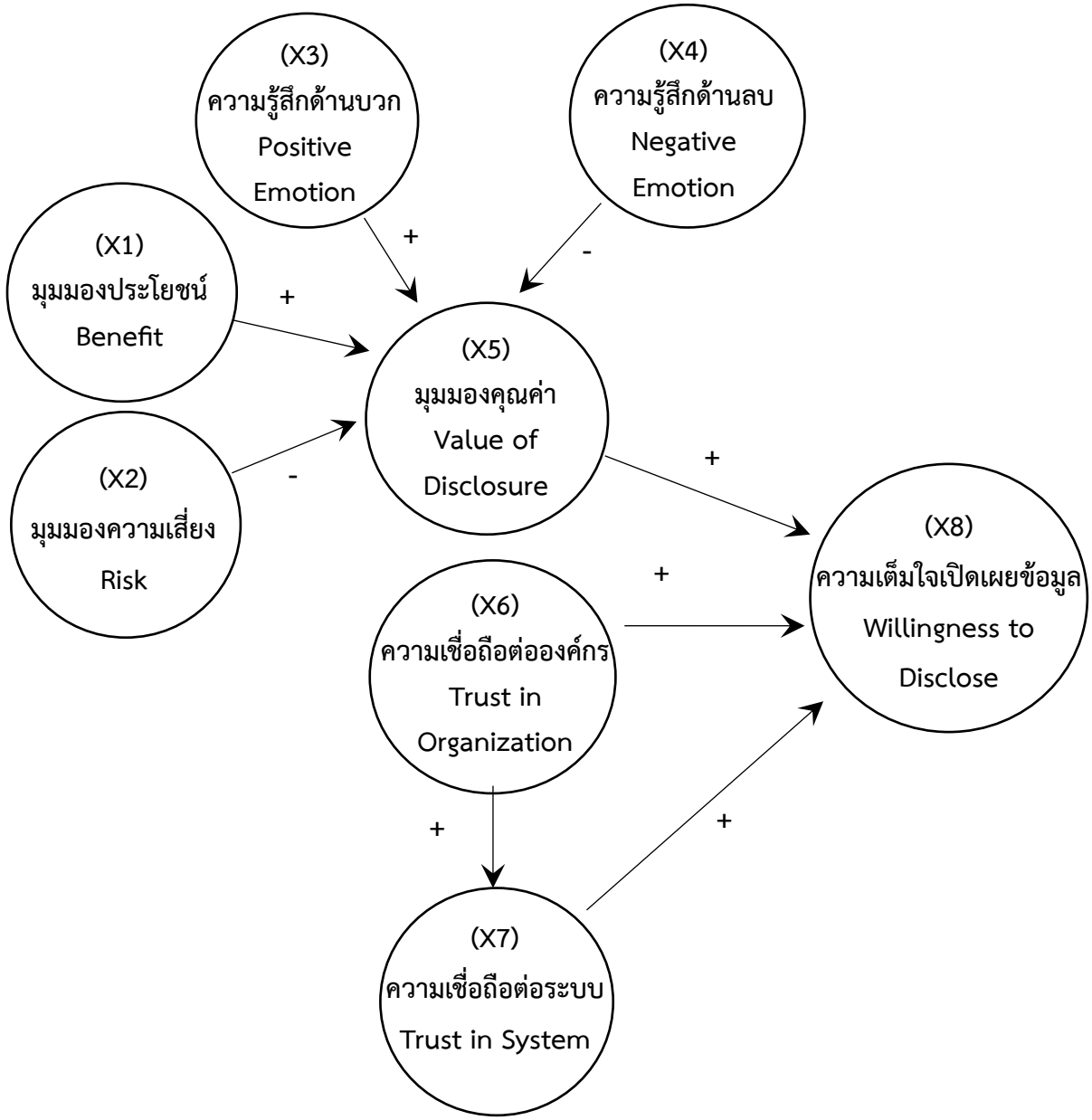
Dinev และ Hart (2006, น. 61-81) ศึกษาโมเดลแคลคูลัสความเป็นส่วนตัวเพิ่มเติมสำหรับธุรกรรมอีคอมเมิร์ซ พบว่า ปัจจัยมุมมองความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวทางอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ต เหตุที่การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ตอาจเพิ่มความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว เนื่องจากเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้นนั้นทำให้เกิดความไม่แน่นอนมากขึ้นว่าใครมีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวและนำไปใช้อย่างไร ยิ่งมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับการเข้าถึงและการใช้งานมากเท่าใด ความกังวลหรือความเสี่ยงเรื่องความเป็นส่วนตัวก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

Wang, Duong, และ Chen (2016, น. 531–542) ศึกษาความตั้งใจที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันมือถือ: มุมมองแคลคูลัสความเป็นส่วนตัว พบว่า ประโยชน์ที่รับรู้และความเสี่ยงจากการเปิดเผยข้อมูลส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน โดยประโยชน์ที่รับรู้ส่งผลเชิงบวกต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน และ ความเสี่ยงจากการเปิดเผยข้อมูลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน

Yuan Li (2012, น. 471-481) ศึกษาทฤษฎีในการวิจัยความเป็นส่วนตัวของข้อมูลออนไลน์: การทบทวนที่สำคัญและกรอบการทำงานแบบบูรณาการ พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ และความเชื่อถือต่อระบบการปฏิบัติการขององค์กรมีผลในเชิงบวกต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน แต่ความเสี่ยงเรื่องความเป็นส่วนตัวมีผลในเชิงลบต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน โดยกล่าวว่า ความเสี่ยงเรื่องความเป็นส่วนตัวไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลแต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก เช่น การรับรู้ถึงประโยชน์ก็มีผลกระทบเช่นกัน

Morosan และ DeFranco (2015, น. 120-130) ศึกษาการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันโรงแรม: มุมมองแคลคูลัสความเป็นส่วนตัว พบว่า คุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชันของผู้บริโภคส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวผ่านแอปพลิเคชัน โดยกล่าวว่า แนวคิดเรื่องมูลค่ายังคงเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก แม้ว่าจะมีการสังเกตแนวความคิดหลายอย่าง แต่แนวคิดที่พบบ่อยที่สุดคือความสมดุลระหว่างผลประโยชน์และต้นทุน ตามแนวคิดนี้จะกำหนดมูลค่าการรับรู้ของการเปิดเผยข้อมูลเป็นการรับรู้ที่สะท้อนความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลที่เกิดจากการเปิดเผยข้อมูลและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องด้วยการสร้างแบบจำลองแคลคูลัสความเป็นส่วนตัว เนื่องจากแนวคิดเรื่องคุณค่าได้รวมอยู่ในการสร้างแนวคิดเรื่องผลประโยชน์ โดยเชื่อว่าการใช้ประโยชน์จากการสร้างคุณค่าที่รับรู้อย่างชัดเจนจะทำให้กรอบแนวคิดของแคลคูลัสความเป็นส่วนตัวสมบูรณ์ เนื่องจากมันเป็นตัวแทนของการประเมินตามธรรมชาติโดยใช้กระบวนการคำนวณผลประโยชน์-ความเสี่ยงของผู้บริโภคตามแนวทางพฤติกรรมทางเลือก

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัว (Privacy Calculus Theory)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ผู้ใช้แอปพลิเคชัน WeTV ที่มีเจเนอเรชั่น (อายุ) ที่แตกต่างกัน มีระดับความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลที่แตกต่างกัน

H_2: มุมมองประโยชน์ และความรู้สึกด้านบวก ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: มุมมองความเสี่ยง และความรู้สึกด้านลบ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_4: ความเชื่อถือต่อองค์กร ส่งผลต่อความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน

H_5: มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กร และความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

	Male	Female	Total
GEN Z	43	140	183
	10.8%	35.0%	45.8%
GEN Y	24	111	135
	6.0%	27.8%	33.8%
GEN X	12	31	43
	3.0%	7.8%	10.8%
GEN BB	14	25	39
	3.5%	6.3%	9.8%
Total	93	307	400
	23.3%	76.8%	100.0%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามช่วงอายุของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน WeTV ออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย GEN Z ร้อยละ 45.8 รวมจำนวน 183 คน GEN Y ร้อยละ 33.8 รวมจำนวน 135 คน GEN X ร้อยละ 10.8 รวมจำนวน 43 คน และ GEN BB ร้อยละ 9.8 รวมจำนวน 39 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง-ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เรียงจาก 5–1 ตามลำดับ เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$x_{1i}, x_{2i}, x_{3i}, x_{4i}$ = ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (1) – (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} = ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (6)

$$x_{7i} = \beta_{70} + \beta_{76}x_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$x_{8i} = \beta_{80} + \beta_{85}x_{5i} + \beta_{86}x_{6i} + \beta_{87}x_{7i} + \varepsilon_{8i} \quad (8)$$

โดยที่ x_{1i} = มุมมองประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_{2i} = มุมมองความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_{3i} = ความรู้สึกด้านบวกต่อแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_{4i} = ความรู้สึกด้านลบต่อแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_{5i} = มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_{6i} = ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_{7i} = ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

x_{8i} = ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเจเนอเรชั่น (Generation) 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่เป็นเป็นกลุ่มคน GEN Z (น้อยกว่า 25 ปี) จำนวน 183 คน GEN Y (25 - 39 ปี) จำนวน 135 คน GEN X (40 – 55 ปี) จำนวน 43 คน และ GEN BB (ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป) จำนวน 39 คน

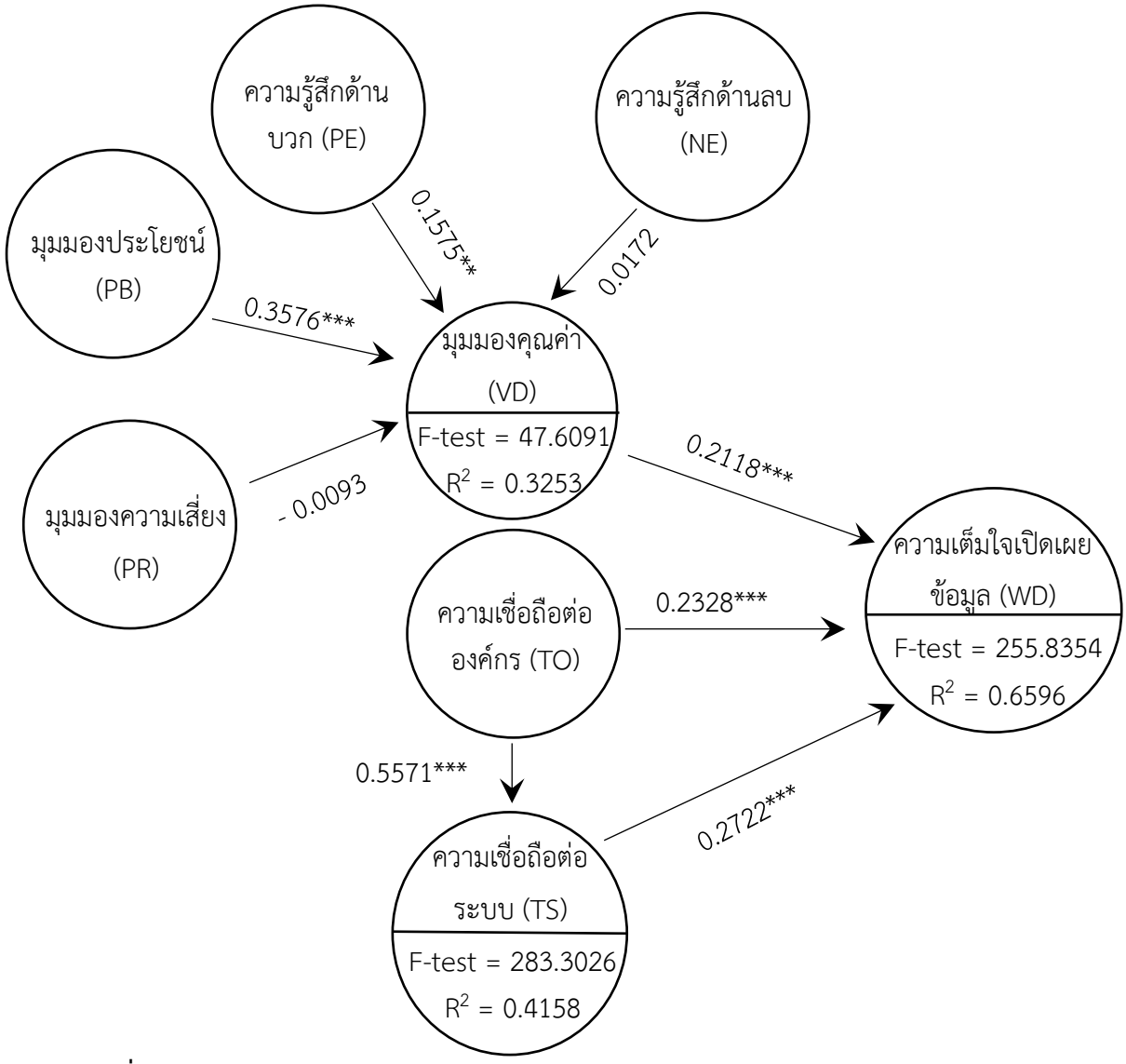
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันจากแบบสอบถาม พบว่า โดยภาพรวมเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์มีความสอดคล้องกับทฤษฎีและกรอบแนวคิดงานวิจัยที่กำหนดไว้แต่ละปัจจัยสามารถใช้ร่วมกันในการอธิบายปัจจัยต้นที่ส่งผลไปยังปัจจัยตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยความรู้สึกด้านลบต่อแอปพลิเคชัน (Negative Emotion) ที่มีเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์ที่ขัดแย้งกับทฤษฎีและกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Variable	VD	TS	WD
PB	0.3576***		
PR	- 0.0093		
PE	0.1575***		
NE	0.0172		
VD			0.2118***
TO		0.5571***	0.2328***
TS			0.2722***
Constant	0.4223***	0.3503***	0.3029***
Observation	400	400	400
RSS	7.5853	8.3478	3.016
F-test	47.6091	283.3026	255.8354
p	0	0	0
R-square (R^2)	0.3253	0.4158	0.6596
Adj. R-square	0.3185	0.4144	0.6571

หมายเหตุ PB = Perceived Benefit, PR = Perceived Risk, PE= Positive Emotion, NE = Negative Emotion, VD = Value of Disclosure, TO = Trust in Organization, TS = Trust in System, WD = Willingness to Disclose * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากตารางที่ 2 และรูปที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยตามแนวคิดทฤษฎี Privacy Calculus Theory สามารถอธิบายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 (H2) : มุมมองประโยชน์ และความรู้สึกด้านบวกต่อแอปพลิเคชัน WeTV ของผู้ใช้บริการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน WeTV

ผลการวิจัยพบว่า มุมมองประโยชน์และความรู้สึกด้านบวก มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า โดยปัจจัยด้านมุมมองประโยชน์ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.3576 และปัจจัยความรู้สึกด้านบวกส่งผลต่อมุมมองคุณค่า ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.1575 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านมุมมองประโยชน์และปัจจัยความรู้สึกด้านบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันและมีความรู้สึกด้านบวกต่อแอปพลิเคชันที่เพิ่มมาก จะทำให้คุณค่าของแอปพลิเคชันสูงขึ้นเช่นกัน ด้วยการมอบความสุขความสนุก หรือการบริการโดยภาพรวมที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีประโยชน์ในการเข้าถึงบริการส่วนบุคคลหรือสื่อวิดีโอที่ผู้ใช้บริการต้องการ เพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน

สมมติฐานที่ 3 (H3) : มุมมองความเสี่ยง และความรู้สึกด้านลบต่อแอปพลิเคชัน WeTV ของผู้ใช้บริการ มีผลกระทบเชิงลบต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน WeTV

ผลการวิจัยพบว่า มุมมองความเสี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมุมมองคุณค่า และความรู้สึกด้านลบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า โดยปัจจัยด้านมุมมองความเสี่ยงส่งผลต่อมุมมองคุณค่า ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ - 0.0093 และปัจจัยความรู้สึกด้านลบส่งผลต่อมุมมองคุณค่า ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.0172 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านมุมมองความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย และปัจจัยความรู้สึกด้านลบไม่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้นเท่าใด คุณค่าของแอปพลิเคชันนั้นจะลดน้อยลง ในขณะที่เมื่อผู้บริโภคมีความรู้สึกด้านลบต่อแอปพลิเคชันจะไม่ส่งผลต่อคุณค่าของแอปพลิเคชัน

สมมติฐานที่ 4 (H4) : ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน WeTV ของผู้ใช้บริการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน WeTV

ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน โดยปัจจัยความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันส่งผลต่อความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.5571 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย กล่าวคือ เมื่อองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชันสามารถสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรได้มากเพียงใด ผู้บริโภคจะมีความเชื่อถือต่อระบบแอปพลิเคชันขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งจะสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 5 (H5) : มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน WeTV ของผู้ใช้บริการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน WeTV

ผลการวิจัยพบว่า มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันและความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน โดยปัจจัยมุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่

พัฒนาแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.2118 0.2328 และ 0.2722 ตามลำดับ โดยทุกปัจจัยมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด

จากผลการวิจัยพบว่า มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคสามารถรับรู้มุมมองของคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน และองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชันสามารถสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรต่อผู้บริโภค รวมถึงสามารถสร้างความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันได้มากเพียงใด ผู้บริโภคจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวให้กับแอปพลิเคชันมากขึ้นเท่านั้น

สรุป

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน WeTV ของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และมุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ตามลำดับจะสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ Yuan Li (2012, น. 471-481) ได้ศึกษาเรื่อง ทฤษฎีในการวิจัยความเป็นส่วนตัวของข้อมูลออนไลน์: การทบทวนที่สำคัญและกรอบการทำงานแบบบูรณาการ พบว่า ปัจจัยความเชื่อถือต่อระบบส่งผลต่อความเสี่ยงและการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ซึ่งหากเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในการลงทะเบียนหรือใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวขององค์กร การที่ลูกค้าจะเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและอนุญาตให้นำข้อมูลนั้นไปใช้ในภายหลังได้นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอนที่ยุติธรรมในการปกป้องความเป็นส่วนตัวของแต่ละบุคคล เพื่อแสดงความน่าเชื่อถือต่อระบบการทำงานขององค์กร แม้ว่าผลลัพธ์ที่เป็นไปได้อาจทำให้ลูกค้าไม่เป็นที่พอใจ แต่สามารถทำให้มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นน้อยได้ หากองค์กรสามารถสร้างระบบการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นต่อขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กรว่าเป็นไปอย่างยุติธรรมได้จริง กล่าวคือ หากองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชันสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันได้ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือต่อระบบแอปพลิเคชันขององค์กรที่ดีและส่งผลให้เกิดความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันในที่สุด ปัจจัยความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันส่งผลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการเชิงบวก

การเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน WeTV จำแนกตามกลุ่มเจเนอเรชั่นที่แตกต่างกันทั้ง 4 เจเนอเรชั่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคน GEN Z รองลงมาคือ GEN Y GEN X และ GEN BB ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า กลุ่มตัวอย่างอายุที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลทำให้ปัจจัยด้านมุมมองความเสี่ยง ความรู้สึกด้านบวก ความรู้สึกด้านลบ และความเชื่อถือต่อองค์กรของแอปพลิเคชัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน WeTV โดยปัจจัยด้านมุมมองความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มคนทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงธุรกิจแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน WeTV พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันมากที่สุด กล่าวคือ ผู้ใช้บริการเชื่อว่าระบบแอปพลิเคชันจะสามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างรวดเร็ว ง่ายต่อเข้าถึง และมีความปลอดภัยต่อการใช้งานได้ ซึ่งหากจำเป็นต้องใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในการลงทะเบียนหรือใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวขององค์กร ผู้ใช้บริการจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวอย่างแน่นอน หากองค์กรสามารถสร้างระบบการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือและมอบสิทธิประโยชน์ที่คุ้มค่าให้แก่ผู้ใช้บริการได้

บรรณานุกรม

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

พีระพัฒน์ แก้วมณี. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังผ่านโครงการ ม.33 เรารักกัน. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน,* 2(3), หน้า 134-142.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563.* เข้าถึงได้จาก: https://www.etda.or.th/th/newsevents/pr-news/ETDA-released-IUB-2020.aspx, 1 มิถุนายน 2565.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2564.* เข้าถึงได้จาก: https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/publications/ETDA-Annual-Report-2021.aspx, 1 มิถุนายน 2565.

Admingramickhouse. (2563). *แอปพลิเคชัน (Application) คืออะไร แล้วมีกี่ประเภท*. เข้าถึงได้จาก: https://bizidea.co.th/whats-application/, 1 มิถุนายน 2565.

C. Morosan , A. DeFranco. (2015). Disclosing personal information via hotel apps: A privacy calculus perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 15(47), pp. 120–130.

Dinev and Hart. (2006). Extended Privacy Calculus Model for E-Commerce. *Transactions Information Systems Research*, 17(1), pp. 61-80.

JK Unnie. (2563). *เอาใจสายซีรีส์จีนกับแอปพลิเคชัน WeTV*. เข้าถึงได้จาก:https://intrend.trueid.net/article/เอาใจสายซีรีส์จีนกับแอปพลิเคชัน-we-tv-trueidintrend_62227, 1 มิถุนายน 2565.

T. Wang, Trong D. Duong and Charlie C. Chen. (2016). Intention to disclose personal information via mobile applications: A privacy calculus perspective. *International Journal of Information Management*, 36(16), pp. 531–542.

Yuan Li. (2012). Theories in online information privacy research: A critical review and an integrated framework. *Decision Support Systems,* 12(54), pp. 471–481.

ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Consent to Disclose Information of Users of the Netflix Application in the Bangkok Metropolitan Region

ปฏิญญา โคตรภูธร[1] และมาลัย กมลสกุลชัย[2]

Patinya Kortputorn[1] and Malai Kamolsakulchai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170[1,2]

E-mail: patinya.kor@rmutr.ac.th[1], malai.k@outlook.rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันวีดิโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศของลูกค้าและประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน (2) เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลการวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สองตัวแปร และแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงผลการวิจัย (1) ด้านระดับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และ (2) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยประกอบด้วยการรับรู้ความเสี่ยง อารมณ์เชิงบวก อารมณ์เชิงลบ และความเชื่อมั่นในระบบ ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

คำสำคัญ: ข้อมูลส่วนบุคคล แอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง การรับรู้ความเสี่ยง

Abstract

The purposes of this study were (1) to compare the level of privacy disclosure of Netflix video streaming application customers in the Bangkok Metropolitan Region classified by gender of customers and experience in using applications and (2) to identify factors that affect the disclosure of personal information of customers of video streaming applications in the Bangkok Metropolitan Region. This study was conducted by a quantitative approach. Data were

collected from 400 Netflix video streaming application customers in the Bangkok Metropolitan Region by using questionnaires. The data obtained were analyzed by two-variable and Linear Regression Model. Results that (1) Level of privacy disclosure of video streaming application customers in the Bangkok Metropolitan Region classified by gender of customers, it was found that male customers were more satisfied than female customers and (2) factors affecting the disclosure of personal information of Netflix video streaming application customers in Bangkok and perimeter found that the factors consisted of risk perception Positive emotions, negative emotions and confidence in the system affect the disclosure of personal information.

Keywords: Personal information, streaming video application, perceived risk

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ ถูกพัฒนาและมีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น พัฒนาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ในปัจจุบัน ตอบสนองสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที โทรศัพท์มือถือมีการพัฒนาตอบโจทย์แก่ผู้บริโภคมากขึ้น ผู้ให้บริการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภคอย่างครอบคลุม เช่น การสั่งซื้อสินค้าและการบริการ การโอนเงิน และการตอบสนองบริการความบันเทิงในรูปแบบการรับชมภาพยนตร์ละครซีรีส์ รายการวาไรตี้ สื่อบันเทิง ผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว สามารถรับชมได้ทุกเวลา แอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมได้แก่ Netflix , HBO GO และ Disney Plus เป็นต้น ซึ่งแอพพลิเคชันเหล่านี้เป็นโปรแกรมที่พัฒนามาให้สามารถใช้งานได้บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน สมาร์ททีวี และ แท็บแล็ต เพื่อการทำงานที่สะดวกและรวดเร็ว มากกว่าการเข้ารับชมผ่านบราวเซอร์ต่าง ๆ บนคอมพิวเตอร์ หรือ บนโทรทัศน์ที่ไม่ใช่สมาร์ททีวี สำหรับประเทศไทยนั้น Netflix เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการช่วงต้นปี พ.ศ. 2559 หลังจากเปิดตัว แอปพลิเคชัน Netflix กลายเป็น 1 ใน App ยอดนิยมของผู้ใช้ smartphone (มติชนออนไลน์, 2562) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการยิมยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Netflix ของผู้ใช้งาน Netflix ในประเทศไทย ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยคิดว่าน่าสนใจในการศึกษากลุ่มประชากรในกลุ่มประเภทต่าง ๆ ในแต่ละกลุ่มที่มีพฤติกรรมต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวและความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน Netflix อย่างไรรวดเร็วของเน็ตฟลิกซ์จนถึงทุกวันนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน Netflix จำแนกตามเพศและประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน Netflix

2.เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ ของแอปพลิเคชัน Netflix

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวจนี จิวะวิไลกาญจน์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้เกี่ยวกับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคลจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่ออธิบายคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์เกี่ยวกับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคลจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจ 2) เพื่ออธิบายพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคลจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจ และ 3) เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรกับการตระหนักรู้เกี่ยวกับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคลจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีการตระหนักรู้การปกป้องสิทธิส่วนบุคคลจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจที่ไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการตระหนักรู้การปกป้องสิทธิส่วนบุคคลจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจแตกต่างกัน มากที่สุด

ชันยนันต์ สมถวิลผ่องใส (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ บทความนี้เป็นการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน จำนวน 12 บทความ โดยการวิเคราะห์ความถี่ของปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในบทความ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน ได้แก่ การได้รับประโยชน์ ทัศนคติเกี่ยวกับความไว้ใจ ความปลอดภัยของระบบความเป็นส่วนตัว ลักษณะทางสังคมและบรรทัดฐานของกลุ่มผู้ใช้งานและ ลักษณะส่วนบุคคลนอกจากนั้นยังได้นาเสนอ บทบาทของการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้แก่ บทบาทต่อทุนทางสังคมบทบาทต่อคุณภาพชีวิติ และด้านผลกระทบการเปิดเผยตนเองในสื่อสังคมออนไลน์กับวัยรุ่นในสังคมไทย คือ ด้านพัฒนาการส่วนบุคคล ด้านพัฒนาการตามวัยและด้านพัฒนาด้านสังคม

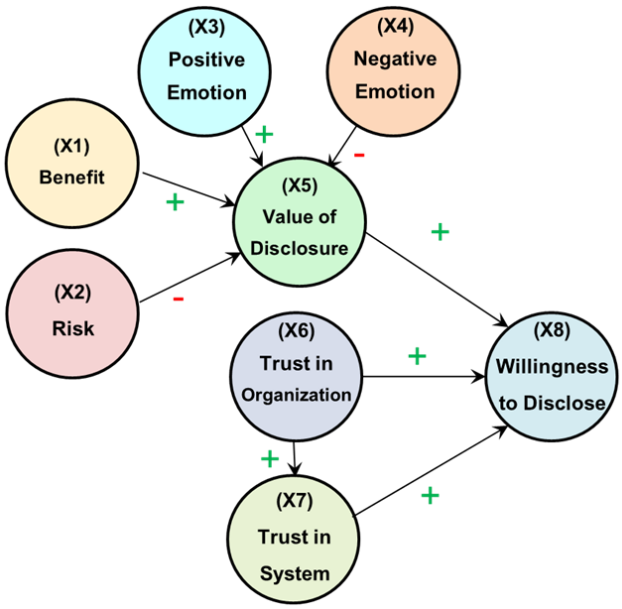
ภิญญา เหลืองอ่อน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามจริงต่อผู้ค้าออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต การศึกษาครั้งนี้จึงให้ความสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามจริงต่อผู้ค้าออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตโดยการขยายขอบเขตของแบบจาลองแคลคูลัส ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผลประโยชน์ที่ประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ผลประโยชน์ด้านการใช้งาน ส่งผลในทางบวกต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามจริง ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลในทางลบ นอกจากนี้ชื่อเสียงและนโยบายความเป็นส่วนตัวเพิ่มความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อผู้ค้าออนไลน์ และ ความเชื่อมั่นไว้วางใจช่วยลดการรับรู้ความเสี่ยง

เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล กรณีศึกษาการลงชื่อเข้าใช้ด้วยรหัสผู้ใช้เฟซบุ๊ก งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎี Privacy Calculus

โดยทำการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 207 ชุด จากประชากรในประเทศไทยผู้มีสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตและเคยใช้งานแอพที่สามารถเข้าใช้งานได้ด้วยการใช้ระบบการลงชื่อเพียงครั้งเดียวด้วยรหัสผู้ใช้เฟซบุ๊ก ซึ่งผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลนั้นถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านการใช้ระบบการลงชื่อเพียงครั้งเดียว ได้แก่ การรับรู้ถึงการควบคุมการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยผู้ใช้ ความกังวลเกี่ยวกับภาวะส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง และผลประโยชน์ทางด้านการเงิน โดยปัจจัยกี่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้ใช้งานนั้นเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้งานมากกว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียความเป็นส่วนบุคคลของผู้ใช้

กรอบแนวคิด

ทฤษฎีกรอบแนวคิด Privacy calculus theory กล่าวถึงการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งทางด้านการเงินและด้านสังคม (Culnan and Armstrong, 1999) การวิเคราะห์และตัดสินใจจะเปรียบเทียบ ความคุ้มค่าของต้นทุน เช่น ความเสี่ยงของการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ (Cost-benefit analysis) (Dinev and Hart, 2006) บุคคลจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลเมื่อเห็นว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับ เทียบเท่าหรือมากกว่าต้นทุนคือ มูลค่าของข้อมูลที่จะสูญเสียเมื่อยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หากผลออกมาเชิง บวกจะทำให้ผู้ใช้มีโอกาสเปิดเผยข้อมูลที่สูงขึ้น (Culnan and Bies, 2003) มีสมมติฐานดังนี้ตามแบบจำลอง Privacy Calculus Theory



รูปที่ 1 แบบจำลอง Privacy calculus theory

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการรับชมสตรีมมิ่งผ่านแอปพลิเคชัน Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายตามประเภทการใช้งานส่วนใหญ่ ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อย

ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

	ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน Netflix				
	น้อยกว่า 1 เดือน	**ใช้มา 1-6 เดือนแล้ว**	**ใช้มา 7-12 เดือนแล้ว**	**มากกว่า 1 ปี**	**รวม**
เพศชาย	23 **5.75%**	41 **10.25%**	27 **6.75%**	34 **8.50%**	125 **31.25%**
เพศหญิง	77 **19.25%**	79 **19.75%**	35 **8.75%**	84 **21.00%**	275 **68.75%**
					400 **100%**

จากการกลุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นผู้ใช้บริการรับชมสตรีมมิ่งผ่านแอปพลิเคชัน Netflix แบ่งออกได้เป็นระหว่างเพศชาย 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25% และเพศหญิง 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75% มีเพศหญิงมากกว่าผู้ใช้บริการเพศชาย จาก 400 คนจากกลุ่มตัวอย่าง และมีจำนวนผู้ใช้งานส่วนใหญ่ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน Netflix เป็นระยะเวลา 1-6 เดือน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30% เพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75% และเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25% กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้งานวิจัยนี้ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นลักษณะแบบสอบถามคำถามปลายปิดโดยมีคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนแบบสอบถามรวมทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน Netflix ของผู้บริโภคผู้ใช้งาน จำนวนแบบสอบถามรวมทั้งหมด 5 ข้อ ส่วนที่ 3 การยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Netflix จำนวนแบบสอบถามรวมทั้งหมด 8 ข้อ ในส่วนนี้จะใช้การตอบแบบสอบถามโดยการวัดในรูปแบบของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อมูลครบถ้วนจากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่ต้องการจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาสถิติต่าง ๆโดยใช้โปรแกรม STATA โดยดำเนินการตามขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการทดสอบสมมติฐานตัวแปรสองตัว ประกอบด้วยการทดสอบ Independent Sample t-test (สำหรับการทดสอบสองกลุ่ม) ทดสอบ One-Way ANOVA F-test (สำหรับการทดสอบมากกว่า 2 กลุ่ม) และทดสอบสมมติฐานด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1 ตามสมการดังต่อไปนี้

สมการตามกรอบแนวคิด Privacy Calculus Theory

$X_{1i}, X_{2i}, X_{3i}, X_{4i} =$ ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (1) – (4)

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i} \quad (5)$$

$X_{6i} =$ ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (6)

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$X_{8i} = \beta_{80} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i} + \varepsilon_{8i} \quad (8)$$

กรอบแนวคิดงานวิจัย Privacy Calculus Theory

โดยที่ $X_{1i} =$ มุมมองประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

$X_{2i} =$ มุมมองความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

$X_{3i} =$ ความรู้สึกด้านบวกต่อแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

$X_{4i} =$ ความรู้สึกด้านลบต่อแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

$X_{5i} =$ มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

$X_{6i} =$ ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

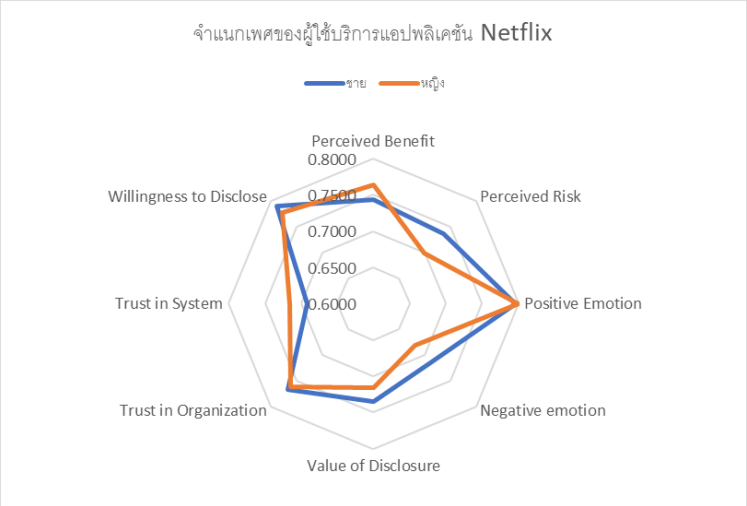
$X_{7i} =$ ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

$X_{8i} =$ ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

$\varepsilon_{ji} =$ ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

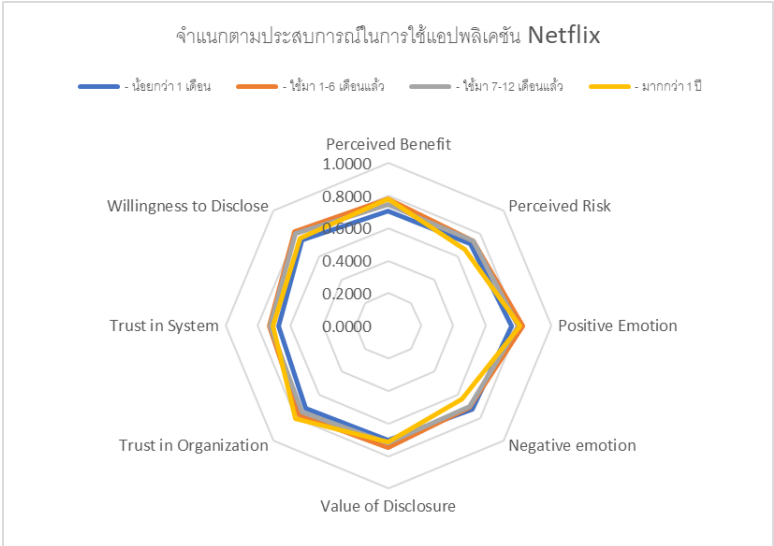
ผลการศึกษาและอภิปราย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลที่ได้รับ



รูปที่ 2 แผนภูมิภาพเรดาห์เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการระหว่างเพศชายและเพศหญิง

จากผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันตามวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันมีมุมมองที่หลากหลายในหัวข้อต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างชายและหญิงมีมุมมองความรู้สึกเชิงบวกจากการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างมาก สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ ยินดี ได้รับความตื่นเต้นและสนุกสนานในการใช้บริการ ในด้านมุมมองประโยชน์เพศหญิงมีการตอบสนองรู้สึกและพึงพอใจกับประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าเพศชาย และเพศชายมีมุมมองในด้านความเสี่ยงมากกว่าเพศหญิง คำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการแต่เพศชายมีมุมมองในด้านให้คุณค่าของตัวแอปพลิเคชันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง



รูปที่ 3 แผนภูมิภาพเรดาห์เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการตามประสบการณ์การใช้

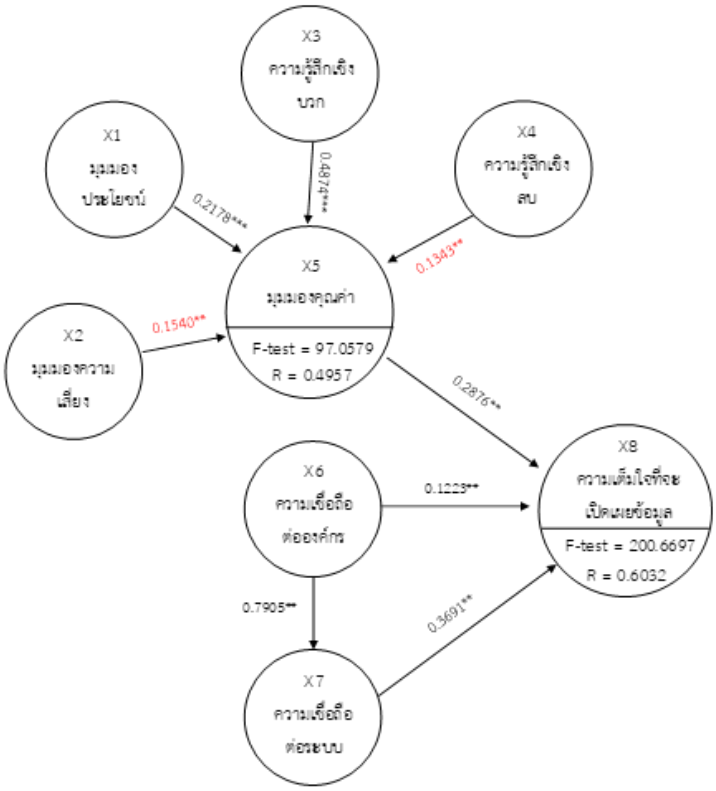
กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน Netflix มานานเป็นเวลา 1-6 เดือน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30% รองลงมาได้แก่ ใช้มากกว่า 1 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30% ใช้งานน้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25% และใช้มา 7-12 เดือน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15% จากผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันที่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันตามวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน จากการใช้งานผู้ใช้งานจากกลุ่มตัวอย่าง ต่าง ๆมีความเห็นพึงพอใจในมุมมองหลาย ๆ หัวข้อที่คล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ จะเห็นกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ง่ายน้อยกว่า 1 เดือน หรือผู้ใช้งานใหม่จะมีมุมมองความรู้สึกเชิงลบความกังวลจากการใช้แอปพลิเคชันส่งผลถึงมุมมองด้านความเชื่อถือในองค์กรและระบบของแอปพลิเคชัน แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างอื่นๆโดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานมากกว่า 1 ปี ที่มีความรู้สึกเชิงลบต่อการใช้แอปพลิเคชันและมุมมองด้านความเสี่ยงจากการใช้งานค่อนข้างต่ำเนื่องจากประสบการณ์การใช้เป็นระยะเวลานานได้รับประโยชน์ในการใช้บริการอย่างต่อเนื่องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อถือต่อองค์กรและระบบส่งผลในการเต็มใจเปิดเผยข้อมูลในการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	มุมมองคุณค่าการเปิดเผยข้อมูล	ความเชื่อถือต่อระบบที่พัฒนาแอปพลิเคชัน	ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน
มุมมองประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม	0.2178***		
มุมมองความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม	0.1540**		
ความรู้สึกเชิงบวกต่อแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม	0.4874***		
ความรู้สึกเชิงลบต่อแอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม	0.1343**		
มุมมองคุณค่าการเปิดเผยข้อมูลจากการใช้แอปพลิเคชัน			0.2876***
ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน		0.7905***	0.1223***
ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน			0.3691***
Constant	-0.0350	0.1040***	0.2195***
N	400.0000	400.0000	400.0000
rss	9.3585	8.5081	5.8748
F	97.0579	468.6340	200.6697
p	0.0000	0.0000	0.0000
r2	0.4957	0.5408	0.6032
r2_a	0.4906	0.5396	0.6002

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 , *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 4 แผนภาพผลการประมาณค่าแบบจำลองตามกรอบแนวคิด

ในตารางที่ 2 และรูปที่ 4 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีสมมติฐาน Privacy Calculus Theory ตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ ของแอปพลิเคชัน Netflix ได้ดังนี้

สมมติฐาน H1 : ปัจจัยมุมมองประโยชน์จากการใช้ (Benefit) ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้ (Value of Disclosure)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยมุมมองประโยชน์จากการใช้ (Benefit) ประมาณค่าได้ 0.2178 ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้ (Value of Disclosure) มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องต่อสมมติฐาน

สมมติฐาน H2 : ปัจจัยที่ X2 มุมมองความเสี่ยงจากการใช้ (Risk) ส่งผลในเชิงลบต่อ X5 มุมมองคุณค่าจากการใช้ (Value of Disclosure)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยมุมมองความเสี่ยงจากการใช้ (Risk) ประมาณค่าได้ 0.1540 ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้ (Value of Disclosure) มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐาน H3 : ปัจจัยที่ X3 มุมมองอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก (Positive Emotion) ส่งผลในเชิงบวกต่อ X5 มุมมองคุณค่าจากการใช้ (Value of Disclosure)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยมุมมองอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก (Positive Emotion) ประมาณค่าได้ 0.4874 ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้ (Value of Disclosure) มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องต่อสมมติฐาน

สมมติฐาน H4 : ปัจจัยที่ X4 มุมมองอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบ (Negative Emotion) ส่งผลในเชิงลบต่อ X5 มุมมองคุณค่าจากการใช้ (Value of Disclosure)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยมุมมองอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบ (Negative Emotion) ประมาณค่าได้ 0.1343 ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้ (Value of Disclosure) มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐาน H5 : ปัจจัยที่ X1 มุมมองประโยชน์จากการใช้ (Benefit) ส่งผลเชิงบวก X2 มุมมองความเสี่ยงจากการใช้ (Risk) ส่งผลเชิงลบ X3 มุมมองอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก (Positive Emotion) ส่งผลเชิงบวก X4 มุมมองอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบ (Negative Emotion) ส่งผลเชิงลบ ทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลต่อปัจจัยที่ X5 มุมมองคุณค่าจากการใช้ ส่งผลในเชิงบวกต่อ X8 ความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล (Willingness to Disclose)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยมุมมองประโยชน์จากการใช้ (Benefit) ส่งผลเชิงบวก อารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก (Positive Emotion) ส่งผลเชิงบวก มุมมองความเสี่ยงจากการใช้ (Risk) ส่งผลเชิงบวก มุมมอง มุมมองอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบ (Negative Emotion) ส่งผลเชิงบวก ทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลต่อปัจจัยมุมมองคุณค่าจากการใช้ ประมาณค่าได้ 0.2876 ส่งผลในเชิงบวกต่อความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล (Willingness to Disclose) มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องต่อสมมติฐาน แต่มุมมองความเสี่ยงและมุมมองความรู้สึกเชิงลบไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐาน H6 : ปัจจัยที่ X6 มุมมองความเชื่อมั่นในองค์กร (Trust in Organization) ส่งผลในเชิงบวกต่อปัจจัยที่ X7 มุมมองความวางใจในระบบ (Trust in System) และ ส่งผลในเชิงบวกต่อ X8 ความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล (Willingness to Disclose)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยมุมมองความเชื่อมั่นในองค์กร (Trust in Organization) ประมาณค่าได้ 0.7905 ส่งผลในเชิงบวกต่อ ปัจจัยมุมมองความวางใจในระบบ (Trust in System) และส่งผลในเชิงบวก 0.1223 ต่อความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล (Willingness to Disclose) มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องต่อสมมติฐาน

สมมติฐาน H7 : ปัจจัยที่ X7 มุมมองความวางใจในระบบ (Trust in System) ส่งผลในเชิงบวกต่อ X8 ความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล (Willingness to Disclose)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยมุมมองความวางใจในระบบ (Trust in System) ประมาณค่าได้ 0.3691ส่งผลในเชิงบวกต่อความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล (Willingness to Disclose) มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องต่อสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Netflix เพศชายและเพศหญิงเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลตามกรอบแนวคิดทฤษฎี Privacy Calculus Theory กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายเพศหญิงมีความคิดเห็นและความรู้สึกพึงพอใจในต่อการใช้งานเป็นเชิงบวกจากการใช้บริการแอปพลิเคชัน กลุ่มตัวอย่างเพศชายจะมีมุมมองในเรื่องความเสี่ยงต่อกันใช้แอปพลิเคชันมากกว่าเพศหญิง ส่งผลต่อความรู้สึกจนเกิดความกังวลไม่สบายใจต่อการเปิดเผยข้อมูลของแอปพลิเคชันแต่กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความเชื่อถือต่อองค์กรที่เป็นผู้พัฒนาแอปพลิเคชันมีความไว้วางใจต่อองค์กรผู้พัฒนามากกว่าเพศหญิง ถึงแม้ว่าเพศหญิงจะมีมุมมองให้คุณค่าแอปพลิเคชัน Netflix มากกว่าเพศชายแต่กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีพฤติกรรมในความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิจัยของของสุวจนี จิวะวิไลกาญจน์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้เกี่ยวกับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคล จากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีการตระหนักรู้การปกป้องสิทธิส่วนบุคคลจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจที่ไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการตระหนักรู้การปกป้องสิทธิส่วนบุคคลจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจแตกต่างกัน

การศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ ของแอปพลิเคชัน Netflix ตามกรอบแนวคิดทฤษฎี Privacy Calculus Theory กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรับรู้ถึงประโยชน์จากการจากการใช้แอปพลิเคชันที่มอบความสะดวกสบาย การเข้าถึงบริการรับชมสตริมมิ่งวิดีโอผ่านแอปพลิเคชันตอบสนองในการรับชมเนื้อหาที่มีเนื้อหาที่หลากหลายส่งผลให้กลุมตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสนุกตื่นเต้นและมีความสุขในการใช้บริการรับชม กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแม้จะมีความรู้สึกกังวลจากการเปิดเผยข้อมูลในการใช้บริการรับรู้ถึงความเสี่ยงซึ่งสามารถอธิบายได้จากปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่ปัจจุบันมีการถูกขโมยข้อมูลมากมายทั้งภาครัฐและเอกชนจนก่อเกิดความเสียหายต่อตัวบุคคลทำให้ผู้คนในปัจจุบันมีความตื่นตระหนักต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากขึ้น แต่องค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชันยังคงมอบความมั่นใจและมีมาตรการความปลอดภัยในระบบแสดงให้ถึงความปลอดภัยและความใส่ใจของตัวองค์กรผู้พัฒนาแอปพลิเคชันทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือและไว้วางใจสามารถมอบประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการตอบสนองความต้องการส่งผลต่อความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลในการใช้บริการแก่แอปพลิเคชัน สรุปได้ว่า การตัดสินใจในการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นผลมาจากการพิจารณาระหว่างความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและผลประโยชน์ที่ได้รับความน่าเชื่อถือตัวองค์กรและระบบของแอปพลิเคชันที่สามารถมอบความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ภิญญา เหลืองอ่อน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามจริงต่อผู้ค้าออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผลประโยชน์ที่ประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ผลประโยชน์ด้านการใช้งาน ส่งผลในทางบวกต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามจริง ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลในทางลบ นอกจากนี้ชื่อเสียงและนโยบายความ สอดคล้องกับวิจัยของชันยนันต์ สมถวิลผ่องใส (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคม

ออนไลน์ ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน ได้แก่ การได้รับประโยชน์ ทัศนคติเกี่ยวกับความไว้ใจ ความปลอดภัยของระบบความเป็นส่วนตัว ลักษณะทางสังคมและบรรทัดฐานของกลุ่มผู้ใช้งานและ ลักษณะส่วนบุคคลนอกจากนั้นยังได้นาเสนอ บทบาทของการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้แก่ บทบาทต่อทุนทางสังคมบทบาทต่อคุณภาพชีวิติ และด้านผลกระทบการเปิดเผยตนเองในสื่อสังคมออนไลน์กับวัยรุ่นในสังคมไทย คือ ด้านพัฒนาการส่วนบุคคล ด้านพัฒนาการตามวัยและด้านพัฒนาด้านสังคม และยังสอดคล้องกับวิจัยของ เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกรณีศึกษาการลงชื่อเข้าใช้ด้วยรหัสผู้ใช้เฟซบุ๊ก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านการใช้ระบบการลงชื่อเพียงครั้งเดียว ได้แก่ การรับรู้ถึงการควบคุมการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยผู้ใช้ ความกังวลเกี่ยวกับภาวะส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง และผลประโยชน์ทางด้านการเงิน โดยปัจจัยกี่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้ใช้งานนั้นเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้งานมากกว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียความเป็นส่วนบุคคลของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้ที่มีความสนใจในด้านความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน สามารถนำผลการศึกษาวิจัยเป็นแนวทางศึกษาปัจจัยในความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

1. ด้านประชากรศาสตร์ จาการศึกษาพบว่า การวิจัยมุ่งเน้นผู้ใช้บริการเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่นิยมใช้บริการรับชมวิดีโอสตรีมมิ่งผ่านแอปพลิเคชันมากกว่าเพศชาย ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการเพศหญิงมีมากกว่าเพศชายแต่ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลน้อยกว่าเพศชาย ตอบสนองและปรับปรุงให้ตรงความต้องการกระตุ้นความยินยอมการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการเพศหญิงมากขึ้น ดังนั้นผู้ดำเนินการธุรกิจเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน Netflix ควรมีขั้นตอนหรือวิธีการทะเบียนก่อนการใช้งานแอปพลิเคชันที่ไม่ซับซ้อนและไม่เป็นข้อมูลที่เป็นความลับมากนักเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังกังวลในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวเป็นอย่างมาก

2. ด้านพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Netflix จาการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานน้อยกว่า 1 เดือนที่มีความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลน้อยเกิดจากความไม่ค่อยเชื่อถือในองค์กรและระบบเพราะเป็นสิ่งใหม่ๆที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้ ดังนั้นผู้ดำเนินการธุรกิจเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน Netflix ควรเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจดึงดูดสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการใหม่และผู้ใช้บริการที่ใช้งานอย่างต่อเนื่อง เช่น มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลอย่างละเอียด รัดกุม เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วงผ่านไปด้วยอย่างดี

บรรณานุกรม

ชันยนันต์ สมถวิลผ่องใส. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 10(2), หน้า 267-275.

ภิญญา เหลืองอ่อน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามจริงต่อผู้ค้าออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต*. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

มติชน ออนไลน์.(2562). คู่แข่งขันของเน็ตฟลิกซ์. *มติชน.*เข้าถึงได้จาก: https://www.matichon.co.th

สุวจนี จิวะวิไลกาญจน์. (2562). การตระหนักรู้เกี่ยวกับการปกป้องสิทธิส่วนบุคคลจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในภาคธุรกิจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. *วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์*, 25(3), หน้า 35-53.

เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมลู ส่วนบุคคล:กรณีศึกษาการลงชื่อเข้าใช้ครั้งเดียวด้วยเฟซบุ๊ก. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ(JISB)*, 2(4) หน้า 40

Culnan, M.J. & Armstrong, P.K. (1999). Information Privacy Concerns, Procedural Fairness and Impersonal Trust An Empirical Investigation. *Organization Science*, 10(1), p.104-115.

Culnan, M.J. & Bies, R.J. (2003). Consumer Privacy: Balancing Economic and Justice Considerations. *Journal of Social Issues*, 59(2), pp.323-342.

Dinev, T., & Hart, P. (2006). An Extended Privacy Calculus Model for E-Commerce Transactions. *Information Systems Research*, 17(1), pp.61-80.

ดัชนีเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Index Comparing Level of Customers' Consent to Disclose Information on Department Store Application in the Bangkok Metropolitan Region

อมรรัตน์ พูลกำลัง[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Amornrat Phonkamlang[1] and Nopnapa Jullobol[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: amornrat.poo@rmutr.ac.th[1], Nopnapa.jul@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับการยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามเพศและรายได้ของผู้ใช้บริการ โดยใช้กรอบแนวคิด Privacy Calculus Theory วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินามและแบบจำลองสมการถดถอย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 407 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ไม่แตกต่างกัน และด้านรายได้พบว่าผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสูงกว่าผู้มีรายได้ในกลุ่มอื่น

คำสำคัญ: เปรียบเทียบ การยินยอมเปิดเผยข้อมูล แอปพลิเคชัน

Abstract

The purposes of this study were Comparing Level of Customers' Consent to disclose information on Department Store application in the Bangkok Metropolitan Region. This study was conducted by a quantitative approach. Data were collected from 407 Department Store application customers in the Bangkok Metropolitan Region by using questionnaires. The data obtained were analyzed by two-variable and Linear Regression Model. Research findings revealed that levels of customers' Consent to disclose information on Department Store application in the Bangkok Metropolitan Region were significantly customers' high income indifferently from those of other customers.

Keywords: Consent to disclose information, application

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆถูกพัฒนาและมีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น พัฒนาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ในปัจจุบัน ตอบสนองสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที โทรศัพท์มือถือมีการพัฒนาตอบโจทย์แก่ผู้บริโภคมากขึ้น ผู้ให้บริการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภคอย่างครอบคลุม เช่น การสั่งซื้อสินค้าและการบริการ การโอนเงิน และการตอบสนองบริการความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าสร้างมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้คนที่ต้องใช้ชีวิตอยู่ที่บ้าน ที่ทำงาน และเหมาะสมสำหรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรน่า ซึ่งในขณะเดียวกัน ผู้ที่ต้องการใช้บริการเพื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการของห้างสรรพสินค้าผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ จำเป็นต้องแลกความสะดวกสบายที่ได้มากับการให้ข้อมูลส่วนตัว หรือยอมรับการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถใช้งานในแอปพลิเคชันต่าง ๆได้อย่างสะดวกสบายมากที่สุด ซึ่งหากการใช้บริการแอปพลิเคชันต่าง ๆต้องมีกระบวนการของการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้เจ้าของผู้ให้บริการเชื่อถือในตัวผู้บริโภคว่าจะไม่ถูกโกง แต่ในขณะเดียวกันกลับสร้างผลกระทบและความเสียหายต่อการนำข้อมูลสำคัญไปใช้ต่อของผู้บริโภคก็คงเกิดความไม่สมดุลในการใช้บริการและให้บริการ และเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าความเสียหายแล้วอาจทำให้ผู้บริโภคไม่ใช้บริการในที่สุด

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ลูกค้าแต่ละกลุ่มมีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันอย่างไร ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามรายได้ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามรายได้

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีกรอบแนวคิด Privacy calculus theory โดย

จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการที่ผู้ใช้บริการนั้นมีการรับรู้เสี่ยง ที่มากขึ้นเกี่ยวกับความไม่น่าเชื่อถือของข้อมูล โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดมากกว่าการใช้บริการอื่นที่คล้ายกัน ความไม่มั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและโอกาสที่จะถูกใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ของผู้ให้บริการส่งผลต่อระดับความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง

(Location based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่สูงขึ้น ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ McKechnie ที่ได้ศึกษามิติเกี่ยวกับความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องของความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับการถูกละเมิดหรือลักลอบนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต และความสูญเสียที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ การศึกษาของ ฐิตยาภรณ์ธีรานุวรรตน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Trust Perception) ของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Location-based Services” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21-25 ปีสามารถลดการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้ Location-based Servicesการสร้างความรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จากการป้องกันความเป็นส่วนตัว

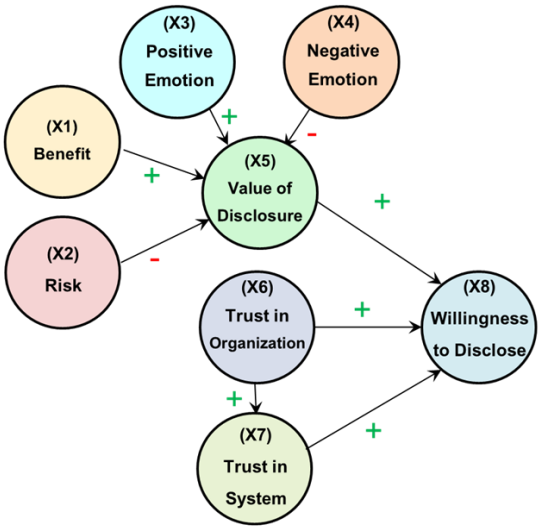
ชันยนันต์ สมถวิลผ่องใส (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ บทความนี้เป็นการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน จำนวน 12 บทความ โดยการวิเคราะห์ความถี่ของปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในบทความ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน ได้แก่ การได้รับประโยชน์ ทัศนคติเกี่ยวกับความไว้ใจ ความปลอดภัยของระบบความเป็นส่วนตัว ลักษณะทางสังคมและบรรทัดฐานของกลุ่มผู้ใช้งานและ ลักษณะส่วนบุคคลนอกจากนั้นยังได้นาเสนอ บทบาทของการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้แก่ บทบาทต่อทุนทางสังคมบทบาทต่อคุณภาพชีวิติ และด้านผลกระทบการเปิดเผยตนเองในสื่อสังคมออนไลน์กับวัยรุ่นในสังคมไทย คือ ด้านพัฒนาการส่วนบุคคล ด้านพัฒนาการตามวัยและด้านพัฒนาด้านสังคม

เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล กรณีศึกษาการลงชื่อเข้าใช้ด้วยรหัสผู้ใช้เฟซบุ๊ก ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านการใช้ระบบการลงชื่อเพียงครั้งเดียว ได้แก่ การรับรู้ถึงการควบคุมการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยผู้ใช้ ความกังวลเกี่ยวกับภาวะส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง และผลประโยชน์ทางด้านการเงิน โดยปัจจัยกี่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้ใช้งานนั้นเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้งานมากกว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียความเป็นส่วนบุคคลของผู้ใช้

กรอบแนวคิด

ทฤษฎีกรอบแนวคิด Privacy calculus theory กล่าวถึงการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งทางด้านการเงินและด้านสังคม (Culnan and Armstrong, 1999) หรือผลประโยชน์ในด้านบริการแบบเป็นลักษณะส่วนบุคคล (Sheng et al., 2008) การวิเคราะห์และตัดสินใจจะเปรียบเทียบ ความคุ้มค่าของต้นทุน เช่น ความเสี่ยงของการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ (Cost-benefit analysis) (Dinev and Hart, 2006; Li et al., 2010) บุคคลจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลเมื่อเห็นว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับ เทียบเท่าหรือมากกว่าต้นทุนคือ มูลค่าของข้อมูลที่จะสูญเสียเมื่อยินยอม

เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หากผลออกมาเชิง บวกจะทำให้ผู้ใช้มีโอกาสเปิดเผยข้อมูลที่สูงขึ้น (Culnan and Bies, 2003) การประยุกต์ทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัว เช่น งานวิจัยของ Dinev et al. (2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตผ่านการทำธุรกรรมออนไลน์ หรือการใช้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์งานวิจัยของ Krasnova and Veltri (2010) ที่ศึกษาถึงพฤติกรรมในการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้สังคมออนไลน์ มีสมมติฐานดังนี้ตามแบบจำลอง Privacy calculus theory



รูปที่ 1 แบบจำลอง Privacy calculus theory

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ H1 ผู้ใช้แอปพลิเคชันที่มีเจนเนอร์เรชัน (อายุ) ที่แตกต่างกัน มีระดับความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ H2 มุมมองประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชัน และความรู้สึกด้านบวกต่อแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน

สมมติฐานที่ H3 มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันและความเชื่อถือต่อระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน

สมมติฐานที่ H4 ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองความปลอดภัยต่อระบบของแอปพลิเคชัน

สมมติฐานที่ H5 มุมมองความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชัน และอารมณ์ด้านลบในการใช้งานแอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการของห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 407 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 ตารางแสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
	94	99	193
ต่ำกว่า 30,000 บาทต่อเดือน	48.7%	51.3%	100%
	50	100	150
30,001-50,000 บาทต่อเดือน	**33.33%**	**66.67%**	**100%**
	30	34	64
50,0001 บาทขึ้นไปต่อเดือน	46.88%	53.12%	**100%**
	174	**233**	**407**
รวม	**42.75%**	**57.25%**	**100%**

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 407 คน ของลูกค้าที่เลือกช่องทางการซื้อสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันของห้างสรรพสินค้า โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ แบ่งตามรายได้ ซึ่งการแบ่งกลุ่มรายได้นั้น แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มคนดังนี้ กลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 30,000 บาทต่อเดือน ที่เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็น 48.7% และเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็น 51.3% รวมจำนวน 193 คน คิดเป็น 100% กลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-50,000 บาทต่อเดือน ที่เป็นเพศชาย 50 คน คิดเป็น 33.33% และเป็นเพศหญิง 100 คน คิดเป็น 66.67% รวมจำนวน 150 คน คิดเป็น 100% และกลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ย 50,001 บาทต่อเดือนที่เป็นเพศชาย 30 คน คิดเป็น 46.88% และเพศหญิง 34 คน คิดเป็น 53.12% รวม 64 คน คิดเป็น 100% โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 407 คน เป็นเพศชาย 174 คน คิดเป็น 42.75% และเพศหญิง 233 คน คิดเป็น 57.25% กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้งานวิจัยนี้ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นลักษณะแบบสอบถามคำถามปลายปิดโดยมีคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนแบบสอบถามรวมทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันของห้างสรรพสินค้า จำนวนแบบสอบถามรวมทั้งหมด 5 ข้อ ส่วนที่ 3 การยินยอม

เปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันของห้างสรรพสินค้า จำนวนแบบสอบถามรวมทั้งหมด 8 ข้อ ในส่วนนี้จะใช้การตอบแบบสอบถามโดยการวัดในรูปแบบของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ดังนี้ กรอบแนวคิด Privacy Calculus Theory

$$X_{1i}, X_{2i}, X_{3i}, X_{4i} = \text{ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)} \qquad (1) - (4)$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i} \qquad (5)$$

$$X_{6i} = \text{ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)} \qquad (6)$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i} \qquad (7)$$

$$X_{8i} = \beta_{80} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i} + \varepsilon_{8i} \qquad (8)$$

โดยที่ x_{1i} = มุมมองประโยชน์จากการใช้แอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

x_{2i} = มุมมองความเสี่ยงจากการใช้แอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

x_{3i} = มุมมองความรู้สึกด้านบวกจากการใช้แอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

x_{4i} = มุมมองความรู้สึกด้านลบจากการใช้แอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

x_{5i} = มุมมองคุณค่าจากการใช้แอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

x_{6i} = มุมมองความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

x_{7i} = มุมมองความเชื่อถือต่อระบบแอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

x_{8i} = มุมมองความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการของห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 407 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสร้างดัชนีวัดระดับการยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า สามารถนำมาใช้และวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้าน โดยเมื่อพิจารณาในน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าตัวแปรในด้านต่าง ๆของทุกองค์ประกอบมากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบและปัจจัยที่สอดคล้องกัน ผลการวิเคราะห์ความ

น่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ค่า % Total Variance มีค่าโดยรวมมากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย

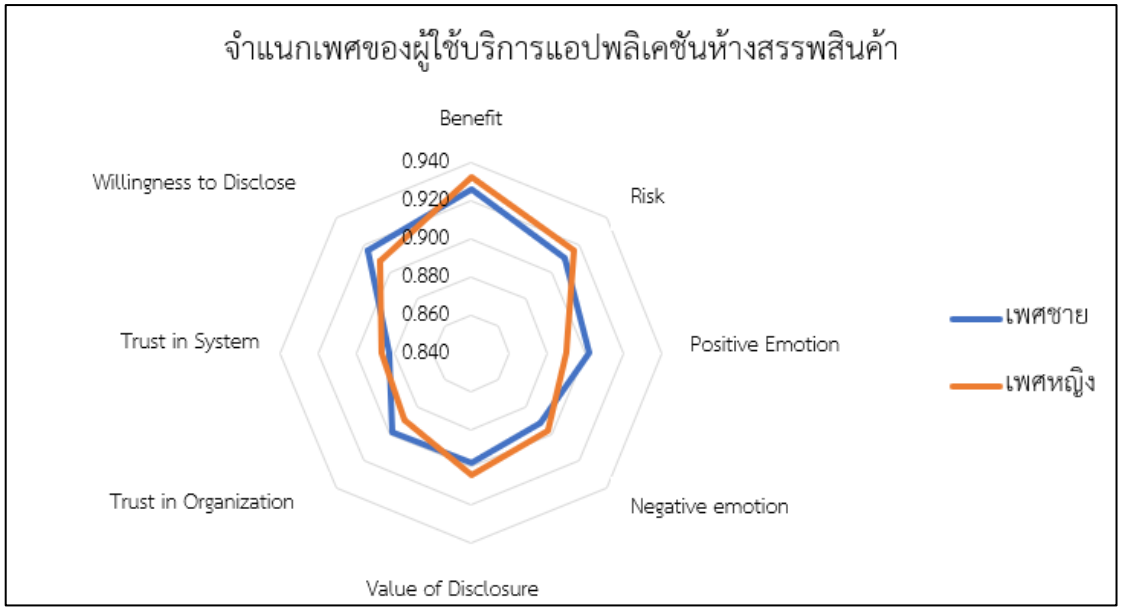
รายการประเมิน	Factor Loading	%Total Variance	Cronbach Alpha
ประโยชน์ของแอพพลิเคชัน		**0.7901**	**0.8613**
ช่วยลดเวลาผู้ใช้บริการในการเข้าถึงข้อมูลสินค้าที่ต้องการและร้านค้าที่จัดจำหน่าย	0.8995		
อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ หรือข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ทันที	0.8769		
ภาพรวมผู้ใช้บริการรู้สึกว่า มีประโยชน์ในการเข้าถึงบริการส่วนบุคคล ผลิตภัณฑ์ หรือ ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการ	0.8900		
ความเสี่ยงในการใช้แอพพลิเคชัน		**0.9053**	**0.9475**
การจัดเตรียมรายการสินค้าด้วยแอปพลิเคชัน อาจทำให้เกิดปัญหาที่คาดไม่ถึงได้มากมาย	0.9459		
อาจมีความเสี่ยงที่จะการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้งานแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.9597		
อาจมีความเสี่ยงสูงสำหรับความสูญเสียในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล	0.9487		
อารมณ์เชิงบวก (Positive emotion)		**0.8532**	**0.9412**
สะดวกสบาย	0.8501		
มีความสุข	0.9476		
สนุก	0.9464		
ง่าย ไม่ซับซ้อน	0.9469		
อารมณ์เชิงลบ (Negative emotion)		**0.9348**	**0.9766**
กลัวข้อมูลส่วนตัวถูกขโมย	0.9567		
ไม่สบายใจว่าข้อมูลส่วนตัวอาจถูกขโมย	0.9653		
กังวลว่าข้อมูลส่วนตัวอาจถูกขโมย	0.9785		
ห่วงว่าข้อมูลส่วนตัวอาจถูกขโมย	0.9667		

รายการประเมิน	Factor Loading	%Total Variance	Cronbach Alpha

คุณค่าของแอพพลิเคชัน		**0.9021**	**0.9452**
ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าสามารถชดเชย			
ความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้บริการ	0.9300		
คุ้มค่ากับการที่ให้ข้อมูลไป	0.9608		
มีความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลการใช้บริการส่วนบุคคลจากการใช้แอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.9583		
มีความน่าเชื่อถือต่อองค์กร		**0.8806**	**0.9299**
การซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้ามีความน่าเชื่อถือ	0.9503		
การช่วยดูแลให้การซื้อสินค้าเป็นไปตามสัญญาที่โฆษณา	0.9258		
การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ซื้อ	0.9389		
มีความน่าเชื่อถือต่อระบบ		**0.8832**	**0.9554**
ความปลอดภัยของระบบการส่งข้อมูลส่วนตัว	0.9408		
ความปลอดภัยของระบบการดูแลฐานข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	0.9464		
ความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน	0.9342		
ความปลอดภัยของระบบติดตามสินค้า	0.9376		
การยินดีเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว		**0.8535**	**0.9406**
ใช้งานแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.9292		
ซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.9635		
ขอแลกคะแนน The 1 ผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.9196		
ชำระค่าสินค้าแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.8812		

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า

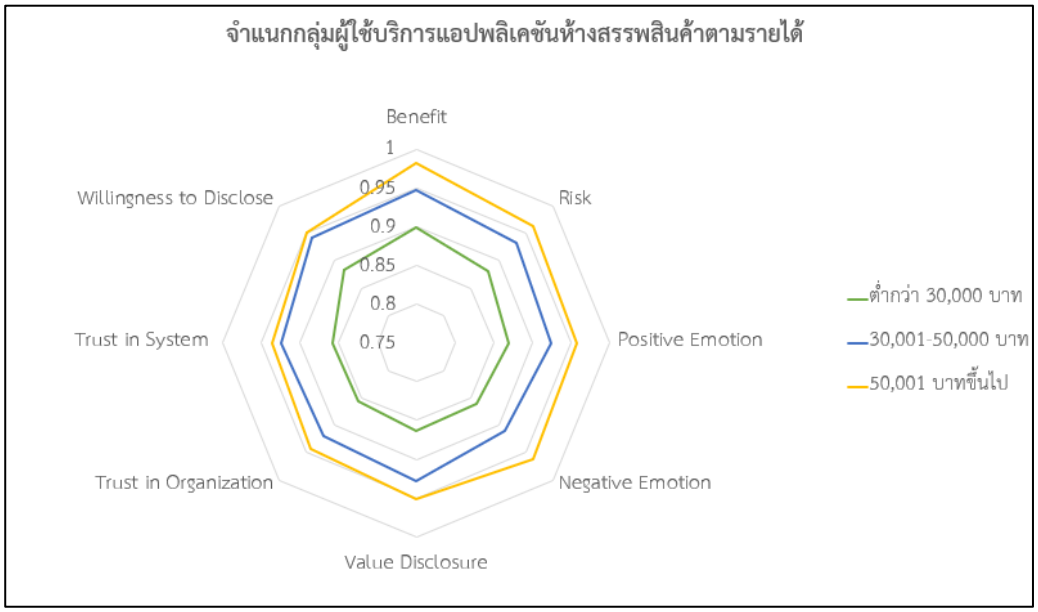
รายการ	จำนวน	BE	RI	PE	NE	VD	TO	TS	WD
<u>เพศ</u>									
ชาย	174	0.9255	0.9098	0.9020	0.8918	0.8973	0.8989	0.8829	0.9165
หญิง	233	0.9325	0.9158	0.8899	0.8974	0.9038	0.8897	0.8872	0.9078
t-test		0.1657	0.1276	0.4153	0.0729	0.1069	0.1941	0.0360	0.2745
<u>รายได้เฉลี่ย/เดือน</u>									
ต่ำกว่า 30,000 บาท	193	0.8989	0.8818	0.8685	0.8601	0.8637	0.8564	0.8579	0.8824
30,001-50,000 บาท	150	0.9464	0.9321	0.9244	0.9111	0.9275	0.9204	0.9251	0.9408
50,001 บาทขึ้นไป	64	0.9821	0.9638	0.9563	0.9622	0.9511	0.9429	0.9355	0.9503
t-test		3.4298 ***	2.9856 **	1.7232	2.8116 **	3.8354 ***	2.8657 **	3.8913 ***	2.3713 **



รูปที่ 2 แผนภูมิภาพเรดาห์เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการระหว่างเพศชายและเพศหญิง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 407 คนแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าเป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25% และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75%

จากผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันตามวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันมีมุมมองที่หลากหลายในหัวข้อต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลในการใช้แอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า



รูปที่ 3 แผนภูมิภาพเรดาห์เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าตามรายได้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่เลือกช่องทางการซื้อสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันของห้างสรรพสินค้า โดยมีกลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำ กว่า 30,000 บาทต่อเดือนจำนวน 193 คน คิดเป็น 47.42% กลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-50,000 บาทต่อเดือนจำนวน 150 คน คิดเป็น 36.85% และกลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ย 50,001 บาทต่อเดือน จำนวน 64 คน คิดเป็น 15.72% โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 407 คน

จากแผนภูมิเรดาห์แสดงให้เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่าผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสูงกว่ารายได้ในกลุ่มอื่น

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า โดยการเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลตามกรอบแนวคิดทฤษฎี Privacy Calculus Theory โดยเพศชายและเพศหญิงมีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ไม่แตกต่างกัน และในด้านรายได้พบว่าผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสูงกว่าผู้มีรายได้ในกลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของจิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการที่ผู้ใช้บริการนั้นมีการรับรู้เสี่ยง ที่มากขึ้นเกี่ยวกับความไม่น่าเชื่อถือของข้อมูล โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดมากกว่าการใช้บริการอื่นที่คล้ายกัน ความไม่มั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและโอกาสที่จะถูกใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ของผู้ให้บริการส่งผลต่อระดับความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่สูงขึ้น ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ McKechnie ที่ได้ศึกษามิติเกี่ยวกับความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องของความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับการถูกละเมิดหรือลักลอบนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต และความสูญเสียที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว สอดคล้องกับ การศึกษาของ ฐิตยาภรณ์ธีรานุวรรตน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Trust Perception) ของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ Location-based Services” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21-25 ปีสามารถลดการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้ Location-based Servicesการสร้างความรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จากการป้องกันความเป็นส่วนตัว สอดคล้องกับวิจัยของ ชันยนันต์ สมถวิลผ่องใส (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน ได้แก่ การได้รับประโยชน์ ทัศนคติเกี่ยวกับความไว้ใจ ความปลอดภัยของระบบความเป็นส่วนตัว ลักษณะทางสังคมและบรรทัดฐานของกลุ่มผู้ใช้งานและลักษณะส่วนบุคคลนอกจากนั้นยังได้นาเสนอ บทบาทของการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้แก่ บทบาทต่อทุนทางสังคมบทบาทต่อคุณภาพชีวิติ และด้านผลกระทบการเปิดเผยตนเองในสื่อสังคมออนไลน์กับ

วัยรุ่นในสังคมไทย คือ ด้านพัฒนาการส่วนบุคคล ด้านพัฒนาการตามวัยและด้านพัฒนาด้านสังคม และยังสอดคล้องกับวิจัยของ เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกรณีศึกษาการลงชื่อเข้าใช้ด้วยรหัสผู้ใช้เฟซบุ๊ก ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านการใช้ระบบการลงชื่อเพียงครั้งเดียว ได้แก่ การรับรู้ถึงการควบคุมการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยผู้ใช้ ความกังวลเกี่ยวกับภาวะส่วนตัว การรับรู้ความเสี่ยง และผลประโยชน์ทางด้านการเงิน โดยปัจจัยกี่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้ใช้งานนั้นเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้งานมากกว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียความเป็นส่วนบุคคลของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลที่มีค่าสัมประสิทธิ์ ที่สูงที่สุด คือ ความเชื่อถือต่อระบบ เพราะฉะนั้นผู้ประกอบการควรสร้างความน่าเชื่อถือ ในระบบโดยการสร้างความปลอดภัยในเรื่องของระบบการส่งข้อมูลส่วนตัว ระบบการดูแลฐานข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ระบบการชำระเงิน และระบบติดตามสินค้าเพราะจะมีผลทำให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมีความเต็มใจในการยินยอมเปิดเผยข้อมูลในการใช้แอปพลิเคชันของห้างสรรพสินค้า

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินการวิจัยนี้

บรรณานุกรม

จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2558). *การยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชันยนันต์ สมถวิลผ่องใส. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 10(2), หน้า 267-275.

เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมลู ส่วนบคุคล:กรณีศึกษาการลงชื่อเข้าใช้ครั้งเดียวด้วยเฟซบุ๊ก*. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ.(JISB),* 2(4), หน้า 40.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Disclosure Behavior of Personal Information of Customers of Commercial Bank Applications in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

ปวีณา อำพิมพ์[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Paweena Aumphim[1] and Nopnapha Jullobol[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170

E-mail: paweenabumbim14@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันธนาคาร B การวิจัยเชิงปริมาณนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร B ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 405 คน โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง Privacy Calculus Theory วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินามแบบจำลองสมการถดถอยโลจิท ผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันธนาคาร B พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันธนาคาร B อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสูงสุด ได้แก่ ความเชื่อถือต่อองค์กรเพียงปัจจัยเดียว

คำสำคัญ: การเปิดเผยข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคล แอปพลิเคชัน

Abstract

The purpose of this research is to study the factors affecting the level of consent to disclose information of service users of the Bank B application. The bank B application service in Bangkok metropolitan and its vicinity of Data were analyzed by analyzing binomial variables of 405 consumers using the Privacy Calculus Theory model framework. The conceptual model of Privacy Calculus Theory was used to analyze the data by analyzing binomial variables. Logit regression modeling, research results, factors affecting the level of consent to disclose information of service users of bank B application found that the factors affecting the level of consent to disclose information of service users of the Bank B application with the highest statistical significance was trust to the organization only one factor.

Keywords: Disclosure, personal data, application

บทนำ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิตอล ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการ รวมถึงการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ซึ่งในประเทศไทย ทั้งนี้ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาจะเห็นว่าดิจิตอลมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเห็นได้จากการเติบโตจาก Internet Banking และ Mobile Banking จาก 36 ล้านบัญชี เพิ่มเป็น 121 ล้านบัญชี โดยปริมาณการโอนเงินเพิ่มสูงขึ้นถึง 18 เท่า โดยมีการโอน 300 ครั้งต่อคนต่อปี และมีปริมาณการโอนเงินผ่าน Internet Banking และ Mobile Banking เพิ่มเป็น 14,400 ล้านรายการ จาก 800 ล้านรายการ ขณะที่โลกเดิมหดตัว โลกใหม่เติบโต โดยจะเห็นได้จากสาขาธนาคารปิดตัวไป 1,400 แห่ง ซึ่งปัจจุบันผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้บริการนี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยประเด็นของการให้บริการก็คือ ทำให้ลูกค้าของธนาคารได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม พร้อมทั้งยังเก็บรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการอีกด้วย ซึ่งทุกวันนี้เกือบทุกธนาคารก็ได้ให้บริการในส่วนนี้กับลูกค้าของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นบริการฝากเงิน, ถอนเงิน, โอนเงิน, เช็คยอดเงิน หรือ ชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งจุดนี้นับได้ว่าเป็นก้าวสำคัญของเทคโนโลยีอีกก้าวหนึ่งและส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก จากผลสำรวจของบริษัท Gallup ในปีพ.ศ. 2559 พบว่าไทยยังมีลูกค้าที่นิยมใช้บริการผ่านสาขาสูงถึงร้อยละ 83 และมีการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ร้อยละ 41 และแอปพลิเคชันของสมาร์ทโฟนร้อยละ 35 แสดงให้เห็นว่าบริการทางการเงินดิจิตอลของไทยยังคงมีช่องว่างให้พัฒนาอยู่อีกมาก ประกอบกับการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนให้บริการดิจิตอลแบงกิ้ง (Digital Banking) ของไทยมีแนวโน้มเติบโต จึงเป็นโอกาสของผู้ให้บริการทางการเงินที่จะนำบริการดิจิตอลแบงกิ้ง (Digital Banking) มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการผ่านทุกช่องทางดิจิตอล เพื่อตอบสนองสภาพแวดล้อมทางสังคมและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป (สถาบันการเงินในยุคดิจิตอล, www.gsb.or.th/getattachment/5d2722a9-093d-4d15-a913-6445ad6b0cc3/Hot-Issue_สถาบันการเงินในยุคดิจิตอล.aspx, 3 ตุลาคม 2565)

ในโอกาสที่ PDPA หรือ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ถูกบังคับใช้ในวันที่ 1 มิ.ย. 2565 นับเป็นจุดสำคัญให้ทุกฝ่ายทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคตระหนักเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น โดยเฉพาะในยุคดิจิตอลที่ทุกธุรกิจแข่งเก็บข้อมูลผู้บริโภคเพื่อเพิ่มแต้มต่อทางการค้า พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ปัจจุบันพบพฤติกรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์นำข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากผู้ประกอบการไปใช้หลอกลวงเป็นจำนวนมาก โดยอาศัยกระบวนการทางจิตวิทยาเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยสาเหตุที่ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลมาจากหลายทาง ได้แก่ การแฮ็คข้อมูลแล้วนำไปขาย, คนร้ายหลอกล่อให้เหยื่อเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว, การให้ข้อมูลในระบบค้าออนไลน์ และเว็บหลอกลวง หลังจากมีกฎหมายนี้แล้วจะช่วยให้ผู้ที่เก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีมาตรการดูแลไม่ให้เกิดปัญหารั่วไหลที่เป็นไปตามมาตรฐาน ในแต่ละเดือนจะมีประชาชนแจ้งความออนไลน์ว่าถูกหลอกลวงประมาณ 1 หมื่นราย คิดเป็นความเสียหายราว 1,500 ล้านบาท หรือมีเหยื่อถูกหลอกราววันละ 10 ล้านบาท (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, https://www.infoquest.co.th/2022/204074, 3 ตุลาคม 2565)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันธนาคาร B

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. วรัญญู กิจเจริญธนารักษ์ และคณะ (2563, น.129) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน พบว่า การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ผลลัพธ์ มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน

2. ณฐพล ทีฆรังสรรค์ (2565, น.6) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความปลอดภัยของการบริการ เช่น ระบบจัดให้มีการป้องกันเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผู้ใช้งานต้องรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อใช้งานระบบ รวมถึงความน่าเชื่อถือของโมบายแอปพลิเคชันในการใช้บริการทางการเงิน และนอกจากนี้ จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2558, น.8-10) พบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงจะส่งผลเชิงลบ และมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นและความตั้งใจกระทำของลูกค้า ซึ่งเกิดจากความไม่แน่นอนที่รับรู้ได้ถึงสินค้า และบริการหนึ่ง ๆ ของลูกค้าที่ทำให้เกิดผลกระทบด้านลบกับการซื้อหรือใช้บริการ

3. ลลิตา อุดรชัยนิตย์ (2562, น.9-13) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือของระบบ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการรับรู้ประโยชน์ของระบบ Mobile Banking ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อถือในระบบ Mobile Banking ที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการรับรู้ว่าระบบ Mobile Banking สามารถลดการทำธุรกรรมทางการเงินได้ และมีทัศนคติที่ดีในการใช้งาน

4. ปริณดา เริงศักดิ์ (2557, น.69) ศึกษาการเปิดเผยตนเองกับการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก พบว่า เฟซบุ๊กเป็นหนึ่งในบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมอยู่ในขณะนี้ทำให้ผู้ใช้งานมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวกสบาย ขณะเดียวกันการใช้งานในเฟซบุ๊กทำให้ผู้ใช้มีการเปิดเผยตนเองโดยผ่านกระบวนการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และผู้รับสาร ซึ่งมีผลกระทบด้านลบ ได้แก่ ภัยจากการถูกล่อลวงทางเฟซบุ๊กและการใช้ เฟซบุ๊กเป็นที่ระบายความคับข้องใจจนทำให้เกิดผลเสียต่อผู้ใช้งานตามมา

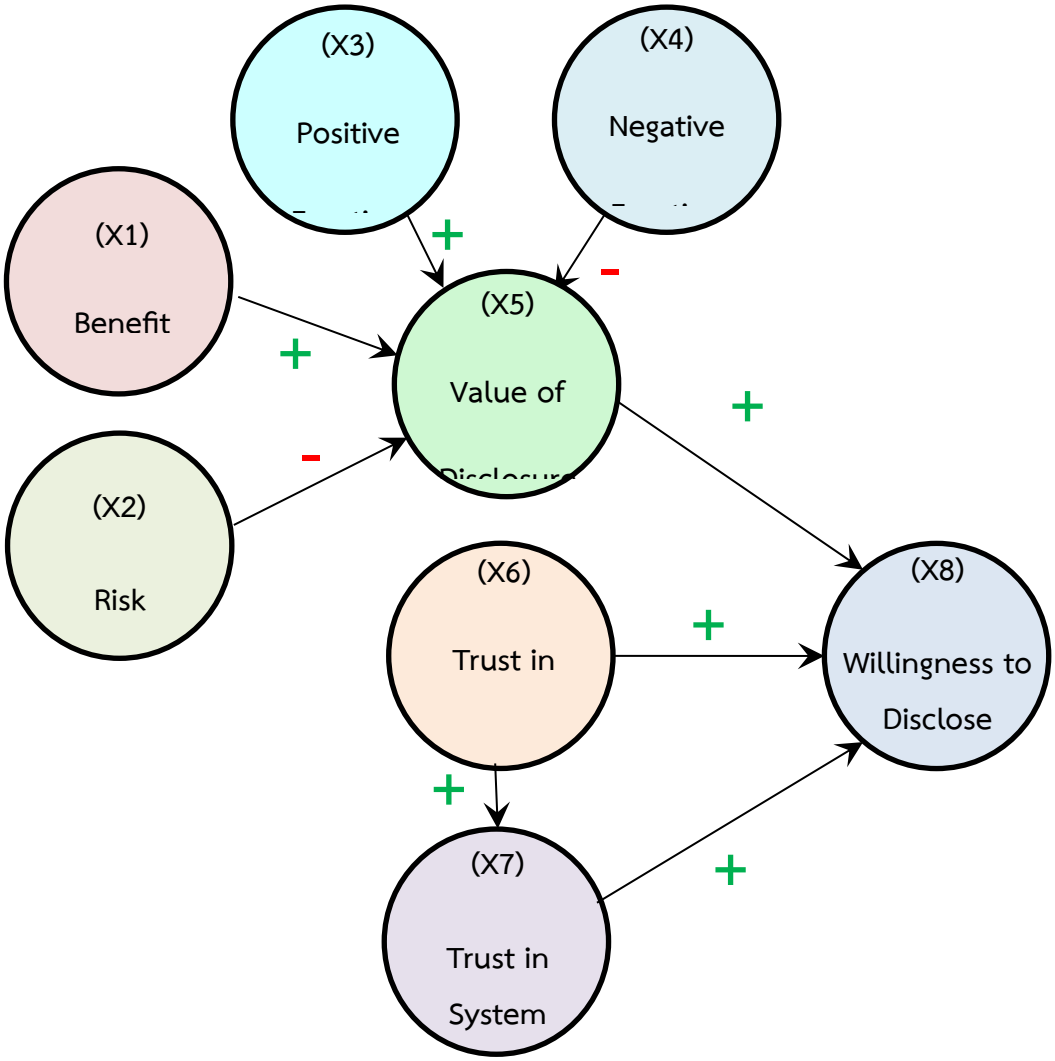
5. ชนาธิป ทรัพย์พจน์ (2560, น.2) ศึกษาอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ QR Code Payment พบว่า ปัจจัยคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ QR code payment อย่างมีนัยสำคัญมากที่สุดได้แก่ การรับรู้คุณค่าด้านเวลา (Time value) รองลงมาคืออิทธิผลเชิงลบของการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพในการใช้บริการ (Perceived performance risk) ขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

6. ภาวินี ซำศิริพงษ์ (2562, น.71-72) ได้ศึกษาอิทธิพลขององค์การแห่งการเรียนรู้และความได้เปรียบในการแข่งขันต่อผลการดำเนินงานขององค์การในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย พบว่า

ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนด้านความปลอดภัยของผู้ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ ในการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมของธนาคารผ่านระบบออนไลน์ นอกจากนี้ ข้อจำกัดของการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี การขาดกฎหมายรับรองและควบคุมธุรกิจ อิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่สำคัญในความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโมบายแบงค์กิ้ง

7. ปฐมาภรณ์ จันทร์วิภาวี (2564, น.86-88) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพระบบโดยภาพรวม พบว่า ความน่าเชื่อถือของระบบด้านความพร้อมในการให้บริการ ระบบไม่ขัดข้อง สามารถ Log In ได้ตลอดเวลา และด้านสามารถรองรับระบบการทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการ (เช่น IOS Android) ด้านความรวดเร็วของระบบ ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านความรวดเร็วของระบบ พบว่าด้านเข้าใช้งานและเชื่อมต่อได้อย่างรวดเร็ว และด้านแสดงผลการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว เช่น ผลการโอนเงิน ผลการชำระค่าสินค้า เป็นต้น ด้านรูปแบบของระบบ ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อย่อยในด้านรูปแบบของระบบพบว่าด้านรูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน เช่น รูปแบบสี ลักษณะสวยงาม เป็นต้น ด้านการจัดการรูปแบบในการเข้าถึงระบบได้ง่าย เช่น ขั้นตอนของการทำธุรกรรมสามารถทำแค่เพียง 1-2 หน้า เป็นต้น และด้านเมื่อเข้าใช้งานแอพพลิเคชั่นบนมือถือสามารถเข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ทันที

8. ปริณดา เริงศักดิ์ (2557, น.69) ศึกษาการเปิดเผยตนเองกับการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก พบว่า เฟซบุ๊กเป็นหนึ่งในบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมอยู่ในขณะนี้ทำให้ผู้ใช้งานมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวกสบาย ขณะเดียวกันการใช้งานในเฟซบุ๊กทำให้ผู้ใช้มีการเปิดเผยตนเองโดยผ่านกระบวนการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และผู้รับสาร นอกจากนี้ผลการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กทำให้เกิดผลกระทบด้านบวก ซึ่งได้แก่การ ทำให้บุคคลนั้นรู้จักตนเองและเข้าใจพฤติกรรมของตนสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อตนเองและบุคคลอื่น เสริมสร้างความหมายของสารที่ได้รับจากคู่สื่อสารช่วยเสริมสร้าง ธำรงรักษาและเพิ่มพูนความสัมพันธ์ที่มีความหมายระหว่างกัน ส่วนผลกระทบด้านลบ ได้แก่ ภัยจากการถูกล่อลวงทางเฟซบุ๊กและการใช้เฟซบุ๊กเป็นที่ระบายความคับข้องใจจนทำให้เกิดผลเสียต่อผู้ใช้งานตามมา และนอกจากนี้ ภาวินี ชำศิริพงษ์ (2562, น.71-72) พบว่า ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนด้านความปลอดภัยของผู้ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ ในการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมของธนาคารผ่านระบบออนไลน์



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดแคลคูลัสภาวะส่วนตัว (Privacy Calculus Theory)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันธนาคาร B วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร B ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 405 คน จึงทำการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ การวิจัยเชิงปริมาณนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ช่วงอายุ/เพศ	ชาย	หญิง	รวม
Gen Z (น้อยกว่า 25 ปี)	34	42	76
	44.74%	55.26%	100.00%
Gen Y (25-39ปี)	66	115	181
	36.46%	63.54%	100.00%
Gen X (ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป)	60	88	148
	37.50%	35.42%	100.00%
รวม	160	245	405
	39.51%	60.49%	100.00%

เครื่องมือวิจัยและการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้สอบถาม ในการวิจัยเชิงพรรณนา ซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร B

ส่วนที่3 การยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร B ซึ่งประยุกต์ตามแบบจำลอง Privacy Calculus Theory โดยมีการนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ มุมมองประโยชน์ มุมมองความเสี่ยง ความรู้สึกด้านบวก ความรู้สึกด้านลบ มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กร ความเชื่อถือต่อระบบ ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินตามมาตรวัดลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากความรู้สึกน้อยที่สุด (ระดับ 1) จนถึงมากที่สุด (ระดับ 5) และไม่เคย (ระดับ 1) จนถึง เคย (ระดับ 5) การทดสอบเครื่องมือทั้งหมดได้ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการวิเคราะห์ Cronbach Alpha ดังแสดงในตารางที่ 2

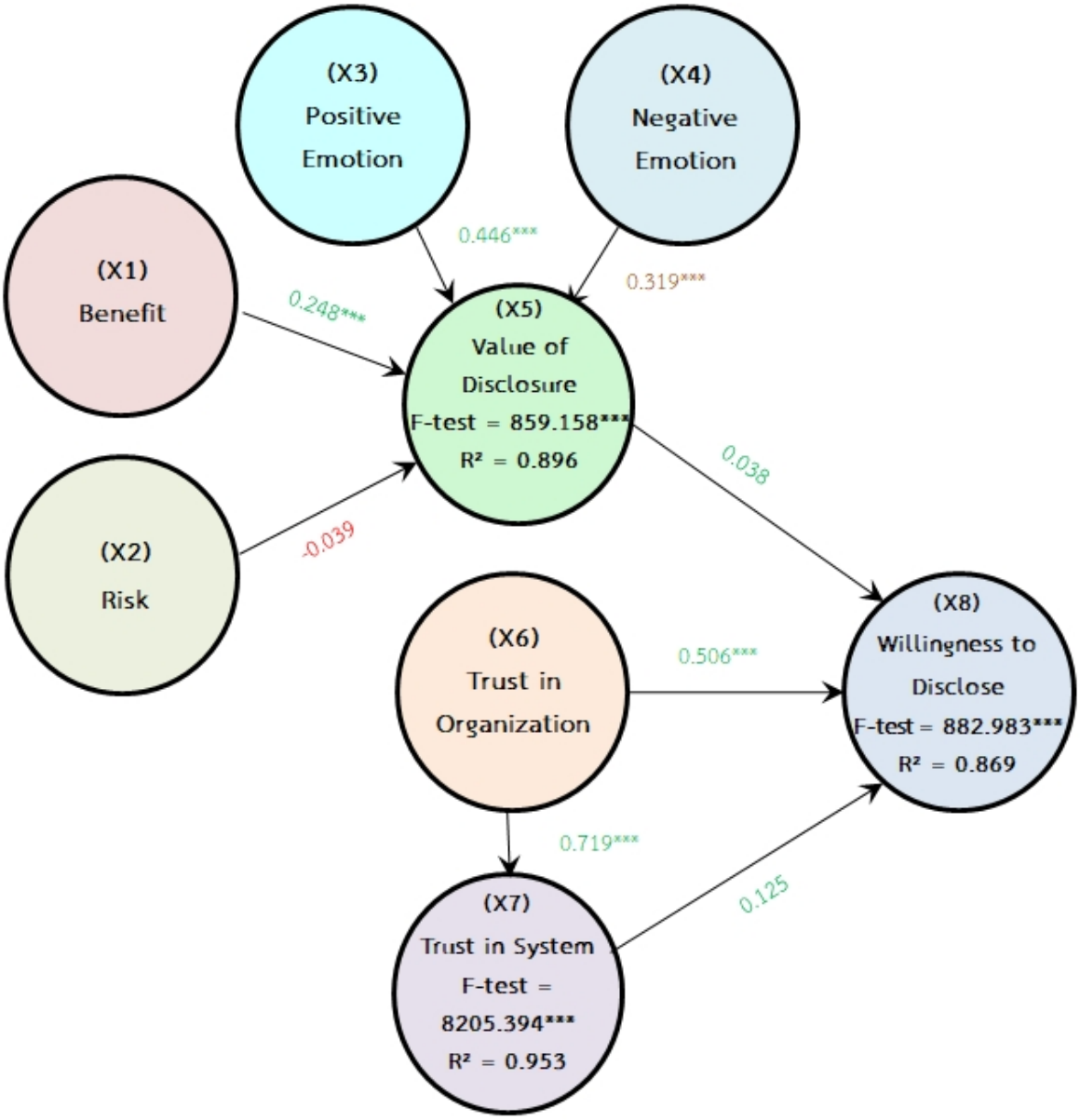
ผลการศึกษา

ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	Value of Disclosure	Trust in System	Willingness to Disclose
Be	0.248***		
Ri	-0.039		
Pe	0.446***		
Ne	0.319***		
Vd			0.038
To		0.719***	0.506***
Ts			0.125
Constant	0.017	0.280***	0.316***
N	405	405	405
rss	2.063	0.660	1.553
F	859.158***	8205.394***	882.983***
r2	0.896	0.953	0.869
r2_a	0.895	0.953	0.868

หมายเหตุ BE = Benefit, RI = Risk, PE = Positive Emotion, NE = Negative Emotion, VD = Value of Disclosure, TO = Trust in Organization, TS = Trust in System, WD = Willingness to Disclose

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลจากการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย

จากรูปที่ 2 แสดงผลจากการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย พบว่าเครื่องหมายและความหมายของค่าสัมประสิทธิ์มีความสอดคล้องกับทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ แต่ละปัจจัยสามารถใช้ร่วมกันในการอธิบายปัจจัยต้นที่ส่งผลไปยังปัจจัยตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ H1 ประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชัน และ ความรู้สึกด้านบวกต่อแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า มุมมองประโยชน์ และ ความรู้สึกด้านบวก มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ มุมมองคุณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.248 และ 0.446 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิจัยนี้ยืนยันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ H2 มุมมองความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชัน และ ความรู้สึกด้านลบต่อแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อ มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า มุมมองความเสี่ยง (Risk: RI) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อ มุมมองคุณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ -0.039 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ ความรู้สึกด้านลบ (Negative Emotion: NE) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ มุมมองคุณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.319 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิจัยนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ H3 ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อถือต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความเชื่อถือต่อระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.719 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 4 มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และ ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันธนาคาร B มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชันธนาคาร B ของผู้ใช้บริการ และผลการวิจัยนี้ยืนยันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ H4 มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และ ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า มุมมองคุณค่า และ ความเชื่อถือต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.038 และ 0.125 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าผลการวิจัยนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และความเชื่อถือต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.506 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าผลการวิจัยนี้ยืนยันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันธนาคาร B พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันธนาคาร B อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความเชื่อถือต่อองค์กรเพียงปัจจัยเดียว

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน ได้แก่ การขอรับสิทธิพิเศษผ่านแอปพลิเคชัน Bualuang mBanking ซึ่งสอดคล้องกับ ปริณดา เริงศักดิ์ (2557, น.69) ศึกษาการเปิดเผยตนเองกับการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก พบว่า เฟซบุ๊กเป็นหนึ่งในบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมอยู่ในขณะนี้ทำให้ผู้ใช้งานมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวกสบาย ขณะเดียวกันการใช้งานในเฟซบุ๊กทำให้ผู้ใช้มีการเปิดเผยตนเองโดยผ่านกระบวนการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และผู้รับสาร นอกจากนี้ผลการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กทำให้เกิดผลกระทบด้านบวก ซึ่งได้แก่การทำให้บุคคลนั้น

รู้จักตนเองและเข้าใจพฤติกรรมของตนสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อตนเองและบุคคลอื่น เสริมสร้างความหมายของสารที่ได้รับจากคู่สื่อสารช่วยเสริมสร้าง ธำรงรักษาและเพิ่มพูนความสัมพันธ์ที่มีความหมายระหว่างกัน ส่วนผลกระทบด้านลบ ได้แก่ ภัยจากการถูกล่อลวงทางเฟซบุ๊กและการใช้เฟซบุ๊กเป็นที่ระบายความคับข้องใจจนทำให้เกิดผลเสียต่อผู้ใช้งานตามมา และภาวินี ชำศิริพงษ์ (2562, น.71-72) ได้ศึกษาอิทธิพลขององค์การแห่งการเรียนรู้และความได้เปรียบในการแข่งขันต่อผลการดำเนินงานขององค์การในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย พบว่า ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนด้านความปลอดภัยของผู้ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ ในการยอมรับการใช้บริการธุรกรรมของธนาคารผ่านระบบออนไลน์ นอกจากนี้ ข้อจำกัดของการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี การขาดกฎหมายรับรองและควบคุมธุรกิจ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องที่สำคัญในความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโมบายแบงค์กิ้ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจมีผลมาจากที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของสิทธิพิเศษจากการใช้แอปพลิเคชันมาเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงธุรกิจ

1. ผู้ประกอบการเดิมและผู้ที่จะเข้ามาในธุรกิจนี้ ควรให้ความสำคัญกับ ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญในความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโมบายแบงค์กิ้ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ มาเป็นลำดับแรก จึงทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการเข้าใช้บริการ ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและถือเป็นข้อดีในการเพิ่มลูกค้าใหม่จะนำมาซึ่งผลประกอบการที่ดีในอนาคตอีกด้วย

2. ผู้ใช้สินค้าหรือบริการ ควรจะเลือกใช้การบริการจากธนาคารที่มีมาตรฐาน เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเอง

3. ภาครัฐ ควรจะติดตามผลจากการบังคับใช้ PDPA หรือ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่ถูกบังคับใช้ในวันที่ 1 มิ.ย. 2565 ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ และความเหมาะสมของประเทศไทย นับเป็นจุดสำคัญให้ทุกฝ่ายทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภคตระหนักเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น โดยเฉพาะยุคดิจิตอลในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2558). *การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ชนาธิป ทรัพย์พจน์. (2560). *อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ QR Code Payment*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ณฐพล ทีฆรังสรรค์. (2565). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ปฐมาภรณ์ จันทร์วิภาวี. (2564). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking).* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา

ปริณดา เริงศักดิ์. (2557). *การเปิดเผยตนเองกับการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ภาวินี ซำศิริพงษ์. (2562). อิทธิพลขององค์การแห่งการเรียนรู้และความได้เปรียบในการแข่งขันต่อผลการดำเนินงานขององค์การในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา,* หน้า 65-82.

ลลิตา อุดรชัยนิตย์. (2562). *อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือของระบบ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

วรัญญู กิจเจริญธนารักษ์ และคณะ. (2563). *การยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

สถาบันการเงินในยุคดิจิตอล (2564). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี2564*. เข้าถึงได้จาก: www.gsb.or.th/getattachment/5d2722a9-093d-4d15-a913-6445ad6b0cc3/Hot-Issue_สถาบันการเงินในยุคดิจิตอล.aspx, 7 มิถุนายน 2565.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2565). *พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.* เข้าถึงได้จาก: https://www.infoquest.co.th/2022/204074, 3 ตุลาคม 2565.

ดัชนีเปรียบเทียบระดับความยินยอมของลูกค้าจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Index Comparing Lever of Customers Consent to Disclosure of Customers Personal Information of Department Store Application in the Bangkok Metropolitan Region

พงษ์ศักดิ์ งามเสมอ[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Phongsak Ngarmsamer and Nopnapha Jullobol

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: n.phongsak@gmail.com[1], Nopnapa.jul@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับการยินยอมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและรายได้ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลอง Privacy Calculus Theory วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยตัวแปรทวินาม และแบบจำลองสมการถดถอย ผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงมีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในปัจจัยด้านความมีประโยชน์ อารมณ์เชิงบวก อารมณ์เชิงลบ และความน่าเชื่อถือของระบบสูงกว่าเพศชาย ด้านรายได้ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาทต่อเดือน จะมีระดับการยินยอมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลด้านความเสี่ยง อารมณ์เชิงบวก อารมณ์เชิงลบ สูงกว่าผู้มีรายได้กลุ่มอื่น ส่วนผู้มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จะมีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านความมีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือในองค์กร และยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว สูงกว่าผู้มีรายได้กลุ่มอื่น

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน ผู้ใช้บริการ ความเป็นส่วนตัว

Abstract

The purpose of this research was to construct index comparing lever of customer consent to disclosure of customers personal information of department store application in the Bangkok metropolitan region, between sex and average monthly income. Conceptual framework was based on Privacy Calculus Theory. Stratified random sampling technique was applied to select 400 customers to answer self-reported questionnaire. To answer the questionnaire and analyze the data by binomial factor analysis and regression modeling, the results showed that females have a higher level of consent to disclose personal information

in benefit factors. Positive emotions, negative emotions and trust in organization were higher than males. Income 15,001-30,000 Baht per month, there will have a level of consent to the disclosure of personal data risk, positive emotions, negative emotions higher than other income groups. For those earning more than 30,001 Baht or more, there will have a level of consent to disclose personal information of value of disclosure, trust in organization and willingness to disclose personal information higher than other income groups.

Keywords: Application, customer, disclosure personal

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

แรงจูงใจ (Motivation) ในทำการวิจัยด้วยเหตุผลในปัจจุบันธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้า ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงโครงข่าย Internet ได้สะดวกอย่างรวดเร็วจากแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากสะดวกต่อการใช้งาน มีระบบชำระเงินได้หลายช่องทาง รวมถึงจัดส่งสินค้าพร้อมเก็บเงินปลายทาง ช่วยประหยัดเวลาการเดินทาง ทำให้บริษัทที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจจำหน่ายอาหารพร้อมปรุง, อาหารสำเร็จรูป และสินค้าอุปโภค-บริโภคต่าง ๆ ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน เกิดการแข่งขันด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองถึงความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด อีกทั้งมือถือสมาร์ทโฟนมีราคาถูกลง จึงเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคเกือบทุกระดับชั้นสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสำคัญและความเสี่ยง (Risk) ของการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ถึงแม้ว่าการเข้าถึงการใช้งานของแอปพลิเคชันเหล่านั้นจะสะดวก แต่ผู้ใช้บริการ ก็มีความจำเป็นที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ให้กับผู้ให้บริการ ความสำคัญและความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น อาจนำมาซึ่งความเสียหายกับผู้ใช้งานเกี่ยวกับธุรกรรมทางด้านการเงิน หากข้อมูลนั้นถูกเผยแพร่ออกไป

ห้างสรรพสินค้า Top ก็เป็นหนึ่งผู้ให้บริการ โดยได้พัฒนาแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าที่นำมาซึ่งความสะดวกในความต้องการสั่งซื้อสินค้าของผู้ใช้บริการ จุดเด่นของแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า คือมีสินค้าอุปโภค-บริโภคให้เลือกบริการมากกว่า 20,000 รายการ มีบริการส่งสินค้าแบบด่วน หรือสั่ง Online รับได้ที่ร้าน สินค้าโปรโมชั่นทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายลงไปอีกจากสินค้าราคาปกติ และยังสามารถทราบถึงประเทศผู้ผลิตสินค้านั้นๆ ซึ่งเหมาะสมกับผู้ใช้บริการกลุ่มวัยทำงาน และกลุ่มพ่อบ้าน-แม่บ้าน ที่จำเป็นต้องการใช้สินค้าอุปโภค-บริโภค ดำรงในชีวิตประจำวัน ทำให้รู้สึกเสมือนว่า ยก Supermarket มาไว้บนปลายนิ้ว

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า โดยจำแนกตามเพศและรายได้ของผู้ใช้บริการ

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลอง Privacy calculus theory การยินยอมเปิดเผยข้อมูล โดยประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชัน หมายถึงผลที่ได้ตามต้องการ ตามความมุ่งหมายจากการใช้แอปพลิเคชัน จากการศึกษาประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ พบว่า การรับรู้ใช้งานง่าย รับรู้ถึงผลประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับ บิวณิชา พุทธเกิดและทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร (2564, น. 34) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการซื้อสินค้าออนไลน์ ปัจจัยทีมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชัน

ความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชัน หมายถึงโอกาสที่จะมีความผิดพลาดหรืออันตรายเกิดขึ้นจากการใช้บริการแอปพลิเคชันนั้น สอดคล้องกับ จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2558, น. 8-10) ที่ทำการศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่งของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับความเสี่ยงจะส่งผลเชิงลบ และมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นและความตั้งใจของลูกค้า ทำให้เกิดผลกระทบด้านลบ

ความรู้สึกด้านบวกต่อการใช้แอปพลิเคชัน หมายถึงผู้ใช้บริการมีอารมณ์เชิงบวก มีความพึงพอใจ รู้สึกไม่กังวลขณะใช้แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับ วนิดา ตะนุรักษ์และคณะ (2560, น. 41) ได้ทำการศึกษาของการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก

ความรู้สึกด้านลบต่อการใช้แอปพลิเคชัน หมายถึงผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจ รู้สึกกังวลไม่สบายใจขณะใช้แอปพลิเคชัน มีอารมณ์เชิงลบ โดย ปริณดา เริงศักดิ์ (2557, น. 69) ศึกษาการเปิดเผยตนเองกับการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก พบว่า เฟซบุ๊กเป็นหนึ่งในบริการผ่านสังคม ติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวกสบาย ซึ่งมีผลกระทบด้านลบได้แก่การถูกล่อล่วงทำให้เกิดผลเสียตามมา อาจมีผลต่อทัศนคติที่แย่ต่อการใช้แอปพลิเคชัน

คุณค่าต่อการใช้แอปพลิเคชัน หมายถึงผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับในการตัดสินใจซื้อสินค้า ซึ่งได้มาความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์ คุ้มค่ากับสิ่งที่จ่ายไป พบว่า อิทธิพลที่รับรู้ต่อความพึงพอใจการให้บริการ กรณีใช้ QR Code ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.

ความเชื่อถือต่อองค์กรต่อการใช้แอปพลิเคชัน หมายถึงผู้บริโภคมีความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ให้บริการ มั่นใจต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน โดย ภาวินี ชำศิริพงษ์ (2562, น. 71-72) ได้ศึกษาความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจ SME พบว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนความพึงพอใจต่อองค์กร

ความเชื่อถือต่อระบบการใช้แอปพลิเคชัน หมายถึงผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นต่อระบบของผู้ให้บริการมั่นใจต่อระบบของแอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล (2558) ได้ศึกษาปัจจัย พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่คิดว่าการซื้อสินค้าออนไลน์ช่วยลดเวลาและซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ความ

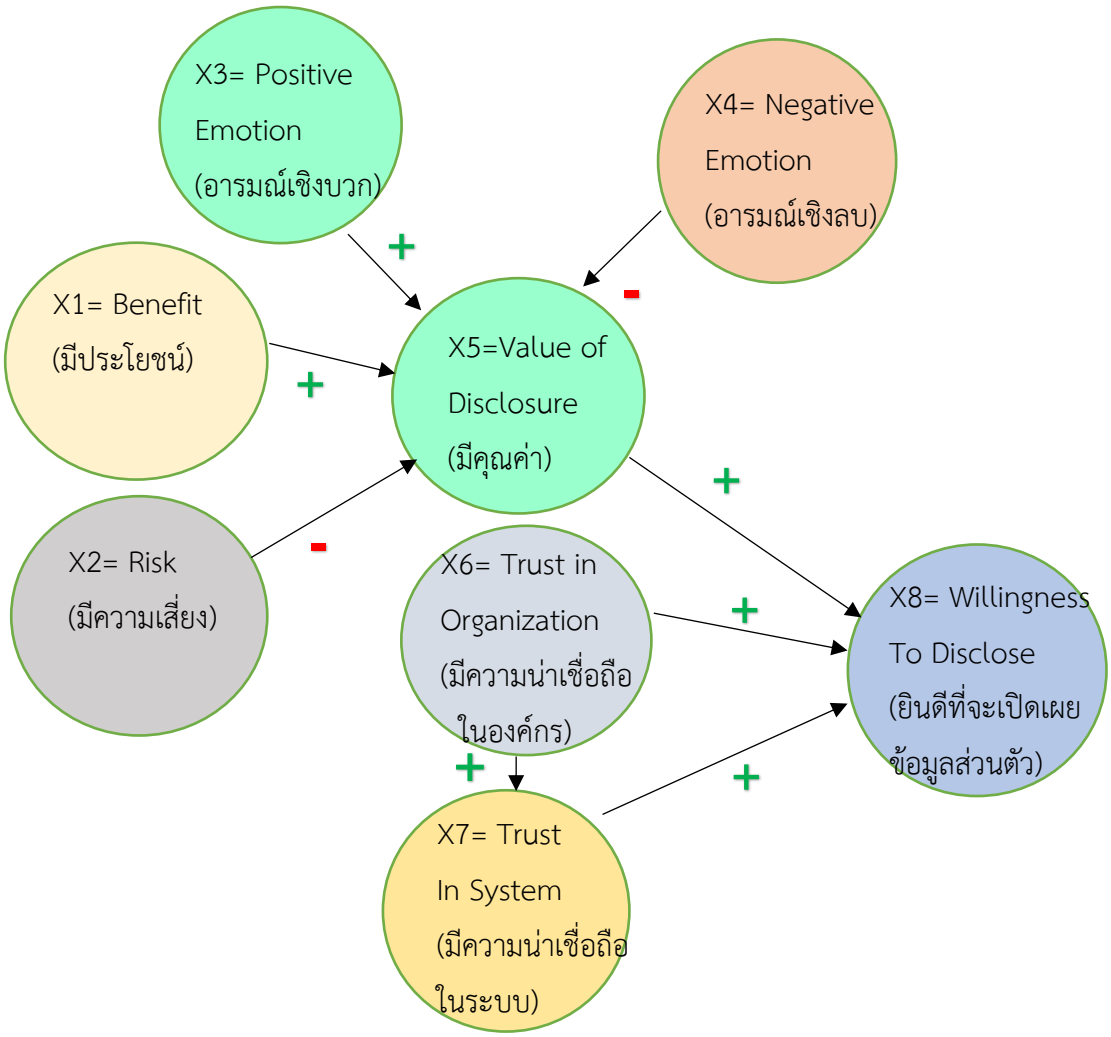
น่าเชื่อถือของระบบด้านความพร้อมในการให้บริการ ระบบไม่ขัดข้อง ความรวดเร็วของระบบ เข้าถึงระบบได้ง่าย ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือต่อระบบ

ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลต่อการใช้แอปพลิเคชัน หมายถึงเจ้าของข้อมูลมีความยินยอมให้ข้อมูลส่วนตัวกับผู้ให้บริการในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ และสามารถเพิกถอนหรือระงับการเปิดเผยข้อมูลได้ ความปลอดภัยของผู้ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ ในการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวให้กับผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า ความรู้สึกด้านบวก, ด้านลบ, ความเชื่อถือในองค์กร และความเชื่อถือในระบบต่อแอปพลิเคชันจะส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองกรอบแนวคิด Privacy Calculus Theory มาประยุกต์เพื่อใช้ศึกษาการยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า โดยกรอบแนวคิดนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย Privacy Calculus Theory



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย Privacy Calculus Theory

จากรูปที่ 1 ผลจากการทดสอบสมมุติฐานของแบบจำลองกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้แต่ละปัจจัยสามารถใช้ร่วมกันในการอธิบายปัจจัยข้างต้นที่ส่งผลไปยังปัจจัยตามได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีรายละเอียดสมมุติฐานของงานวิจัยดังนี้

สมมุติฐาน H1 : ระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าจะแตกต่างกันตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

สมมุติฐาน H2 : ระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าจะแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของการรับรู้ความเสี่ยงจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

รายได้	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน	29 (35.80%)	52 (64.20%)	81 (100 %)
15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน	78 (45.08%)	95 (54.92)	173 (100%)
30,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน	94 (64.38%)	52 (35.62%)	146 (100%)
รวม	201 (50.25%)	199 (49.75%)	400 (100%)

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน ของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งตามเพศและรายได้ ซึ่งการแบ่งกลุ่มรายได้ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มคนดังนี้ กลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 81 คน กลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 173 คน และกลุ่มคนที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 146 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานวิจัยนี้ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาในการวิเคราะห์และสร้างดัชนีวัดระดับความพึงพอใจ โดยการใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และวิธีการศึกษาเปรียบเทียบดัชนีระดับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการทางสถิติ t-test และ ANOVA F-test

ผลการศึกษา

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และสามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้มีจำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศชาย 201 คน และเพศหญิง 199 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสร้างดัชนีวัดระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าด้วยการเปรียบเทียบ พบว่า ทุกกลุ่มอายุที่ถูกสอบถามทำวิจัย ข้อมูลแต่ละกลุ่มย่อยมีการแจกแจงแบบปกติ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ เหตุผลว่ากลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากร ทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นของเพศและรายได้ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
1. Benefit		0.8283	0.7894
สะดวกสบายเลือกซื้อสินค้ากว่า 20,000 รายการ	0.9101		
เหมือนยก Supermarket มาไว้ในมือ	0.9101		
2. Risk		0.8093	0.8790
อาจทำให้เกิดปัญหาที่คาดไม่ถึง	0.8878		
ข้อมูลส่วนบุคคลอาจสูญหาย ถูกเข้าถึงการทำลาย แก้ไข	0.9122		
ข้อมูลส่วนบุคคลอาจถูกเปิดเผยหรือถูกแบ่งปันไปยังบุคคลภายนอก	0.8986		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
3. Positive Emotion		0.7189	0.7972
สะดวกสบาย มีมืออาชีพคัดสินค้าให้	0.8094		
มีความสุข ได้สะสมแต้มเป็นส่วนลด	0.8485		
สุขใจ เมื่อได้ shop บนปลายนิ้ว	0.8840		
4. Negative Emotion		0.8388	0.9352
เกรงว่าข้อมูลส่วนตัวจะถูกขโมย	0.9147		
ไม่สบายใจว่าข้อมูลส่วนตัวอาจจะถูกขโมย	0.9049		
กังวลว่าข้อมูลส่วนตัวอาจจะถูกขโมย	0.9208		
เป็นห่วงว่าข้อมูลส่วนตัวอาจจะถูกขโมย	0.9229		
5.Value of Disclosure		0.7544	0.6591
ช็อปออนไลน์ รับได้ที่ร้าน	0.8685		
ส่งด่วน ส่งฟรีเมื่อซื้อครบขั้นต่ำ	0.8685		
6. Trust in Organization		0.7457	0.8220
รับประกันความสด 100%	0.8907		
ได้รับสินค้า เหมือนไปเลือกซื้อเอง	0.8587		
การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ซื้อ	0.8403		
7. Trust in System		0.7495	0.8314
ความปลอดภัยของระบบข้อมูลส่วนตัว	0.8556		
ความปลอดภัยของข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน	0.8781		
ความปลอดภัยสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	0.8633		
8. Willingness to Disclose		0.9062	0.9645
ติดต่อและเป็นสมาชิกแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.9701		
ซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.9527		
คูปองส่วนลดผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.9297		
ชำระค่าสินค้าผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า	0.9547		

ผลการเปรียบเทียบค่าดัชนีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และแผนภูมิภาพเรดาห์เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการระหว่างเพศและรายได้ ที่แสดงดังตารางที่ 3, รูปที่ 3 และรูปที่ 4 พบว่าผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาทต่อเดือน จะมีระดับการยินยอมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลด้านความเสี่ยง

อารมณ์เชิงบวก อารมณ์เชิงลบ สูงกว่าผู้มีรายได้กลุ่มอื่น ส่วนผู้มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จะมีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านความมีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือในองค์กร และยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวสูงกว่าผู้มีรายได้กลุ่มอื่น

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าดัชนีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

รายละเอียด	จำนวน	BE		RI		PE		NE	
<u>เพศ</u>									
ชาย	201	0.6899		0.6112		0.6107		0.5526	
หญิง	199	0.7790		0.6088		0.6919		0.6124	
t-test		4.1952	***	0.1165		4.1053	***	2.9039	***
<u>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</u>									
ต่ำกว่า 15,000 บาท	81	0.7094		0.6306		0.6241		0.5990	
15,001 - 30,000 บาท	173	0.7415		0.6409		0.6828		0.6067	
30,001 - บาทขึ้นไป	146	0.7392		0.5619		0.6286		0.5441	
F-test		0.5986		4.0546	***	3.6327	***	3.1645	**

ตาราง 3 (ต่อ)

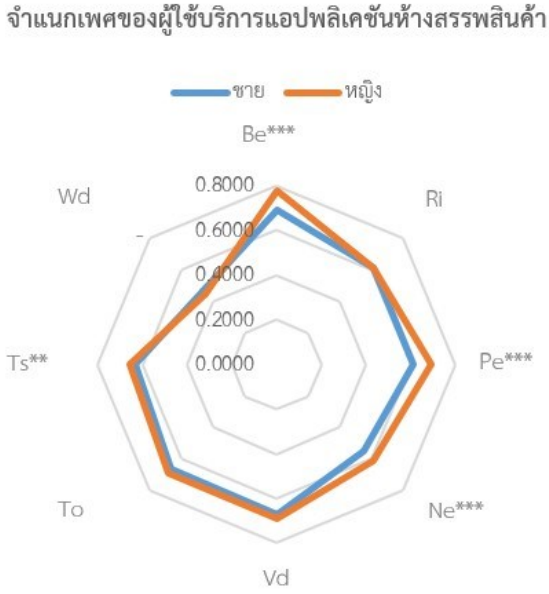
รายละเอียด	จำนวน	VD		TO		TS		WD	
<u>เพศ</u>									
ชาย	201	0.6717		0.6649		0.6306		0.4640	
หญิง	199	0.6868		0.6872		0.6601		0.4476	
t-test		0.7940		1.4565		2.0686	**	0.5827	
<u>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</u>									
ต่ำกว่า 15,000 บาท	81	0.6226		0.5916		0.6219		0.4262	
15,001 - 30,000 บาท	173	0.6778		0.6916		0.6671		0.4257	
30,001 - บาทขึ้นไป	146	0.7121		0.7042		0.6324		0.5081	
F-test		3.1711	**	8.4675	***	1.8677		2.8596	**

* $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

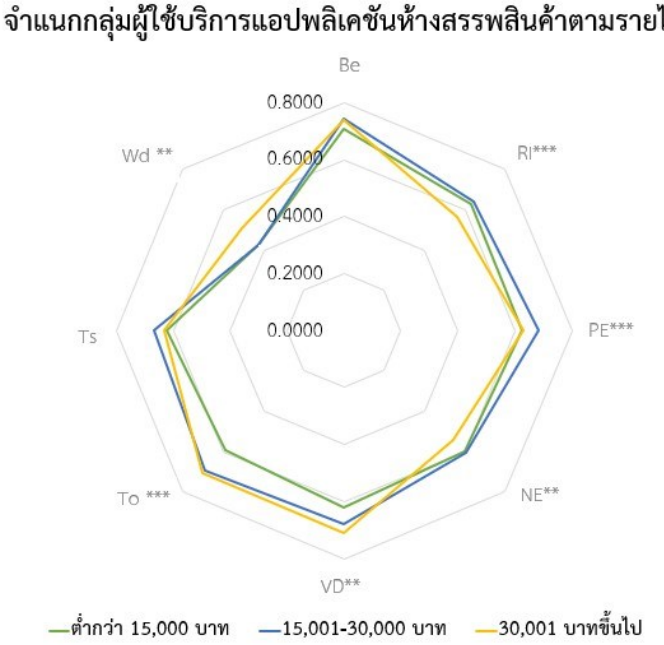
หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

BE = Benefit (มีประโยชน์), RI = Risk (มีความเสี่ยง), PE = Positive Emotion (อารมณ์เชิงบวก),

NE = Negative Emotion (อารมณ์เชิงลบ), VD = Value of Disclosure (มีคุณค่า), TO = Trust in Organization (มีความน่าเชื่อถือในองค์กร), TS = Trust in System (มีความน่าเชื่อถือในระบบ), WD = Willingness to Disclose (ยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว)



รูปที่ 2 แผนภูมิภาพเรดาห์เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการระหว่างเพศชายและเพศหญิง



รูปที่ 3 แผนภูมิภาพเรดาห์เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าตามรายได้

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและรายได้ สรุปผลการวิจัยตามสมมุติฐาน H1 แสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในปัจจัยด้านความมีประโยชน์ อารมณ์เชิงบวก อารมณ์เชิงลบ และความน่าเชื่อถือของระบบสูงกว่าเพศชาย ด้านรายได้ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาทต่อเดือน จะมีระดับการยินยอมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลด้านความเสี่ยง อารมณ์เชิงบวก อารมณ์เชิงลบ สูงกว่าผู้มีรายได้กลุ่มอื่น ส่วนผู้มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จะมีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านความมีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือในองค์กรและยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวสูงกว่าผู้มีรายได้กลุ่มอื่น และสรุปผลการวิจัยตามสมมุติฐาน H2 ระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าจะแตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา

สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีอารมณ์เชิงบวก มีความพึงพอใจ รู้สึกไม่กังวลขณะใช้แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับ วนิดา ตะนุรักษ์และคณะ (2560, น. 41) ได้ทำการศึกษาของการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การรับรู้ว่าใช้งานง่าย ส่งผลไปยังปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจำแนกตามเพศและรายได้ของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อถือต่อระบบ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลสูงสุด ดังนั้นผู้ให้บริการควรสร้างความเชื่อถือต่อระบบโดยมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลส่วนบุคคลให้ชัดเจนขึ้น โดนเฉพาะความปลอดภัยของข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน และการให้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล จะช่วยส่งเสริมสร้างความมั่นใจเพิ่มยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่ดาคว่าจะได้รับจากแบบสอบถามการวิจัยนี้ คาดหวังว่าจะได้ทราบถึงปัจจัยที่ผู้ใช้บริการเลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันห้างสรรพสินค้าเพื่อเป็นประโยชน์ของผู้อ่าน และผู้ประกอบการเป็นช่องทางในการจำหน่ายสินค้าและบริการ แก้ไขปัญหา เพื่อจะได้นำไปพัฒนาการบริการจำหน่ายสินค้าถึงกลุ่มผู้บริโภค ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2558). *การยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฏฐนันท์ พิธิวัตโชติกุล (2558) *การยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์และพฤติกรรม ผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บิวณิชา พุทธเกิด และทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร (January-June, 2021) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการซื้อสินค้าออนไลน์ในประเทศไทย, *BU ACADEMIC REVIEW*, 20(1), หน้า 34.

ปริณดา เริงศักดิ์. (2557). *การเปิดเผยตนเองกับการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาวินี ซำศิริพงษ์. (2562). *อิทธิพลขององค์การแห่งการเรียนรู้และความได้เปรียบในการแข่งขันต่อผลการดำเนินงานขององค์การในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย.* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา

วนิดา ตะนุรักษ์ และคณะ (2560). *อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย.* เข้าถึงได้จาก http://ar.or.th/ImageData/Magazine/10045/DL_10304.pdf?t=636916732309104251, 17 เมษายน 2562.

พฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Personal Information Disclosure Behavior of Travel Application Customers in Bangkok and Its Vicinity

สุพรรณณี รุ่งสว่าง[1] และศรีสมร ผ่องพุฒิ[2]

Supannee Rungsawang[1] and Srisamorm Pongput[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: supannee.run@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตามอาชีพของลูกค้า การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้แอปพลิเคชั่นท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 421 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์สองตัวแปร และแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำแนกตามอาชีพของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล ที่แตกต่างกัน พบว่าประกอบด้วย (ก) คุณค่า (ข) ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน (ค) ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันท่องเที่ยว ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคล

Abstract

This research aims to to study the behavior of disclosing personal information of travel application customers in Bangkok and its vicinity Classified by customer occupation This research is a quantitative research. The sample group consisted of 421 travel application users in Bangkok and its vicinity by using a stratified random sampling method. The data collection tool is a questionnaire. The tools used to analyze the data are: Two variable analysis and linear regression modeling. The research results were to study the personal information disclosure behavior of travel application customers. in Bangkok and its vicinity Categorized by customer occupation, it was found that customers with different occupations had different

consents to disclose information. It was found to consist of (a) value, (b) trust in the application system, and (c) consent to disclosure.

Keywords: Travel applications, consent to disclosure, personal information

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

การใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนก็มีความแพร่หลายมากขึ้น ในการตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคในทุกช่วงอายุ เพียงแค่ใช้ปลายนิ้วก็สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จะแสดงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้โดยทั่วไปอาจไม่ทราบว่าเมื่อใดก็ตามที่เราติดตั้งแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์และกดปุ่ม“ยอมรับ” โดยไม่ได้อ่านรายละเอียดและเงื่อนไข เป็นช่องทางให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน สามารถนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้โทรศัพท์ไปใช้ ข้อมูลส่วนบุคคลนับได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่มีการแลกเปลี่ยนเพื่อผลประโยชน์อย่างหนึ่งในปัจจุบันเป็นเรื่องปกติที่ผู้บริโภคมีการตัดสินใจ ระหว่างผลตอบแทนและความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประกอบธุรกิจอาจนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์หาโอกาสทางธุรกิจแนวโน้มทางการตลาด ความสนใจของผู้บริโภคและพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อดึงดูดลูกค้า เป็นอีกช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆอย่างธุรกิจการท่องเที่ยว จากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันมักจะพกสมาร์ทโฟนติดตัวไปด้วย และนิยมใช้งานแอปพลิเคชันที่มีฟังก์ชั่น เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน การจองโรงแรม และอื่น ๆ โดยการนำเสนอสิทธิพิเศษและราคาสุดพิเศษ และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งตอบโจทย์พฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่ที่มีการหาข้อมูลและเปรียบเทียบราคา เช่น ที่พัก ตั๋วเครื่องบิน ค่าเช่ารถก่อนตัดสินใจจองเพื่อให้ได้ราคาที่ดีที่สุด ทำให้ในปัจจุบันข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับอาจอันตรายและทำให้สูญเสียข้อมูลส่วนบุคคล จากการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นการขโมยตัวตน การเข้าถึงข้อมูลทางการเงิน หรือการโดนล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวด้วยการส่งโฆษณา

ดังนั้น แอปพลิเคชันท่องเที่ยว ยังได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการ เนื่องจากช่วยอำนวยความสะดวกเป็นผู้ช่วยเหลือที่ดีในการให้บริการท่องเที่ยว จึงทำให้ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเห็นช่องทางการเข้าถึงการให้บริการโดยผู้ใช้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเสนอแนะการบริการหรือสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ แม้ว่าจะมีความเสี่ยงเมื่อเปิดเผยข้อมูลแต่ส่วนใหญ่ก็เลือกที่จะเปิดเผยข้อมูลเพื่อแลกกับความสะดวกสบายในการใช้บริการแอปพลิเคชัน

วัตถุประสงค์

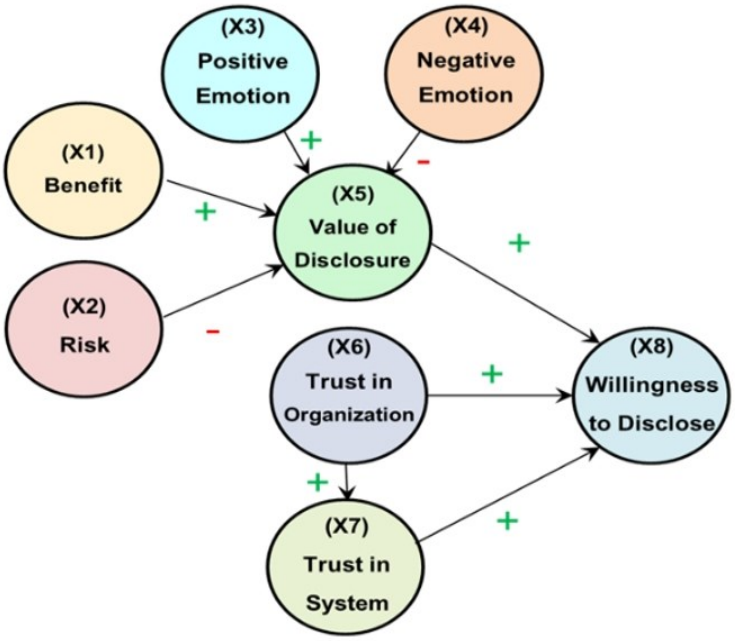
เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันท่องเที่ยวจำแนกตามอาชีพของลูกค้า

กรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยนี้ ศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันท่องเที่ยว Booking.com ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาทำงานวิจัยให้เป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูล

ทฤษฎี Privacy Calculus Theory

Privacy Calculus คือ ทฤษฎีที่กล่าวถึงการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ที่จะได้รับทั้งทางด้านการเงินและทางด้านสังคม (MJ Culnan,PK Armstrong, 1999) หรือผลประโยชน์ในด้านการบริการแบบเฉพาะบุคคล (Sheng,H.,Nah,F.F.-H.,& Siau,K, 2008) โดยการวิเคราะห์และตัดสินใจจากความคุ้มค่าของผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Cost-Benefit Analysis) เปรียบเทียบกับความเสี่ยงของการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Dinev & Hart, 2006); (Li,Sarathy, & Xu, 2010) และจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลต่อเมื่อเห็นว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับนั้นเทียบเท่าหรือมากกว่ามูลค่าของข้อมูลที่จะต้องสูญเสียเมื่อยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ถ้าหากผลของการประเมินความคุ้มค่านั้นให้ผลออกมาในเชิงบวกจะทำให้ผู้ใช้งานนั้นมีโอกาสเปิดเผยข้อมูลที่สูงขึ้นตามไปด้วย (Culnan, M. J., & Bies,R. J., 2003) ซึ่งการนำทฤษฎี Privacy Calculus ไปใช้นั้นอาจจะนำไปใช้ในกรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานของงานวิจัย จากรูปที่ 1 ตามกรอบแนวคิดข้างต้น สมมุติฐานของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังนี้ สมมติฐาน คุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชันและความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Booking.com จำนวน 421 คน ทำการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ส่งแบบสอบถามผ่านทางสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Line และ Facebook Messenger ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่น Booking.com

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	64	188	252
	25.40%	74.60%	100.00%
พนักงานบริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป/ว่างงาน/แม่บ้าน/อื่นๆ	73	96	169
	43.20%	56.80%	100.00%
จำนวนรวม	137	284	421
	32.54%	67.46%	100.00%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 421 กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Booking.com โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ แบ่งเป็นความถี่อาชีพ ตามผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ คิดเป็น เพศชาย 64 คน เพศหญิง 188 คน รวมเป็น 252 คน พนักงานบริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป/ว่างงาน/แม่บ้าน/อื่น ๆ คิดเป็น เพศชาย 73 คน เพศหญิง 96 คน รวมเป็น 169 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อยืนยันความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม

ข้อมูล	Factor Loading	%Total Variance	Cronbach Alpha
		0.6919	0.7765
ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้แอปพลิเคชัน Booking.com สามารถชดเชยความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลคุ้มค่ากับการที่ให้ข้อมูลไป	0.8635		
	0.7844		
ความปลอดภัยที่เปิดเผยข้อมูลการใช้บริการส่วนบุคคล	0.8455		
คุณคิดว่าแอปพลิเคชัน Booking.com มีความน่าเชื่อถือในเรื่อง		0.6812	0.7649
การซื้อบริการผ่านแอปพลิเคชั่น Booking.com มีความน่าเชื่อถือ	0.8788		
การช่วยดูแลให้การซื้อบริการเป็นไปตามสัญญาที่โฆษณา	0.7569		
การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ซื้อ	0.8357		
คุณคิดว่าระบบของแอปพลิเคชัน Booking.com มีความน่าเชื่อถือเรื่อง		0.6616	0.8275
ความปลอดภัยของระบบการส่งข้อมูลส่วนตัว	0.8441		
ความปลอดภัยของระบบการดูแลฐานข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	0.6978		
ความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน	0.8470		
ความปลอดภัยของระบบคืนเงินลูกค้า	0.8540		

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) สำหรับแบบสอบถามที่ใช้วัดคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน สามารถอธิบายได้ดังนี้

แอปพลิเคชัน Booking.com มีคุณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.7765 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้ แอปพลิเคชั่น Booking.com สามารถชดเชยความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้บริการ 0.8635 คุ้มค่ากับการที่ให้ข้อมูลไป 0.7844 ความปลอดภัยที่เปิดเผยข้อมูลการใช้บริการส่วนบุคคล 0.8455 ซึ่งถือว่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ในช่วงที่ดีและมีค่า % ของ Total Variance อยู่ที่ 0.6919 สรุปว่า แบบสอบถามที่ใช้มีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อถือได้ในระดับพอใช้ได้

แอปพลิเคชัน Booking.com มีความน่าเชื่อถือในเรื่อง มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.7649 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง การซื้อบริการผ่านแอปพลิเคชั่น Booking.com มีความน่าเชื่อถือ

0.8788 การช่วยดูแลให้การซื้อบริการเป็นไปตามสัญญาที่โฆษณา 0.7569 การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ซื้อ 0.8357 ซึ่งถือว่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ในช่วงที่ดีและมีค่า % ของ Total Variance อยู่ที่ 0.6812 สรุปว่าแบบสอบถามที่ใช้มีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อถือได้ในระดับพอใช้ได้

ระบบของแอปพลิเคชัน Booking.com มีความน่าเชื่อถือในเรื่อง มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.8275 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ความปลอดภัยของระบบการส่งข้อมูลส่วนตัว 0.8441 ความปลอดภัยของระบบการดูแลฐานข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า 0.6978 ความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน 0.8470 ความปลอดภัยของระบบคืนเงินลูกค้า 0.8540 ซึ่งถือว่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ในช่วงที่ดีและมีค่า % ของ Total Variance อยู่ที่ 0.6616 สรุปว่าแบบสอบถามที่ใช้มีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อถือได้ในระดับพอใช้ได้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วน โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 – 1 ตามลำดับ

1) ข้อมูลในแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลมาจากแบบสอบถามออนไลน์ใน Google form โดยได้บันทึกออกมาเป็นไฟล์ Microsoft Excel ก่อนและนำไปเรียกใช้งานในโปรแกรมทางสถิติ

2) การประมวลผลวิเคราะห์ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการนำข้อมูลจากโปรแกรม Microsoft Excel ไปเรียกใช้งานในโปรแกรมทางสถิติ เพื่อทำการประมวลผลและใส่สูตรเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจึงทำการสรุปข้อมูลและได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมุติฐานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ในการศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันท่องเที่ยวจำแนกตามอาชีพของลูกค้าโดยใช้วิธีการทดสอบสมมุติฐานตัวแปรสองตัวประกอบด้วยการทดสอบ Independent Sample t-test และการทดสอบ One way ANOVA F-test การแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง นอกจากนี้เพื่อแสดงผลการทดสอบให้ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยการวิเคราะห์กราฟเรดาห์ด้วย ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทดสอบสมมุติฐานด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ใช้ในการศึกษา สามารถแสดงได้ดังนี้

$X_{1i}, X_{2i}, X_{3i}, X_{4i}$ = ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (1) – (4)

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{4i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i} \quad (5)$$

X_{6i} = ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (6)

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$X_{8i} = \beta_{80} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i} + \varepsilon_{8i} \quad (8)$$

โดยที่

X_{1i}= มุมมองประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชั่นของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

X_{2i} = มุมมองความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชั่นของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

X_{3i} = ความรู้สึกด้านบวกต่อแอปพลิเคชั่นของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

X_{4i} = ความรู้สึกด้านลบต่อแอปพลิเคชั่นของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

X_{5i} = มุมมองคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชั่นของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

X_{6i} = ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชั่นของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

X_{7i} = ความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชั่นของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

X_{8i} = ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชั่นของผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ i

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

ผลการศึกษา

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลที่ได้รับ

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์จะประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลการใบริการ แอปพลิเคชัน Booking.com ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 421 คน ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 3 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

Item	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ประโยชน์ที่ได้รับชดเชยความเสี่ยงในการถูก						
เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้บริการ	0	0	14	193	214	4.4751
	0.00%	0.00%	3.33%	45.84%	50.83%	
คุ้มค่ากับการที่ให้ข้อมูลไป	0	1	12	136	272	4.6128
	0.00%	0.24%	2.85%	32.30%	64.61%	
การใช้บริการส่วนบุคคล ความปลอดภัยที่						
เปิดเผยข้อมูล	0	0	12	157	252	4.5701
	0.00%	0.00%	2.85%	37.29%	59.86%	
แอปพลิเคชัน Booking.com มีความน่าเชื่อถือในเรื่องใด						
การซื้อบริการผ่านแอปพลิเคชัน Booking.com						
มีความน่าเชื่อถือ	0	1	13	218	189	4.4133
	0.00%	0.24%	3.09%	51.78%	44.89%	

Item	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
การช่วยดูแลให้การซื้อบริการเป็นไปตามสัญญาที่โฆษณา	0	0	11	148	262	4.5962
	0.00%	0.00%	2.61%	35.15%	62.23%	
การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ซื้อ	0	1	14	165	241	4.5344
	0.00%	0.24%	3.33%	39.19%	57.24%	
ระบบของแอปพลิเคชัน Booking.com มีความน่าเชื่อถือในเรื่อง						
ความปลอดภัยของระบบการส่งข้อมูลส่วนตัว	0	1	14	212	194	4.4228
	0.00%	0.24%	3.33%	50.36%	46.08%	
ความปลอดภัยของระบบการดูแลฐานข้อมูลลูกค้า	0	1	11	164	245	4.5511
	0.00%	0.24%	2.61%	38.95%	58.19%	
ความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน	0	1	13	181	226	4.5012
	0.00%	0.24%	3.09%	42.99%	53.68%	
ความปลอดภัยของระบบคืนเงินลูกค้า	0	1	14	163	243	4.5392
	0.00%	0.24%	3.33%	38.72%	57.72%	

จากตารางที่ 3 แสดงถึงผลคะแนนเฉลี่ยจากระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 421 คน ทำให้เห็นถึง ความคิดเห็นของพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ แอปพลิเคชัน Booking.com ของกลุ่มตัวอย่างโดยมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยแอปพลิเคชัน Booking.com มีคุณค่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่าคุ้มค่ากับการที่ให้ข้อมูลไป โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.6128 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้รับความคุ้มค่ามากพอกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

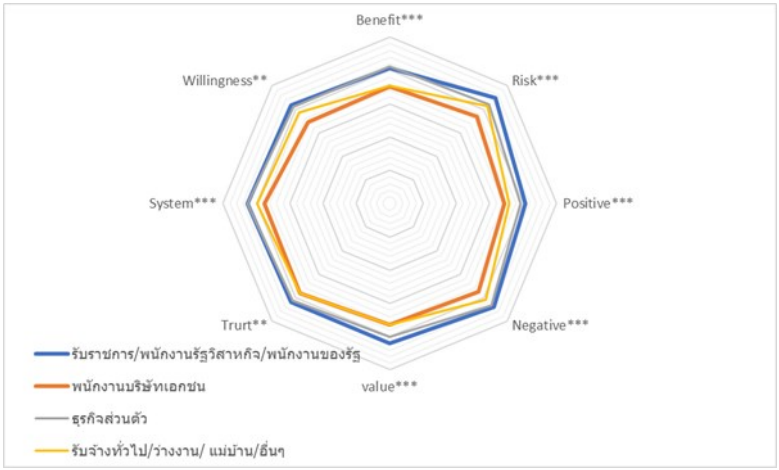
ปัจจัยแอปพลิเคชัน Booking.com มีความน่าเชื่อถือในเรื่องใด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ แสดงถึงการช่วยดูแลให้การซื้อบริการเป็นไปตามสัญญาที่โฆษณา โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.5962 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างอยากให้การดูแลให้บริการเป็นไปตามข้อสัญญาที่ตกลงกันไว้

ปัจจัยด้านระบบของแอปพลิเคชัน Booking.com มีความน่าเชื่อถือในเรื่อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนี้ว่า ความปลอดภัยของระบบคืนเงินลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.5511 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าการคืนเงินมีความน่าเชื่อถือได้และมั่นใจว่าจะได้รับเงินคืนตามสัญญา

ผลการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์

ผลการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันท่องเที่ยวจำแนกตามอาชีพของลูกค้า ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่ง ชั้นภูมิ

(Stratified Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Booking.com โดยทำการรวบรวมแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 421 คน โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และสามารถคำนวณค่าเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกันพร้อมทั้งค่าสถิต t-test หรือ F-test ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งตามตัวแปรตามกรอบแนวคิดของการศึกษาจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างอาชีพ มีความแตกต่างทุกปัจจัยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จะมีปัยจัยด้านความเสี่ยงเกี่ยวกับการสูญเสียข้อมูลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน หากมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้งาน การตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างแยกตามอาชีพ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังรูปนี้



รูปที่ 2 เรด้าห์เปรียบเทียบค่าดัชนีแยกตามอาชีพ

จากรูปที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Booking.com โดยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้รับประโยชน์ต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันโดย มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆเพื่อเปรียบเทียบราคาและช่วยในการตัดสินใจซื้อบริการมากขึ้นและด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องการดูแลให้การซื้อบริการเป็นไปตามสัญญาทำให้มั่นใจว่าไม่ถูกหลอก และเป็นไปตามเงื่อนไขในการใช้บริการที่พัก

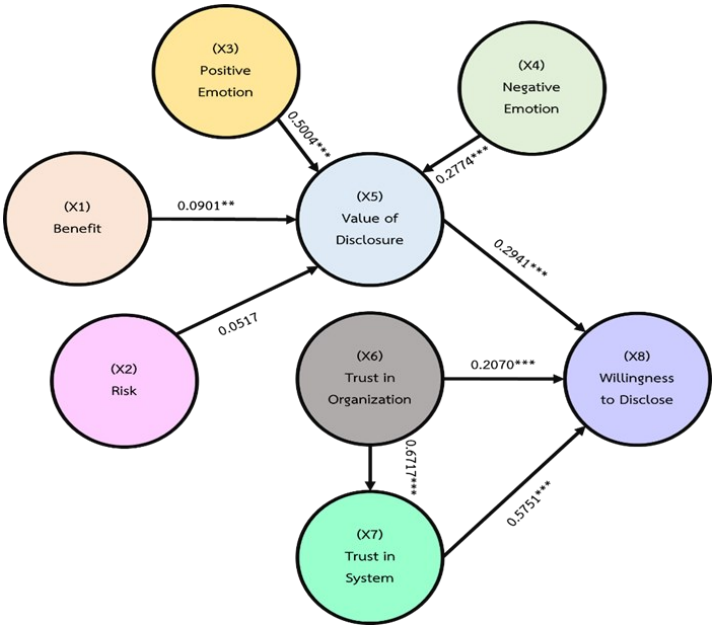
ตารางที่ 4 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการเชิงเส้นตรง

Model	(2) ด้านคุณค่า	(3) ด้านระบบ	(4) ด้านเปิดเผยข้อมูล
ประโยชน์ต่อการใช้บริการ	0.0901**		
ความเสี่ยงต่อการใช้บริการ	0.0517		
อารมณ์เชิงบวก	0.5004***		

	(2)	(3)	(4)
Model	ด้านคุณค่า	ด้านระบบ	ด้านเปิดเผยข้อมูล
อารมณ์เชิงลบ	0.2774***		
ด้านคุณค่า			0.2941***
ความน่าเชื่อถือ		0.6717***	0.2070***
ระบบของแอปพลิเคชัน			0.5751***
Constant	0.0587	0.2845***	-0.0745*
N	421	421	421
rss	7.8763	4.4238	10.1284
F	118.0595***	536.4483***	155.8036***
r2	0.5317	0.5615	0.5285
r2_a	0.5272	0.5604	0.5251

หมายเหตุ * p < .1, ** p < .05, *** p < .01

จากตารางที่ 4 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง พบว่า ประโยชน์จากการใช้งาน อารมณ์เชิงบวก และอารณ์เชิงลบ ส่งผลด้านคุณค่าและมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการของแอปพลิเคชัน Booking.com เนื่องจากทำให้การท่องเที่ยวเป็นเรื่องง่ายมีความสะดวกสบายในการค้นหาที่พักและจองที่พัก มีการเปรียบเทียบราคาและการรีวิวจากผู้ใช้งานจริงส่งผลให้ง่ายต่อการตัดสินใจ เมื่อไปถึงที่พักก็จะส่งผลกับอารมณ์ของผู้ใช้บริการโดยตรงเนื่องจากหากพบว่าเป็นการตกแต่งเพื่อการโฆษณาก็จะส่งผลกับอารมณ์เชิงลบ และหากเป็นไปตามภาพที่แสดงตามข้อมูลในแอปพลิเคชันก็จะส่งผลกับอารมณ์เชิงบวกเนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ถูกหลอก ด้านความเสี่ยงต่อการใช้บริการไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านคุณค่า อาจเป็นเพราะว่าการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเรื่องที่ควรเปิดเผย เนื่องจากจะได้รับการเสนอการให้บริการหรือสินค้าที่เหมาะกับผู้ใช้บริการ และมองว่าเป็นเรื่องปกติที่ต้องมีการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอสินค้าหรือบริการตามที่ลูกค้าให้ความสนใจ ด้านความน่าเชื่อถือต่อองค์กรของแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ขององค์กร รวมทั้งมั่นใจถึงความปลอดภัยของระบบในการดูแลฐานข้อมูลของลูกค้า ทำให้เชื่อมันว่าข้อมูลจะได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการ จะส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อแอปพลิเคชัน ด้านคุณค่า ความน่าเชื่อถือต่อองค์กรของแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อความยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้งานรับรู้ถึงคุณค่าในการใช้งานของแอปพลิเคชัน Booking.com มีความเชื่อถือต่อองค์กรและระบบของแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อการยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเพื่อแลกกับการได้รับบริการจากแอปพลิเคชัน สามารถแสดงค่า ความสัมพันธ์ของสมมติฐานได้ ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 ผลจากการประเมินค่าสมการเชิงเส้นตรง

จากสมมติฐาน รูปที่ 3 ผลการประเมินค่าสมการเชิงเส้นตรง พบว่าคุณค่าจากการใช้แอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชันท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่ามุมมองด้านระบบแอปพลิเคชัน Booking.com มีความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกด้านความน่าเชื่อถือต่อองค์กรของแอปพลิเคชัน ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6717 กล่าวคือผู้ใช้บริการมีความเชื่อถือต่อระบบ ในการให้บริการของแอปพลิเคชัน Booking.com ด้านความปลอดภัยในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลการซื้อบริการและการคืนเงินเมื่อยกเลิกการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือต่อองค์กรของแอปพลิเคชัน มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.2070 และความน่าเชื่อถือด้านระบบของแอปพลิเคชัน มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.5751 โดยส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลให้กับแอปพลิเคชัน

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันท่องเที่ยว Booking.com ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอาชีพของลูกค้า จากการศึกษาได้เก็บข้อมูลด้วยการทำแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 421 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้การวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชันท่องเที่ยว Booking.com พบว่า กลุ่มตัวอย่างอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทุกด้าน

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จะมีปัยจัยด้านความเสี่ยงเกี่ยวกับการสูญเสียข้อมูลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน หากมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้งาน อาจเกิดอาชีพดังกล่าวหากมีการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลก็อาจส่งผลต่อการรั่วไหลของข้อมูลองค์กรด้วย ซึ่งข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรอาจรั่วไหลสู่สาธารณะได้

ข้อเสนอแนะเชิงธุรกิจ

ข้อเสนอะแนะสำหรับผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Booking.com จากผลการศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลก็ คือ ความน่าเชื่อถือต่อระบบของแอปพลิเคชัน ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ขององค์กร รวมทั้งมั่นใจถึงความปลอดภัยของระบบในการดูแลฐานข้อมูลของลูกค้าทำให้เชื่อมันว่าข้อมูลจะได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการ หากผู้ใช้บริการมีความเชื่อถือในแอปพลิเคชัน จะส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อแอปพลิเคชัน ทำให้เปิดเผยข้อมูลตรงตามจริงและมีความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล เพื่อแลกกับประโยชน์ที่ได้รับ โดยผู้ให้บริการแอปพลิเคชันจะนำข้อมูลลูกค้าไปวิเคราะห์เพื่อขายสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าสนใจในคราวถัดไป

บรรณานุกรม

Culnan, M. J., & Bies, R. J. (2003). Consumer privacy: Balancing economic and justice considerations. *Journal of social Issues,* 59(2), pp.323-342.

Dinev & Hart. 2006. An Extended Privacy Calculus Model for E-Commerce Transactions. Information Systems Research, 17(1), pp.61-80.

Li, Sarathy, & Xu,. 2010. Understanding Situational Online Information Disclosure As A Privacy Calculus. *Journal of Computer Information Systems*, 51(1), pp.62-71.

MJ Culnan,PK Armstrong. (1999). Information privacy concerns, procedural fairness, and impersonal trust: An empirical investigation. *Organization science,* pp.104-115.

Sheng, H., Nah, F. F.-H., & Siau, K. (2008). An experimental study on ubiquitous commerce adoption:. Impact of personalization and privacy concerns.: *Journal of the Association for Information Systems,* 9(6), p. 15.

พฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของแอปพลิเคชัน ธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Personal Information Disclosure Behavior of Banking Application Customers in Bangkok and Its Vicinity

สุชฎาวีร์ รัตนะเจริญพงษ์[1] และศรีสมร ผ่องพุฒิ[2]

Suchadavee Rattanajareunpong[1] and Srisamorn Pongput[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1],อาจารย์[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: suchadavee.rat@rmutr.ac.th[1], srisamorn.p@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์มาจากกรอบแนวคิดแคลคูลัสภาวะส่วนตัว การวิจัยเชิงปริมาณนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย การวิเคราะห์สองตัวแปร และการวิเคราะห์กราฟเรดาห์ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาท มีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในด้านความเชื่อถือต่อระบบของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก และมุมมองคุณค่า มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลส่วนบุคคล

Abstract

The purpose of this research was to compare of consent level of for personal information disclosure through commercial banking applications in Bangkok Metropolitan The conceptual framework of applied research comes from the conceptual framework of personal calculus. This quantitative research used questionnaires to collect data by simple random sampling. by collecting data from a sample of commercial banking application users in Bangkok and its vicinity for 400 people to answer the questionnaire and analyze the data by using two variable analyses. and radar graph analysis. 15,001-30,000 baht, there is a level of consent to disclose personal information through commercial banking applications in terms of trust to

the system of application users. Trust in the organization of application users feeling positive emotions and value perspectives more than the sample group with an average income of less than 15,000 baht and 30,001 baht or more, significantly.

Keywords: Commercial banking application, disclosure of personal information, personal information

บทนำ

ความสำคัญและที่ของปัญหา

ในปัจจุบันโลกเทคโนโลยีและสารสนเทศได้เข้ามีบทบาท ในชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ เริ่มให้ความสำคัญต่อการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ แบบ Digital Banking ที่ตามแผนเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 National e-Payment เป็นการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ ในปี พ.ศ. 2555 ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้มีการเปิดตัวดิจิทัล แพลตฟอร์ม เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารขึ้น ที่มีชื่อว่า SCB EASY และผลักดันประเทศเข้าสู่สังคมไร้เงินสดเต็มรูปแบบ โดยแอปพลิเคชัน SCB EASY ได้รับการตอบรับและเป็นที่นิยมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์เป็นอย่างมาก โดยธนาคารมีวัตถุประสงค์ในการลดจำนวนสาขาของธนาคารลงให้เหลือสาขาน้อยลงเพื่อเป็นการประหยัด งบประมาณและทรัพยากรบุคคล ในแอปพลิเคชัน SCB EASY ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง มีฟังก์ชันครอบคลุม การทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ด้วยระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูง เมื่อได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานซึ่งผู้ใช้งานต้องมีการยอมรับและยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเริ่มการใช้งานแอปพลิเคชัน ธนาคารพาณิชย์

จากความสำคัญดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยศึกษาเล็งเห็นความสำคัญในพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของแอปพลิเคชัน ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องในปัจจุบันสังคมออนไลน์ที่มีความสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา ที่มีผลต่อดำเนินกิจกรรรมในอนาคตที่ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและสะดวกปลอดภัย ในการใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำ ธุรกรรมของแอปพลิเคชัน ธนาคารไทยพาณิชย์ การคาดหวังเพื่อเปรียบเทียบแอปพลิเคชัน ธนาคารพาณิชย์ ในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ทฤษฎีเรื่องการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Calculus Theory) ของงานวิจัย

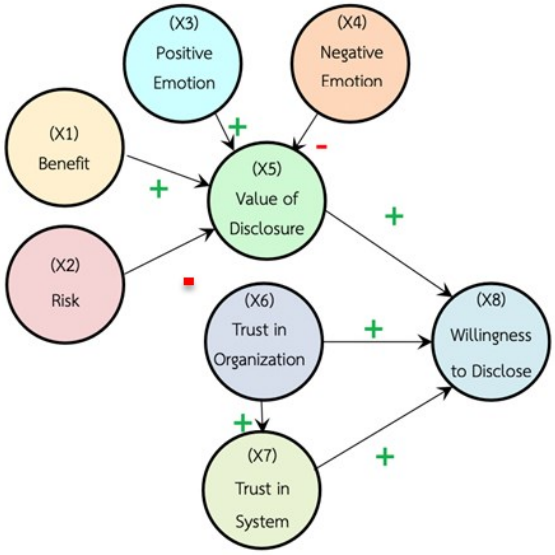
ทฤษฎีนี้กล่าวถึงการยินยอมเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ที่ได้รับทั้งทางด้านการเงินและด้านสังคม (Culnan and Armstrong, 1999) หรือผลประโยชน์ในด้านบริการแบบเป็นลักษณะส่วนบุคคล (Sheng et al., 2008) การ วิเคราะห์และตัดสินใจจะเปรียบเทียบความคุ้มค่าของต้นทุน เช่น ความเสี่ยงของการเปิดเผยข้อมูลส่วน บุคคล เทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ (Cost-benefit analysis) (Dinev and Hart, 2006; Li et al., 2010) บุคคลจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลเมื่อเห็นว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับเทียบเท่าหรือมากกว่าต้นทุนคือ มูลค่าของ ข้อมูลที่จะสูญเสียเมื่อยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หากผลออกมาเชิงบวกจะทำให้ผู้ใช้มีโอกาสเปิดเผย ข้อมูลที่สูงขึ้น (Culnan and Bies, 2003) การประยุกต์ทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัวเช่น งานวิจัยของ Dinev et al. (2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลบน อินเทอร์เน็ตผ่านการทำธุรกรรมออนไลน์หรือการใช้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์งานวิจัยของ Krasnova and Veltri (2010) ที่ศึกษาถึงพฤติกรรมในการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้สังคมออนไลน์ โดยทฤษฎีของงานวิจัยนี้สามารถสรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัยได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า (Value of Disclosure) คือมุมมองประโยชน์ (Benefit) มุมมองความเสี่ยง (Risk) ความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) และความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงลบ (Negative Emotion) จากงานวิจัยของของ ชัญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกและปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายของการใช้งานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงค์กิ้ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการใช้งานและการหาข้อมูลใน Mobile Banking ที่ง่ายและช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงิน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อถือต่อระบบ (Trust in System) คือความเชื่อถือต่อองค์กร (Trust in Organization) จากงานวิจัยของ กรัณฑรัตน์ รังสิยารมณ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน เอสซีบี อีซี่ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ทางด้านปัจจัยความเชื่อมั่น (Trust) มีผลลัพธ์ที่ดีต่อการพฤติกรรมการกระทำอย่างตั้งใจ ในการยอมรับแอปพลิเคชันเอสซีบี อีซี่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล(Willingness to Disclose) คือมุมมองคุณค่า (Value of Disclosure) ความเชื่อถือต่อองค์กร (Trust in Organization) และความเชื่อถือต่อระบบ (Trust in System) จากงานวิจัยของประกายเทียน สันนิถา (2563) (อ้างอิงใน ธนวัฒน์ กิมาพร 2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy App ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์(มหาชน).พบว่าความเชื่อมั่นในระบบการทำงานของแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการนั้นมีผลต่อการเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันธนาคารซึ่งมีผลต่อความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยกลุ่มตัวอย่างรายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่า 1 ปีมีมุมมองประโยชน์ความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อระบบของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน และความยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้งานอื่น งานวิจัยของ จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท โดยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมาก ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งานมากและส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ส่วนงานวิจัยของประกายเทียน สันนิถา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy App ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน).พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท โดยปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy App ในระดับมาก และงานวิจัยของขนิษฐา รอดพรมมา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์ในอีเพย์เมนต์แอปพลิเคชัน ก่อนและหลังโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการน้อยกว่า 1 เดือน จะให้ความสำคัญกับการรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ ทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ความตั้งใจใช้บริการ และพฤติกรรมใช้บริการ โดยเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ 2 เดือนขึ้นไป สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย Privacy Calculus Theory

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

H1: ระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของแอปพลิเคชัน จะแตกต่างกันกลุ่มผู้ใช้งานที่มีรายได้ต่างกัน

H2: ระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของแอปพลิเคชัน จะแตกต่างกันกลุ่มผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์ใช้งานต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY จำนวน 400 คน ทำการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ส่งแบบสอบถามผ่านสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Messenger และ Line ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY

ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

รายได้/ประสบการณ์ใช้งาน	น้อยกว่า 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	รวม
ต่ำกว่า 15,000 บาท	108 50.70%	105 49.30%	213 100.00%
15,001-30,000 บาท ขึ้นไป	36 19.25%	151 80.75%	187 100.00%
รวม	144	256	400

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB EASY โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ แบ่งตามรายได้ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันและประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่มีรายรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 108 คน มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่า 1 ปี จำนวน 105 คน รวมเป็น 213 คน และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,001 บาท มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 36 คน ประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่า 1 ปี จำนวน 151 คน รวมเป็น 187 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคลของแอปพลิเคชัน เอสซีบี อีซี่

จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ค่า % Total Variance มีค่าโดยรวม มากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการทางสถิติt-test และ ANOVA F-test

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในเจเนอเรชันแซด สถานภาพโสด การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพนักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีประสบการณ์ใช้งานมากกว่า 1 ปี จุดประสงค์ในการใช้งานส่วนตัว ความถี่ในการใช้งาน 7 ครั้ง/สัปดาห์ใช้งานในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และทำธุรกรรมทางการเงินด้านโอนเงิน/ จ่ายบิล/QR Code

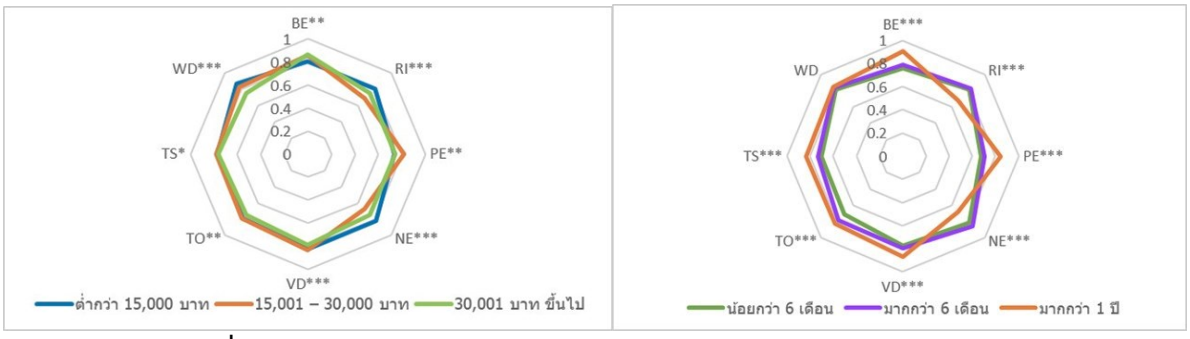
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ที่แสดงดังตารางที่ 2 และภาพที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้15,001 – 30,000 บาท มีความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่า 1 ปีมีมุมมองประโยชน์ความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อระบบของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน และความยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้งานอื่น

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชัน

	จำนวน	BE		RI		PE		NE		VD		TO		TS		WD
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน																
ต่ำกว่า 15,000 บาท	213	0.8061		0.8053		0.7338		0.8188		0.8234		0.7889		0.7687		0.8615
15,001 – 30,000 บาท	112	0.8597		0.6831		0.8137		0.6778		0.8342		0.7892		0.7785		0.8270
30,001 บาท ขึ้นไป	75	0.8688		0.7464		0.7456		0.7444		0.7869		0.7427		0.7594		0.7442
F-test		2.4764	**	8.3442	***	2.9261	**	10.5123	***	3.8708	***	2.5870	**	2.0228	*	9.1890
ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน																
น้อยกว่า 6 เดือน	144	0.7623		0.8138		0.6765		0.8132		0.7732		0.7136		0.7036		0.8130
มากกว่า 6 เดือน	81	0.7908		0.8288		0.7059		0.8548		0.7972		0.7877		0.7334		0.8342
มากกว่า 1 ปี	175	0.9038		0.6779		0.8446		0.6766		0.8662		0.8286		0.8334		0.8458
F-test		17.5162	***	20.2215	***	16.4285	***	22.9399	***	6.5455	***	6.5976	***	9.7731	***	1.6420



รูปที่ 2 กราฟเรดาร์จำแนกตามรายได้และประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชัน

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและตั้งแต่ 30,001บาทขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานคือ ระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของแอปพลิเคชัน จะแตกต่างกันกลุ่มผู้ใช้งานที่มีรายได้ต่างกัน จากผลตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่า 1 ปีมีมุมมองประโยชน์ความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อระบบของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน และความยินยอมที่จะ

เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้งานน้อยกว่า 6 เดือนและ มากกว่า 6 เดือน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานคือ ระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของแอปพลิเคชัน จะแตกต่างกันกลุ่มผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์ใช้งานต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการเปรียบเทียบระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้15,001 – 30,000 บาท มีความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน และความเชื่อถือต่อระบบของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทและตั้งแต่ 30,001บาทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท โดยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมาก ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งานมากและส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน

ระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่า 1 ปี มีมุมมองประโยชน์ความรู้สึกต่ออารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กรของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ความเชื่อถือต่อระบบของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน และความยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้งานน้อยกว่า 6 เดือนและ มากกว่า 6 เดือน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา รอดพรมมา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์ในอีเพย์เมนต์แอปพลิเคชัน ก่อนและหลังโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการน้อยกว่า 1 เดือน จะให้ความสำคัญกับการรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ ทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ความตั้งใจใช้บริการและพฤติกรรมใช้บริการ โดยเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ 2 เดือนขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะในเชิงธุรกิจจากการที่ได้ศึกษาในส่วนการแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันพบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท และผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 1 ปี มีระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ มากที่สุด ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับผู้บริโภคกลุ่มนี้ นอกเหนือจากบริการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น บริการจองบัตรคอนเสิร์ต ทำให้ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันรู้สึกว่าแอปพลิเคชันมีความน่าสนใจมากขึ้น ข้อเสนอแนะนำใน

งานวิจัยควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้มีกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากขค้น เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เก็บแบบสำรวจจากผู้ให้บริการผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลเท่านั้น การทำการวิจัยครั้งต่อไปสามารถขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่ต่างจังหวัดเพิ่มเติมได้อีกเพื่อเป็นข้อมูลที่ชัดเจนในงานวิจัยครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

กรัณฑรัตน์ รังสิยารมณ์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน SCB EASY กรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์.* การค้นคว้าอิสระ. วิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ขนิษฐา รอดพรมมา. (2564). *การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์ในอีเพย์เมนต์แอปพลิเคชันก่อนและหลังโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ชัญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ประกายเทียน สันนิถา. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน SCB Easy App ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน).* คณะบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ธนาคารไทยพาณิชย์. (ม.ป.ป.). *ความเป็นมา*. เข้าถึงได้จาก: https://www.scb.co.th/th/about-us.html

Culnan, M.J. & Armstrong, P.K. (1999). Information Privacy Concerns,Procedural Fairness,and Impersonal Trust: An Empirical Investigation. *Organization Science,* 10(1), pp.104-115.

Culnan, M., & Bies, R. (2003). Consumer Privacy: Balancing Economic and Justice Considerations. *Journal of Social Issues*, 59(2), pp. 323-342.

Dinev, T., and Hart, P. (2006). An Extended Privacy Calculus Model for E-Commerce Transactions. *Information Systems Research*, 17(1), pp.61-80.

Krasnova, H., and Veltri, N. F. (2010). *Privacy Calculus on Social Networking Sites: Explorative Evidence from Germany and USA*. Hawaii International Conference on System Sciences, p.43.

Sheng M, Tang M, Chan H, Yang B, Zhang F, Huang Y. (2008). Influence of arbuscular mycorrhizae on photosynthesis and water status of maize plants under salt stress. *Mycorrhiza*, 2008(18), pp.287–296.

พฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Customer Personal Information Disclosure Behavior of Convenience Store Application in Bangkok and Metropolitan Area

เขมิกา ครุฑโต[1] และวาสุกาญจน์ งามโฉม[2]

Kemiga Krutto[1] and Wasukarn Ngamchom[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Kemiga.krut@rmutr.ac.th[1], wasukarn.nga@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบและระบุปัจจัยที่ส่งผลระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแคลคูลัสภาวะส่วนตัว วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการซื้อของผ่านแอปพลิเคชัน 7-Eleven Delivery จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สองตัวแปร แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง การวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยโลจิท ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการมากกว่า 10 นาที/ครั้งให้ความสำคัญกับ มุมมองประโยชน์มากที่สุด ซึ่งมีมุมมองคุณค่า และความเชื่อถือต่อระบบ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ เน้นไปที่ประโยชน์มากที่สุดเช่นกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ประกอบด้วย มุมมองประโยชน์ อารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กร และความเชื่อถือต่อระบบ

คำสำคัญ: ความยินยอม การเปิดเผยข้อมูล แคลคูลัสภาวะส่วนตัว ร้านสะดวกซื้อ

Abstract

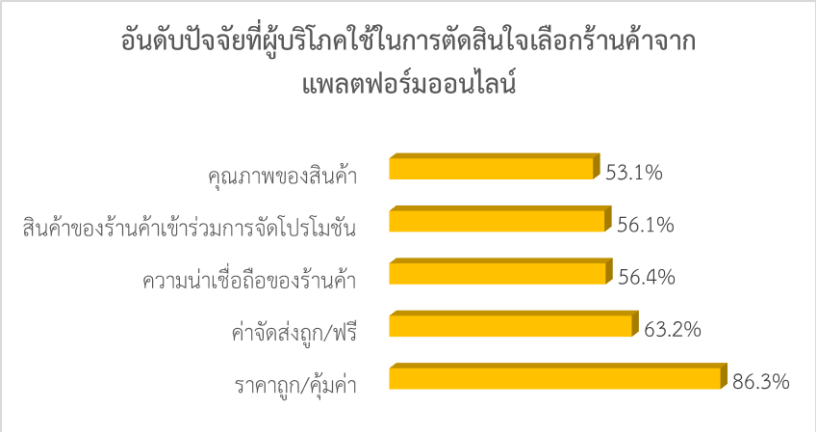
The objectives of this study were to compare and identify factors affecting customer consent of the personal information disclosure behavior of convenience store application with the conceptual framework based on privacy calculus theory. Data were collected from questionnaires administered with 400 users of shopping service utilization through 7-Eleven Delivery application who were selected through a stratified random sampling. The data were analyzed by bivariate analysis, a linear regression model, an ordered probit model, and a logit

regression model. Research findings revealed that the sample group with an average time spent using the service more than 10 minutes per time gave the most emphasis to the benefit and gave value of disclosure with trust in system more importance than the other sample group with statistical significantly. As for the sample group with service utilization frequencies more than 3 times per week valued the most benefits as statistically significant as well and gave the mean that greater than other samples consisting of benefit, positive emotion, value of disclosure, trust in organization and trust in system.

Keywords: Consent, Disclosure, privacy calculus theory, convenience store

บทนำ

ปัจจุบันมีการใช้ข้อมูลส่วนตัวเพื่อลงชื่อเข้าใช้บนแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น การจัดเก็บข้อมูลของผู้บริโภคสามารถเก็บข้อมูลได้ตลอดเวลา ซึ่งข้อมูลของผู้บริโภคจึงมีความเสี่ยงต่อการละเมิดความเป็นส่วนตัว และคนไทยส่วนมากเผชิญกับข้อมูลส่วนตัวที่รั่วไหล ผู้ใช้งานกลุ่ม Baby Boomer เป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวบนแพลตฟอร์มออนไลน์มากกว่ากลุ่มผู้ใช้อื่น ๆ ส่วนผู้ใช้งานกลุ่ม Gen Z มักแสดงข้อมูลส่วนตัวลงบนสื่อสังคมออนไลน์แบบสาธารณะ ปัจจุบันจะเห็นได้ว่ากลุ่ม Gen Z มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดอย่างเห็นได้ชัดจากการวิวัฒนาการของเทคโนโลยี และกลุ่ม Baby Boomer จะเป็นกลุ่มที่รั้งท้ายในการปรับตัวใช้งานอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารทางออนไลน์มากขึ้นจากการที่ต้องให้พนักงานทำงานที่บ้าน รวมถึงการซื้อสินค้า บริการและทำธุรกรรมทางการเงิน การซื้อสินค้า บริการออนไลน์ต้องใช้การกรอกข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตน และปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกร้านค้าออนไลน์มากที่สุดคือราคาถูกและคุ้มค่าที่ 86.3% ความน่าเชื่อถือของร้านค้า 56.4% และ คุณภาพของสินค้า 53.4%



รูปที่ 1 ผลการจัดอันดับปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกร้านค้าจากแพลตฟอร์มออนไลน์

ที่มา: http://www.etda.or.th/, 20 พฤษภาคม 2565

จากพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนไทยที่มีข้อจำกัดด้านเวลา ส่งผลให้คนไทยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสั่งซื้อสินค้าและอาหารแบบผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อเพิ่มมากยิ่งขึ้นและผู้ประกอบการต้องหันมาพัฒนาช่องทางการจำหน่ายให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค แอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ จึงสร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกโดยผู้ใช้บริการสามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านสมาร์ทโฟน และเลือกรับสินค้าได้ทั้งส่งถึงที่อยู่ได้โดยตรง ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องสมัครสมาชิกก่อน โดยกรอกข้อมูลส่วนตัวผ่านทางแอปพลิเคชันสะดวกซื้อ เช่น แอปพลิเคชัน 7-ELEVEN Delivery ซึ่งปัจจุบันแอปพลิเคชัน 7-ELEVEN Delivery มีสาขาบริการ 13,134 แห่ง กระจายอยู่ทั่วประเทศไทย โดยปี 2564 จำนวนลูกค้าต่อสาขาเฉลี่ย 805 คนต่อวัน ยอดขายต่อสาขาเฉลี่ย 65,928 บาทต่อวัน ซึ่งผลประกอบการมีรายได้รวม 587,597 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิจำนวน 12,985 ล้านบาท โดยสัดส่วนของรายได้จากการขาย 73.7% มาจากสินค้ากลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม และ 26.3% มาจากสินค้าอุปโภค,การออกสินค้าใหม่ควบคู่กับโปรโมชั่นของกลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งจากการสำรวจธุรกิจ Delivery ของแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้ออย่าง 7-Eleven Delivery ในประเทศไทย ไทย และสืบเนื่องมากจากความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความคุ้มค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการใช้งานแอปพลิเคชัน 7-Eleven Delivery ทำให้ผู้คนยอมรับและมีแนวโน้มในการยินยอมเปิดเผยข้อมูลกับแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อมากขึ้น

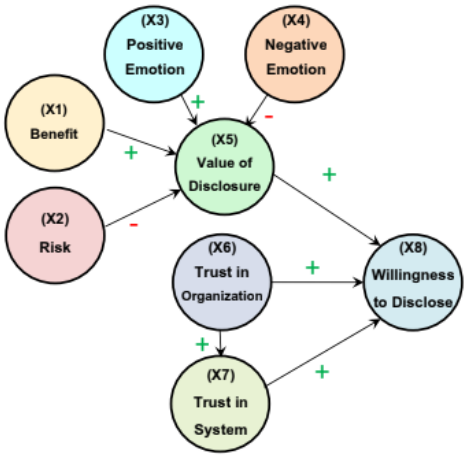
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ
2. เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากแคลคูลัสภาวะส่วนตัว (Privacy calculus theory) คือ ทฤษฎีที่กล่าวถึงการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อ แลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งทางด้านการเงินและด้านสังคม (Culnan and Armstrong, 1999) บุคคลจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลเมื่อเห็นว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับเทียบเท่าหรือมากกว่าต้นทุนคือ มูลค่าของข้อมูลที่จะสูญเสียเมื่อยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หากผลออกมาเชิง บวกจะทำให้ผู้ใช้มีโอกาสเปิดเผยข้อมูลที่สูงขึ้น (Culnan and Bies, 2003) การประยุกต์ทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัว เช่น งานวิจัยของ Dinev et al. (2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลบน อินเทอร์เน็ตผ่านการทำธุรกรรมออนไลน์หรือการใช้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์งานวิจัยของ Krasnova and Veltri (2010) ที่ศึกษาถึงพฤติกรรมในการเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้สังคมออนไลน์เป็นต้น โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2 โดยแอปพลิเคชัน 7-Eleven Delivery เก็บประวัติที่อยู่ในการจัดส่งและประวัติการซื้อของผู้ใช้บริการและที่สำคัญคือการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวยังใช้ในการยืนยันการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค ผู้ใช้บริการยังได้รับสิทธิประโยชน์อีกมากมายจากการยอมรับความเสี่ยงโดยการเปิดเผยข้อมูลเพื่อทำการลงชื่อเข้าใช้งาน

แอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ ผู้สูงอายุที่ใช้งานเฟซบุ๊กจะมีการแบ่งปันข้อมูลส่วนตัวก็ต่อเมื่อเกิดการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลให้ผู้ใช้มีคุณภาพชีวิตและมีสุขภาวะทางจิตที่ดีขึ้น ทำให้ผู้ใช้ตั้งใจเปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูลมากยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเสียประโยชน์ก็จะมีการเปิดเผยข้อมูลน้อยลง (สุกัญญา คำภาศรี, 2560, น. 15) หากผู้ใช้งานมีความกังวลเกี่ยวกับภาวะส่วนตัวมากก็จะทำให้มีการรับรู้ความเสี่ยงที่มากขึ้นตามไปด้วย การตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานนั้นเป็นผลมาจากการพิจารณาระหว่างความเสี่ยงในการสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (นายเอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร, 2558, น. 64) แอปพลิเคชันไลน์มีผลต่อการยอมรับการใช้ของผู้สูงอายุเนื่องจากผู้สูงอายุเห็นว่า แอปพลิเคชันไลน์ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย รู้สึกสนุกสนาน และรู้สึกมีความสุขที่ได้ใกล้ชิดกับเพื่อนและครอบครัวมากยิ่งขึ้น จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์และส่งผลต่อความรู้สึกที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว (เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ, 2560, น. 58) การรับรู้ความมีชื่อเสียงขององค์กรและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีความกังวลต่อความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลมีความสัมพันธ์กัน หากผู้ใช้บริการธนาคารรับรู้ได้ว่าภาพรวมของธนาคารที่ใช้บริการอยู่นั้นมีการบริการทางช่องทางออนไลน์ที่ดีและมีชื่อเสียงทั้งในด้านความเคารพที่มีต่อลูกค้า ภาพรวมทางการตลาดที่มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดีเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น ๆ ส่งผลให้ความกังวลใจของผู้ใช้บริการลดลงและเพิ่มระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ (ทิพรัตน์ ทองแสง และ ปวีณา คำพุกกะ, 2561, น. 93) การรับรู้ถึงระดับความเสี่ยงส่งผลต่อระดับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลและความสำคัญของการออกแบบหน้าเว็บไซต์ที่ผู้บริโภคควรจะรับรู้ได้ถึงลักษณะของผู้ประกอบการค้าบุคคลซึ่งหากผู้ประกอบการมีการสื่อข้อมูลเพื่อส่งเสริมการรับรู้เรื่องการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลด้านสุขภาพของผู้บริโภค เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค โดยสื่อให้เห็นถึงวิธีการเก็บรักษาข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลที่เก็บรวบรวม และขอบเขตการใช้งาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้บริโภคยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น (พธู พิมพ์ระเบียบ, วิทสินี บวรอัศวกุล, สันทัด พรประเสริฐมานิต, ศิพัตม์ ไตรอุโฆษ และ สุพจน์ ศรีนุตพงษ์, 2564, น. 13)



รูปที่ 2 แคลคูลัสภาวะส่วนตัว (Privacy Calculus Theory)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: มุมมองประโยชน์และอารมณ์เชิงบวก มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าในการใช้บริการแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ มุมมองความเสี่ยงและอารมณ์เชิงลบ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมุมมองคุณค่าในการใช้บริการแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ

H_2: มุมมองคุณค่า ความน่าเชื่อถือต่อองค์กรและความน่าเชื่อถือในระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลในการใช้บริการแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ ซึ่งหากมีความเชื่อถือต่อองค์กรแล้วก็จะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือต่อระบบ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ(Stratified Sampling) จากผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการแอพลิเคชัน 7-Eleven Delivery เขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑลจำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

	น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	เดือนละ 1-2 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	รวม
น้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง	82	44	28	24	178
	46.07%	24.72%	15.73%	13.48%	100.00%
มากกว่า 10 นาที/ครั้ง	24	80	44	74	222
	10.81%	36.04%	19.82%	33.33%	100.00%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอพลิเคชัน 7-Eleven Delivery มีการใช้บริการมากกว่า 10 นาที/ครั้งมากที่สุด มีจำนวน 222 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการแอพลิเคชัน 7-Eleven Delivery เดือนละ 1-2 ครั้ง มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.04 รองลงมาคือใช้บริการน้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง จำนวน 178 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการแอพลิเคชัน 7-Eleven Delivery น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 46.07

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) นำข้อมูลทั้ง 400 ชุด ที่เก็บรวบรวมได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธี Factor Analysis เพื่อวัดระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ แบบ Likert Scale ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
มุมมองประโยชน์ (Benefit)		**0.7753**	**0.8497**
ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปซื้อสินค้า	0.8642		
อำนวยความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคแบบ Delivery ถึงบ้านได้ทันที	0.8886		
ภาพรวมผู้ใช้บริการรู้สึกว่า มีประโยชน์ในการรับข้อมูลสินค้าหรือโปรโมชั่นในแต่ละวัน	0.8886		
มุมมองความเสี่ยง (Risk)		**0.834**	**0.8971**
การจัดเตรียมรายการสินค้าด้วยข้อมูลการใช้บริการส่วนบุคคลจากการใช้งาน แอพพลิเคชั่น 7-Eleven อาจทำให้เกิดปัญหาที่คาดไม่ถึงได้มากมาย	0.855		
อาจมีความเสี่ยงที่จะการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้งานแอพพลิเคชั่น 7-Eleven	0.9507		
อาจมีความเสี่ยงสูงสำหรับความสูญเสียในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล	0.9311		
อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion)		**0.6834**	**0.8333**
มีความยินดีในการเปิดเผยข้อมูลเพื่อสะสมคะแนน	0.7017		
มีความสุขในการเลือกซื้อสินค้าบนแอปพลิเคชัน	0.8518		
สนุกในการรอการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว	0.8774		
ตื่นเต้นที่ได้รับส่วนลดและโปรโมชั่น	0.8636		
อารมณ์เชิงลบ (Negative Emotion)		**0.653**	**0.8138**
กลัวข้อมูลส่วนตัวถูกขโมย	0.7994		
ไม่สบายใจว่าข้อมูลที่อยู่อาจถูกเปิดเผยและมีอันตราย	0.8061		
กังวลว่าจะได้รับสินค้าที่ใกล้หมดอายุ	0.8154		
ห่วงว่าสินค้าที่ได้รับจะไม่สดใหม่	0.8114		
มุมมองคุณค่า (Value of Disclosure)		**0.7496**	**0.8303**
มีสินค้าที่หลากหลาย	0.7967		
ประหยัดเวลาในการซื้อสินค้า	0.9159		
สะดวกสบายในการสั่งซื้ออสินค้า	0.8804		
ความน่าเชื่อถือต่อองค์กร (Trust in Organization)		**0.854**	**0.9144**

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
การซื้อสินค้าผ่าน 7-Eleven มีความน่าเชื่อถือ	0.9029		
การช่วยดูแลให้การซื้อสินค้าเป็นไปตามสัญญาที่โฆษณา	0.9297		
การคำนึงถึงความรวดเร็วและถูกต้องในการสั่งซื้อของผู้ซื้อ	0.9394		
ความน่าเชื่อถือในระบบ (Trust in System)		**0.8503**	**0.9412**
ความปลอดภัยของระบบการส่งข้อมูลส่วนตัว	0.9227		
ความปลอดภัยของระบบการดูแลฐานข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	0.9233		
ความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน	0.9326		
ความปลอดภัยของระบบติดตามสินค้า	0.9099		
ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล (Willingness to Disclosure)		**0.7957**	**0.9079**
ใช้งานแอปพลิเคชัน 7-Eleven	0.8456		
ซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Eleven	0.9215		
ขอรับส่วนลดผ่านแอปพลิเคชัน 7-Eleven	0.897		
ชำระค่าสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Eleven	0.9021		

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) สำหรับแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ ซึ่งค่า Total Variance และ Cronbach Alpha ที่ได้ ของปัจจัยส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์ที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.7 ในทุกปัจจัย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้คะแนนไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด

ในเรื่องของมุมมองประโยชน์ (Benefit) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของอำนวยความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคแบบ Delivery ถึงบ้านได้ทันที เท่ากันกับ ภาพรวมผู้ใช้บริการรู้สึกว่า มีประโยชน์ในการรับข้อมูลสินค้าหรือโปรโมชั่นในแต่ละวัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.8886

ในเรื่องของมุมมองความเสี่ยง (Risk) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของอาจมีความเสี่ยงที่จะการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้งาน แอพพลิเคชั่น 7-Eleven ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9507

ในเรื่องของอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของความสนุกในการรอการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.8774

ในเรื่องของอารมณ์เชิงลบ (Negative Emotion) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของกังวลว่าจะได้รับสินค้าที่ใกล้หมดอายุ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.8154

ในเรื่องของความน่าเชื่อถือต่อองค์กร (Trust in Organization) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการคำนึงถึงความรวดเร็วและถูกต้องในการสั่งซื้อของผู้ซื้อ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9394

ในเรื่องของความน่าเชื่อถือในระบบ (Trust in System) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9326

ในเรื่องของความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล (Willingness to Disclosure) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Eleven ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9215

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิธีการศึกษาในการวิเคราะห์พฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ โดยการวิเคราะห์แบบสองตัวแปร (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่าที t-test และใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA หรือ F-test) รวมถึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมุติฐานด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

ตัวแปรของปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมดตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย ได้ข้อมูลมาจากแบบสอบถามและสร้างเป็นตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย ซึ่งการศึกษานี้ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆตามกรอบแนวคิด ด้วยวิธีการวิเคราะห์ตัวแปรแบบทวินาม(Bivariate Analysis)และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยโลจิท (Logit Regression Model Analysis)โดยแบบจำลองสมการถดถอยโลจิทที่ใช้ในการศึกษาสามารถแสดงได้ ดังนี้

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 63 มีอายุ 25 - 39 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38 สถานภาพโสด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53 อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีประสบการณ์การใช้มากกว่า 1 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41 มีเวลาเฉลี่ยในการใช้ประมาณ 10-30 นาที/ครั้ง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53 มีความถี่ในการใช้เดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าต่อครั้ง ตั้งแต่ 101-250 บาท/ครั้ง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59 และซื้อสินค้าประเภท อาหารพร้อมทาน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47

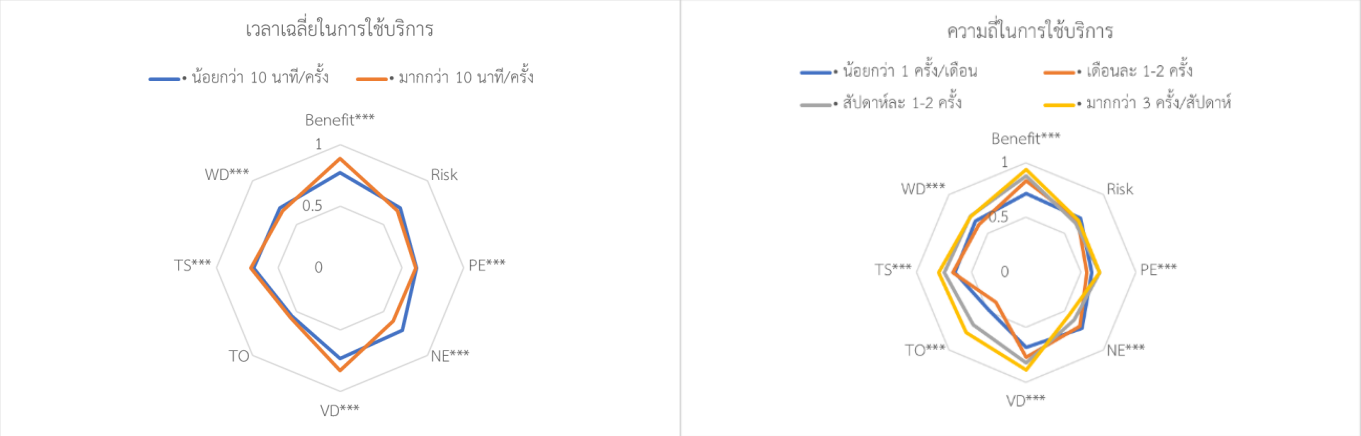
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อต่อเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ และ ความถี่ในการใช้บริการ ที่แสดงดังตารางที่ 3 และรูปที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเวลาเฉลี่ยการใช้บริการมีระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 คือ ประโยชน์ มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือในระบบ ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล อารมณ์เชิงบวก และอารมณ์เชิงลบ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการมากกว่า

10 นาที/ครั้ง ให้ความสำคัญกับประโยชน์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 0.889 และกลุ่มตัวอย่างที่มีเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการมากกว่า 10 นาที/ครั้ง ยังให้ความสำคัญกับมุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กร และความเชื่อถือในระบบมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการน้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างที่มีเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการน้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง มีความเชื่อมั่น เห็นถึงคุณค่าและประโยชน์จากการใช้บริการแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ ที่ตอบโจทย์ในการเลือกซื้อของแม้จะไม่ต้องออกเดินทางเพื่อซื้อของ จึงมีเวลาคิดและตัดสินใจมากขึ้นเพื่อประโยชน์และคุณค่าสูงสุดที่จะได้รับ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการมีระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 คือ ประโยชน์ มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือในระบบ ความเชื่อถือต่อองค์กร ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล อารมณ์เชิงบวก และอารมณ์เชิงลบ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ ให้ความสำคัญกับประโยชน์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 0.936 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ยังให้ความสำคัญกับอารมณ์เชิงบวก มุมมองคุณค่า ความเชื่อถือต่อองค์กร และความเชื่อถือในระบบมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการ อื่น ๆ อาจเป็นผลมาจากผู้ที่เคยใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์นั้นมีประสบการณ์ในการใช้งาน ทำให้คุ้นเคยและเชื่อมั่นว่าการได้รับบริการขนส่งสินค้าจากการใช้งานแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อนั้น มีความสะดวกรวดเร็ว ตอบโจทย์ยุคการเดินทางออกจากบ้านในปัจจุบัน

ตารางที่ 3 ตัวแปรตามกรอบแนวคิดของการศึกษาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

	จำนวน	Benefit	Risk	PE	NE	VD	TO	TS	WD
<u>เวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแอปพลิเคชัน</u>									
• น้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง	178	0.773	0.685	0.620	0.711	0.733	0.553	0.698	0.690
• มากกว่า 10 นาที/ครั้ง	222	0.889	0.659	0.611	0.608	0.832	0.569	0.721	0.656
t-test		3.370***	1.739**	2.077***	3.783***	3.063***	0.623	2.019***	2.098***
<u>ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน</u>									
• น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	106	0.720	0.699	0.601	0.723	0.682	0.486	0.653	0.659
• เดือนละ 1-2 ครั้ง	124	0.836	0.668	0.554	0.696	0.777	0.387	0.669	0.613
• สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	72	0.877	0.633	0.667	0.615	0.825	0.679	0.749	0.722
• มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	98	0.936	0.670	0.670	0.553	0.890	0.777	0.799	0.720
F-test		15.799***	1.053	6.687***	11.958***	13.949***	25.631***	12.835***	5.761***



รูปที่ 3 กราฟเรดาร์จำแนกตามเวลาเฉลี่ยการใช้บริการและความถี่การใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ พบว่า โดยรวมปัจจัยทางด้านมุมมองประโยชน์ส่งผลต่อมุมมองคุณค่ามากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.5992 รองลงมาคือ ความรู้สึกด้านบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.1929 และความรู้สึกด้านลบที่มีความสัมพันธ์เชิงลบที่เป็นไปตามกรอบแนวคิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ -0.1350 ส่วนมุมมองความเสี่ยง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับมุมมองคุณค่า อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการอยู่ใน Gen Y ที่คุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีที่ต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อลงชื่อเข้าใช้งาน จึงไม่รู้สึกถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวในการใช้บริการแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อที่มีผลกระทบกับมุมมองคุณค่ามากเท่าที่ควร และปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล พบว่า ความน่าเชื่อถือในระบบส่งผลมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.5800 รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.1758 ส่วนความรู้สึกด้านลบ แบ่งออกเป็น Gen X ขึ้นไป ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปตามกรอบแนวคิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.1095 ส่วนกลุ่มตัวอย่าง Baby Boomer ส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลเช่นกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ -0.1174 แต่เป็นความสัมพันธ์ในเชิงลบ ซึ่งอธิบายได้ว่า ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ใน Generation X ขึ้นไปที่เห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองจึงเต็มใจเปิดเผยข้อมูล แต่กลุ่มตัวอย่าง Baby Boomer เป็นไปในทางตรงข้าม เพราะยิ่งเห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลนั้นมีประโยชน์ต่อตนเอง ยิ่งไม่เต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล อาจเนื่องมาจาก Technology Adoption ที่คนกลุ่มนี้ยากที่จะยอมรับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี มีความล่าช้าในการเรียนรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีได้เท่ากับกลุ่มคนรุ่นหลังๆ จากผลวิจัยจากปัจจัย พบว่า ความเชื่อถือต่อองค์กรที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือในระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.3663 เนื่องจากหากเกิดความไว้วางใจในตัวแบรนด์แล้ว ย่อมต้องเกิดความไว้วางใจต่อระบบปฏิบัติการของแบรนด์นั้น ๆ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการประมาณค่าแบบจำลองแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	มุมมองคุณค่า	ความน่าเชื่อถือในระบบ	ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล
มุมมองประโยชน์	0.5992***		
มุมมองความเสี่ยง	0.0666		
ความรู้สึกด้านบวก	0.1929***		
ความรู้สึกด้านลบ	-0.1350***		
ความรู้สึกด้านลบ ZYX			0.1095***
ความรู้สึกด้านลบ BB			-0.1174***
ความเชื่อถือต่อองค์กร		0.3663***	0.1758***
ความเชื่อถือในระบบ			0.5800***
Constant	0.2112***	0.5057***	0.2478***
N	400.0000	400.0000	400.0000
rss	9.4773	6.0274	7.5155
F	98.1770	426.6099	105.1179
p	0.0000	0.0000	0.0000
r2	0.4985	0.5173	0.5156
r2_a	0.4935	0.5161	0.5107

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวก (2) ระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลกับแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัย รวมถึงงานวิจัยที่ใช้ในการศึกษาทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

พฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ มีดังนี้ มุมมองประโยชน์ (Benefit) มุมมองความเสี่ยง (Risk) อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) อารมณ์เชิงลบ (Negative Emotion) มุมมองคุณค่า (Value of Disclosure) ความน่าเชื่อถือต่อองค์กร (Trust in Organization) ความน่าเชื่อถือในระบบ (Trust in System) และ ความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล (Willingness to Disclosure) สอดคล้องกับกรอบแนวคิดแคลคูลัสภาวะส่วนตัว (Privacy calculus theory) มีผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองคุณค่ามากที่สุดคือมุมมองประโยชน์ รองลงมาคือ ความรู้สึก

ด้านบวก และความรู้สึกด้านลบที่มีความสัมพันธ์เชิงลบที่เป็นไปตามกรอบ ซึ่งมุมมองความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับมุมมองคุณค่า ไม่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและสมมติฐานงานวิจัย อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการอยู่ใน Gen Y ที่คุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีที่ต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อลงชื่อเข้าใช้งาน จึงไม่รู้สึกถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวในการใช้บริการแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อ ที่มีผลกระทบกับมุมมองคุณค่ามากเท่าที่ควร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือในระบบ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือต่อองค์กร ส่วนความรู้สึกด้านลบ แบ่งออกเป็น Gen X ขึ้นไป ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปตามกรอบแนวคิด ส่วนกลุ่มตัวอย่าง Baby Boomer ส่งผลต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลเช่นกัน แต่เป็นความสัมพันธ์ในเชิงลบ ซึงอธิบายได้ว่า ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ใน Generation X ขึ้นไปที่เห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลนั้นมีประโยชน์ต่อตนเอง จึงเต็มใจเปิดเผยข้อมูล แต่กลุ่มตัวอย่าง Baby Boomer เป็นไปในทางตรงข้าม เพราะยิ่งเห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองยิ่งไม่เต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล อาจเนื่องมาจาก Technology Adoption ที่คนกลุ่มนี้ยากที่จะยอมรับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี มีความล่าช้าในการเรียนรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีได้เท่ากับกลุ่มคนรุ่นหลัง ๆ ส่วนความเชื่อถือต่อองค์กรส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในระบบ เนื่องจากหากเกิดความไว้วางใจในตัวแบรนด์แล้ว ย่อมต้องเกิดความไว้วางใจต่อระบบปฏิบัติการของแบรนด์นั้น ๆ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงธุรกิจควรศึกษาข้อมูลสำหรับการพัฒนาธุรกิจสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อเพื่อให้เกิดการยินยอมเปิดเผยข้อมูล ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้ออย่างมีมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ มุมมองประโยชน์ ความเชื่อถือต่อองค์กร และความเชื่อถือในระบบ ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลกับแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น หากธุรกิจแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อต้องการเพิ่มการยินยอมเปิดเผยข้อมูลกับแอปพลิเคชันร้านสะดวกซื้อควรมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับตัวสินค้าและประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน ที่แสดงให้เห็นประโยชน์และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับว่าเหตุใดลูกค้าถึงควรใช้บริการจากธุรกิจเรามากกว่าคู่แข่ง เนื่องจากลูกค้าจะประเมินประโยชน์ของสินค้าและบริการจากสิ่งที่ได้รับ ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ เป็นอันดับแรก ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและการเพิ่มลูกค้าใหม่และจะนำมาซึ่งผลประกอบการที่ดีในอนาคตอีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วงผ่านไปด้วยอย่างดี

บรรณานุกรม

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ*. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ทิพรัตน์ ทองแสงและปวีณาคำพุกกะ. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อความกังวลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ธนาคารออนไลน์*. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย คณะบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

พธู พิมพ์ระเบียบ, วิทสินี บวรอัศวกุล, และสุพจน์ ศรีนุตพงษ์. (ตุลาคม-ธันวาคม 2564). อิทธิพลกำกับของการรับรู้ความเสี่ยงออนไลน์ด้านความเป็นส่วนบุคคล ในความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะของผู้ประกอบการค้าและความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 43(4), หน้า 38-59.

สุกัญญา คำภาศรี. (เมษายน-มิถุนายน 2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันข้อมูลส่วนตัวบนเฟซบุ๊กของผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB)*, 3(2), หน้า 41.

เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล กรณีศึกษาการลงชื่อเข้าใช้ด้วยรหัสผู้ใช้เฟซบุ๊ก*. การศึกษาอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ). สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Hanna Krasnova and Natasha F. Veltri. (2011). *Behind the Curtains of Privacy Calculus on Social Networking Sites: The Study of Germany and the USA.* Wirtschaftsinformatik Proceedings 2011. AIS Electronic Library.

Mary J. Culnan, Pamela K. Armstrong. (1999). *Information Privacy Concerns, Procedural Fairness, and Impersonal Trust: An Empirical Investigation*. Organization Science.

Mary J. Culnal and Robert J Bies. (July 2003). Consumer Privacy: Balancing Economic and Justice Considerations. (Abstract). *Journal of Social Issues*, 59(2), p. 323 – 342.

Tamara Dinev and Paul J. Hart. (2006). *An Extended Privacy Calculus Model for E-Commerce Transactions*. Department of Information Technology and Operations Management, College of Business. Florida Atlantic University, Florida.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Consent to Disclosure of Personal Information through Food Delivery Applications in Bangkok Metropolitan Region

ภาสวิชญ์ เนตรโพธิ์แก้ว[1] และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต[2]

Passawich Netphokeaw[1] and Suttipong Suwannasatit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: passawich.nat@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน Robinhood โดยมีกรอบแนวคิดประยุกต์จากแบบจำลอง Privacy Calculus Theory วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 402 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน Robinhood เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหาร Robinhood อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความไว้วางใจใจระบบ (Trust in System) และความไว้วางใจในองค์กร (Trust in Organization)

คำสำคัญ: การยินยอมเปิดเผยข้อมูล เทคโนโลยี โรบิ้นฮูด

Abstract

The purpose of this study were to determine factors affecting disclose personal information of the Robinhood delivery application. Conceptual framework was based on The Privacy Calculus Theory 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 disclose personal information of the Robinhood delivery application consisted of Trust in system and Trust in organization.

Keywords: Information disclosure consent, technology, Robin Hood

บทนำ

ธุรกิจสั่งอาหารออนไลน์ (Food Delivery)ได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วเนื่องจากภาครัฐมีการจำกัดช่องทางการรับประทานอาหารให้เหลือเพียงแต่สั่งซื้อกลับบ้าน ส่งผลให้ธุรกิจการจัดส่งอาหาร (Food Delivery) เป็นช่องทางหลักในการสร้างรายได้ของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วส่งผลให้ในปัจจุบันธุรกิจการจัดส่งอาหารมีการเติบโตเป็นอย่างมาก มีการจัดทำแคมเปญส่วนลดต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งไม่คิดค่าจัดส่ง เพื่อเป็นการช่วยเหลือกับผู้ที่ทำธุรกิจร้านอาหาร และผู้บริโภคและเพื่อดึงจุดผู้บริโภครายใหม่ได้เข้ามาลองใช้บริการและทำให้เกิดการใช้งานแอปพลิเคชันซ้ำในครั้งถัดไป ส่งผลให้ทั้งปี 2564 มีการสั่งอาหารออนไลน์ 120 ล้านครั้ง ซึ่งถือได้ว่ามีจำนวนครั้งเพิ่มขึ้น 3 เท่าตัว (เปรมปวีณ์ ทรัพย์มา, 2565, น.1-2)

จากนั้นเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น คนในสังคมเริ่มใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ตนเอง ทำให้เทคโนโลยีมีอิทธิพลอย่างมากต่อมนุษย์ในการดำรงชีวิตเทคโนโลยีเริ่มถูกคิดค้นมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้มนุษย์ได้ใช้งานตามความต้องการของแต่ละบุคคล เทคโนโลยีถูกพัฒนาให้เป็น สื่อกลางในการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน หรือที่เรียกว่า ฟู้ดดิลิเวอรี่ (Food Delivery) จึงเกิดแอปพลิเคชัน Robinhood ขึ้นเป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการสั่งอาหารจากร้านอาหาร และมีคนนำอาหารจากร้านอาหารไปส่งให้ผู้สั่งสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้คนที่ต้องการสั่งอาหารแต่ไม่สามารถไปซื้อได้ด้วยตนเองการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารก็เป็นอีกหนึ่งตัวเลือกที่มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่มนุษย์ จึงทำให้มีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารเป็นจำนวนมากขึ้น และบริษัทที่ทำธุรกิจฟูด ดิลิเวอรีก็เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกันตามจำนวนผู้ใช้งานที่มากขึ้น (บุญสิตา มังกรกิม,2564, น.1)

ด้วยเหตุที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น ประกอบกับในปัจจุบันมีการหลอกลวงจากมิจฉาชีพเป็นจำนวนมาก โดยการหลอกลวงจะทำการเข้าถึงเหยื่อโดยการใช้ข้อมูลส่วนตัวที่ได้จากการทุจริตในองค์กรธุรกิจบริการต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องให้ข้อมูลส่วนตัว ในขณะเดียวกันข่าวสารการหลอกลวงก็มีมากขึ้นจึงทำให้ลูกค้าหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ใช้บริการซึ่งส่งผลเสียต่อองค์กรธุรกิจสั่งอาหารออนไลน์ไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เพื่อทำให้องค์กรธุรกิจสั่งอาหารออนไลน์เข้าใจวิธีในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

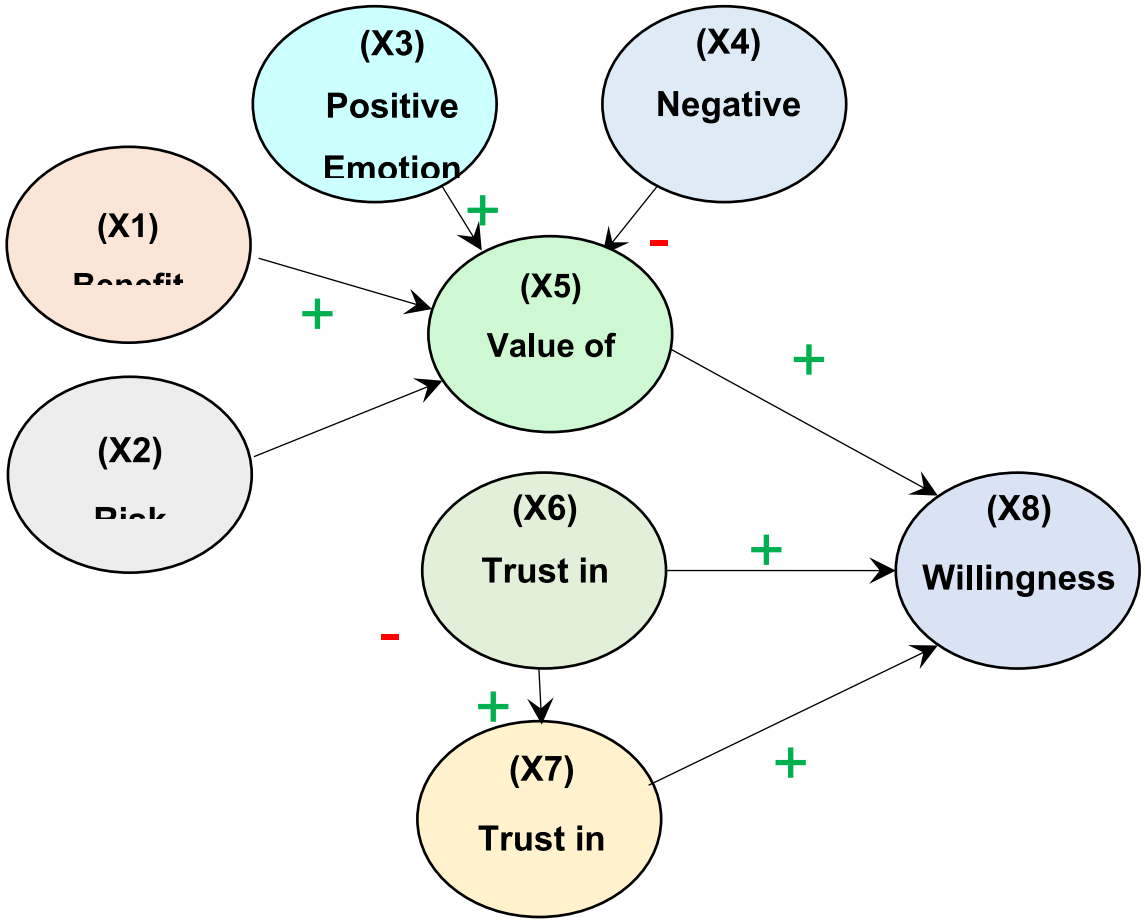
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน Robinhood ในช่วงวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตามกรอบแนวคิดประยุกต์จากแบบจำลอง Privacy Calculus Theory

กรอบแนวคิดงานวิจัย

Privacy Calculus Theory คือ ทฤษฎีที่อธิบายถึงเหตุผลในการที่บุคคลจะยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวที่จะนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการ โดยความยินยอมนั้นจะตัดสินใจอยู่บนผลการคำนวณเปรียบเทียบต้นทุนของลูกค้า คือ ความเสี่ยง ที่จะสร้างความเสี่ยหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น ความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าเดินทาง เป็นต้น (Culnan & Armstrong, 1999) ประกอบกับความไว้วางใจในระบบหรือองค์กรด้วย (Morosan & DeFranco, 2015)

จากทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วผู้วิจัยเองได้มีความคิดสอดคล้องกับทฤษฎีนี้ จึงได้นำแนวคิด Privacy Calculus Theory มาประยุกต์เป็นกรอบแนวความคิด เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือส่งผลกับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ Application Robinhood ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลโดยมีปัจจัยที่ทำการศึกษาทั้งสิ้น 7 ปัจจัย โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากรูปที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับความยินยอมเปิดเผยข้อมูล (X8) ประกอบไปด้วยปัจจัยที่ส่งผลทางตรง คือ มูลค่าของการเปิดเผย (X5) ความเชื่อมั่นในองค์กร (X6) และ ความเชื่อมั่นในระบบ (X7) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมผ่านทางปัจจัยมูลค่าของการเปิดเผย คือ ประโยชน์ (X1) ความเสี่ยง (X2) อารมณ์เชิงบวก (X3) และสุดท้ายอารมณ์เชิงลบ (X4)

วิธีดำเนินงานวิจัย

เก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) และวิเคราะห์ ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปเพื่อใช้ในการสรุปผลการวิจัย โดยการวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างและเก็บข้อมูล

ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน Robinhood ใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 402 คน โดยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง (คน)

อายุ	ชาย	หญิง	Total
น้อยกว่า 25 ปี	71	68	139
25-39 ปี	55	54	109
40-55 ปี	49	58	107
ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	25	22	47
Total	200	202	402

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบ Likert Scale เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบตามกรอบแนวคิดงานวิจัย และ ทดสอบความน่าเชื่อถือด้วย Cronbach Alpha

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่า Cronbach Alpha ของแบบสอบถาม

Item	Cronbach Alpha
ประโยชน์ (PB)	0.970
ความเสี่ยง (PR)	0.962
อารมณ์เชิงบวก (PE)	0.984
อารมณ์เชิงลบ (NE)	0.985

Item	Cronbach Alpha
คุณค่าจากการใช้แอพพลิเคชัน (VD)	0.959
ความน่าเชื่อถือต่อองค์กร (TO)	0.976
ความน่าเชื่อถือต่อระบบ (TS)	0.986
ความเต็มใจที่เปิดเผยข้อมูล (WD)	0.978

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 8 ปัจจัยมีค่า Cronbach Alpha มีค่าอยู่ในช่วง 0.95-0.98 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจาลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิด ของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

สมการตามกรอบแนวคิด Privacy Calculus Theory

$X_{1i}, X_{2i}, X_{3i}, X_{4i}$ = *ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)* (1)-(4)

$$X_{5i} = __{}_{50} + __{}_{51}X_{1i} + __{}_{52} + X_{2i} + __{}_{53} X_{3i} + \varepsilon_{5i} \quad (5)$$

X_{6i} = *ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)* (6)

$$X_{7i} = __{}_{70} + __{}_{76} X_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$X_{8i} = __{}_{80} + __{}_{85} X_{5i} + __{}_{86} X_{6i} + __{}_{87} X_{7i} + \varepsilon_{8i} \quad (8)$$

โดยที่ X1i= มุมมองประโยชน์จาการใช้แอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

X2i = มุมมองความเสี่ยงจาการใช้แอปพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

X3i = อารมณ์เชิงบวกต่อแอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

X4i = อารมณ์เชิงลบต่อใช้แอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

X5i = มุมมองคุณค่าจาการใช้แอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

X6i = ความน่าเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

X7i = ความน่าเชื่อถือต่อระบบของแอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

X8i = ความเต็มใจที่เปิดเผยข้อมูลให้กับแอพพลิเคชันของผู้ตอบแบบสอบถาม คนที่ i

E_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการ ที่ j คนที่ i

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 402 ตัวอย่าง สามารถจำแนกข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุอยู่ระหว่าง 25-39 ปี สถานภาพโสด กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน

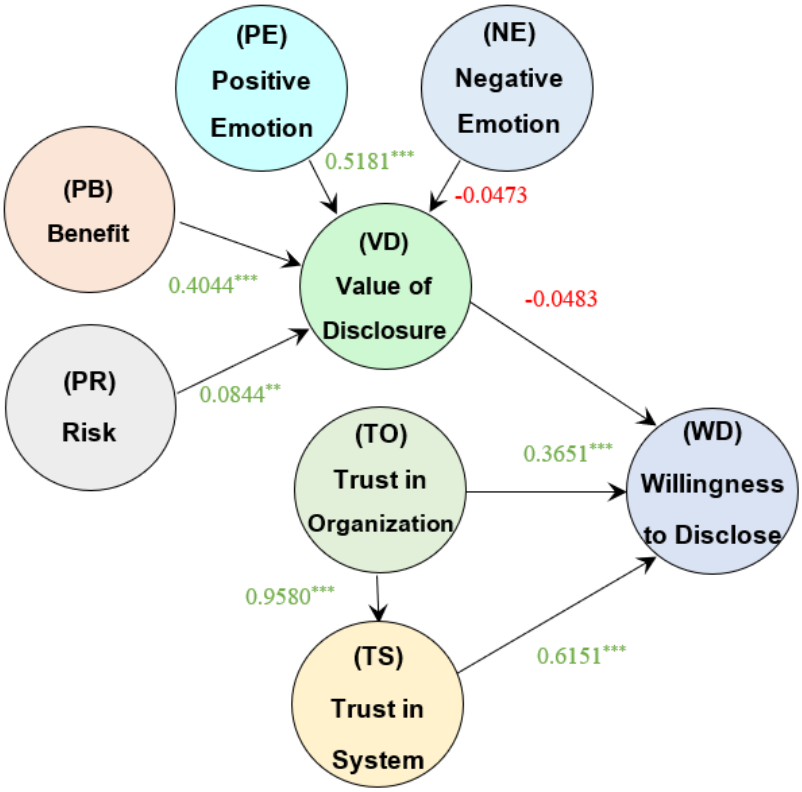
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบตามจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแสดงผลไว้ในดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	(2) VD	(3) TS	(4) WD
PB	0.4044***		
PR	0.0844**		
PE	0.5181***		
NE	-0.0473		
VD			-0.0483
TO		0.9580***	0.3651***
TS			0.6151***
Constant	0.0238	0.0164	0.0392**
N	402.0000	402.0000	402.0000
rss	3.0345	2.5099	3.6861
F	511.9617	2653.6709	570.2683
p	0.0000	0.0000	0.0000
r2	0.8376	0.8690	0.8113
r2_a	0.8360	0.8687	0.8098

จากการวิเคราะห์ผลในตารางที่ 3 สามารถอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในรูปแบบของกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบที่ 3 ต่อไปนี้



รูปที่ 3 แสดงผลจากการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยในรูปแบบของกรอบแนวคิด

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน Robinhoodด้วยสมการโครงสร้าง พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการของแอปพลิเคชัน Robinhood ดังนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิผลได้แก่ ความไว้วางใจใจระบบและความไว้วางใจในองค์กรส่งผลทางตรงต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล (ภัทรีญา อัญชนะ) (Morosan & DeFranco, 2015) นั่นแสดงให้เห็นว่าหากผู้ใช้มีความเชื่อมั่นในระบบขององค์กรธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจสั่งอาหารออนไลน์ จะยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมากยิ่งขึ้นส่วนมูลค่าของการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งก็เข้าใจได้ไม่ยากเพราะการที่ข้อมูลดังกล่าวจะรั่วไหลออกจากองค์กรธุรกิจนั้นจะมาจากระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและจริยธรรมในการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ ในขณะที่ลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญในการเปรียบเทียบมูลค่าความเสียหายกับประโยชน์ที่ได้รับ อาจจะเป็นไปได้ที่ลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ในปัจจุบันมีการป้องกันความเสี่ยงดีอยู่แล้วตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ จากทั้งภาครัฐและเอกชน ฯ

ข้อเสนอแนะ

สำหรับภาครัฐบาล จากนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลดหรือเลิกใช้เงินสดรวมไปถึงการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านทางเทคโนโลยีสื่อสารทั้งในปัจจุบันและอนาคต ภาครัฐเองควรจะต้องส่งเสริมและหา

มาตรการต่าง ๆ ในการกำกับดูแลองค์กรธุรกิจ เช่น กฎหมาย กฎระเบียนต่าง ๆ บทลงโทษ ฯลฯ และมาตรการช่วยเหลือในการเสริมสร้างระบบการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้กับองค์กรธุรกิจทั้งเอกชนและของรัฐ เช่น มาตรการพิเศษทางภาษี การให้ทุนอุดหนุน หรือเพิ่มงบประมาณในส่วนนี้ ฯลฯ

สำหรับองค์กรธุรกิจบริการที่ต้องใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในการให้บริการ ต้องสร้างระบบการทำงานเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการทำงานของพนักงานหรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้ระบบฯมีความปลอดภัยสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมไปถึงพยายามประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรักษาข้อมูลที่ดีขององค์กรให้ลูกค้าทราบด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ คณาจารย์ทุกท่าน ที่สนับสนุนการดำเนินการวิจัยนี้

บรรณานุกรม

เปรมปวีณ์ ทรัพย์มา. (2565). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงมาใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันโรบินฮู้ด Robinhood*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

บุญสิตา มังกรกิม. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดกับการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Robinhood ของ Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ภัทรีญา อัญชนะ. (2565). *การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันบัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. เข้าถึงได้จาก: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jibim/article/view/264866/176003.

Culnan, M., & Armstrong, P. (1999). Information Privacy Concerns, Procedural Fairness, and Impersonal Trust: An Empirical Investigation. *Organization Science,* 10(1), pp. 104-115.

Morosan, C., & DeFranco, A. (2015). Disclosing Personal Information via Hotel Apps: A Privacy Calculus Perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 47, pp.120-130.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19

Factors Affecting Consent to Disclosure of Personal Information through Food Delivery Applications in Bangkok and Its Vicinity during the Covid-19 Pandemic

นิรายา ปัญญาไว[1] และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต[2]

Niraya Punyawai[1] and Suttipong Suwannasatit[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Niraya.pun@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันส่งอาหาร Grab food โดยมีกรอบแนวคิดประยุกต์จากแบบจำลอง Privacy Calculus Theory วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน Grab food เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหาร Grab food อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์(Perceived benefit) การรับรู้อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) มูลค่าการเปิดเผยข้อมูล (Value of Disclosure) ความไว้วางใจในองค์กร (Trust in Organization) และความไว้วางใจใจระบบ (Trust in System)

คำสำคัญ: แอปพลิเคชั่น เปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล

Abstract

The purpose of this study were to determine factors affecting disclose personal information of the Grab food delivery application. Conceptual framework was based on The Privacy Calculus Theory 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 level disclose personal information of the Grab food delivery application consisted of Perceived Benefit, Perceived Positive Emotion, Value of Disclosure, Trust in Organization and Trust in System

Keywords: Application, disclosure, personal data

บทนำ

ปัจจุบันในกรุงเทพมหานคร จะเห็นได้ว่าบนท้องถนนเต็มไปด้วยรถบริการส่งอาหารไม่ว่าจะเป็น Grab, Food panda, Line man สอดคล้องกับวิถีชีวิตในปัจจุบันที่ต้องแข่งกับเวลา ประกอบกับในปี 2563 ทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยได้ประสบปัญหาโรคระบาด Covid-19 จึงส่งผลให้การเดินทางไปทำธุระต่าง ๆ ของประชาชนถูกจำกัดด้วยข้อจำกัดจากภาครัฐและความกลัวที่จะติดเชื้อฯ

สมาร์ทโฟนเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการให้และรับบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกเป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันการใช้บริการผู้ใช้บริการก็ต้องให้ข้อมูลส่วนตัวบางอย่างที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ เช่น ชื่อและเบอร์โทร ฯ ข้อมูลส่วนตัวนี้ คือ สิ่งที่มิจฉาชีพใช้ในการโจรกรรมหลอกลวง เงินหรือทรัพย์สินต่าง ๆ

ดังนั้นในปัจจุบันในส่วนของภาครัฐก็ได้มีกฎหมายควบคุมการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้บริการต่าง ๆ และในขณะเดียวกันประชาชนก็ระมัดระวังในการเปิดเผยข้อมูลด้วย อาจจะทำให้บางคนยอมไม่ใช้บริการซึ่งจะเป็นปัญหากับธุรกิจที่ต้องใช้ข้อมูลส่วนตัวในการให้บริการ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้บริการ Grab Food ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงที่ที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการ ของของ Application Grab food ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

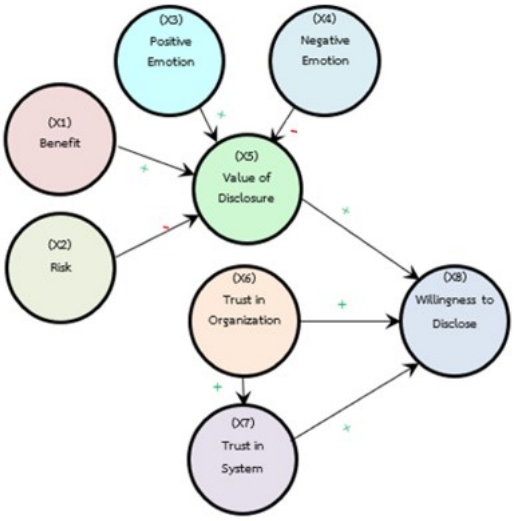
การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดของงานวิจัยนี้ประยุกต์มาจากทฤษฎีแบบจำลองกรอบแนวคิด Privacy Calculus Theory ที่อธิบายเกี่ยวกับการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยน ซึ่งผลประโยชน์ที่จะได้รับในด้านสังคม (Culnan and Armstrong, 1999, p 104-115.) หรือ ในด้านการบริการลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล โดยจะมีการวิเคราะห์และตัดสินใจจากการเปรียบเทียบความคุ้มค่าของประโยชน์ที่จะได้รับ (Cost-benefit analysis) และนำมาเปรียบเทียบกับความเสี่ยงที่อาจจะได้รับหลังจากเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Dinev and Hart, 2006, p. 989-1015.) เมื่อได้รับการประเมินแล้วว่ามีความคุ้มค่าผลที่ออกมาเป็นเชิงบวกกับผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการนั้นจะมีโอกาสเปิดเผยข้อมูลที่สูงขึ้นตามไปด้วย (Culnan and Bies, 2003, p. 323-342.)

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย 1. ประโยชน์ (Benefit), 2. ความเสี่ยง (Risk), 3. อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion), 4. อารมณ์เชิงลบ (Negative Emotion), 5. มูลค่าการเปิดเผย (Value of Disclosure),

6. ความเชื่อมั่นในองค์กร (Trust in Organization) และ 7. ความวางใจในระบบ (Trust in System) ซึ่งแสดงไว้ตามรูปที่ 1

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

ระเบียบการวิจัย

เก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปเพื่อใช้ในการสรุปผลการวิจัย โดยการวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยจำแนกตาม เพศ และอายุ จากกลุ่มผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการแอปพลิเคชัน Grab Food ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 คน ในช่วงที่ที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง (คน)

อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 25 ปี	55	35	90
26 - 39 ปี	140	152	292
40ปีขึ้นไป	10	8	18
รวม	205	195	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล Likert Scale ตามกรอบแนวคิด และทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยการการวิเคราะห์ค่า Cronbach Alpha โดยผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ค่า Cronbach Alpha อยู่ในช่วง 0.874-0.952 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้เชื่อถือได้เป็นอย่างดี แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่า Cronbach Alpha ของแบบสอบถาม

ITEM	Cronbach Alpha
1.Perceived Benefit	0.874
2.Perceived Risk	0.904
3.Positive emotion	0.942
4.Negative emotion	0.952
5.Value of Disclosure	0.904
6. Trust in Organization	0.908
7. Trust in System	0.923
8. Willingness to Disclose	0.933

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิด ของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$X_{1i}, X_{2i}, X_{3i}, X_{4i}$ = *ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)* *(1)-(4)*

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52} + X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \varepsilon_{5i} \quad (5)$$

X_{6i} = *ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)* *(6)*

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$X_{8i} = \beta_{80} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i} + \varepsilon_{8i} \quad (8)$$

โดยที่

X1i= มุมมองประโยชน์จากการใช้แอพพลิเคชันของคนที่ i

X2i = มุมมองความเสี่ยงจากการใช้แอปพลิเคชันของคนที่ i

X3i = อารมณ์เชิงบวกต่อแอพพลิเคชันของคนที่ i

X4i = อารมณ์เชิงลบต่อใช้แอพพลิเคชันของคนที่ i

X5i = มุมมองคุณค่าจากการใช้แอพพลิเคชันของคนที่ i

X6i = ความน่าเชื่อถือต่อองค์กรที่พัฒนาแอพพลิเคชันของคนที่ i

X7i = ความน่าเชื่อถือต่อระบบของแอพพลิเคชันของคนที่ i

X8i = ความเต็มใจที่เปิดเผยข้อมูลให้กับแอพพลิเคชันของคนที่ i

Eji = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการ ที่ j คนที่ i

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

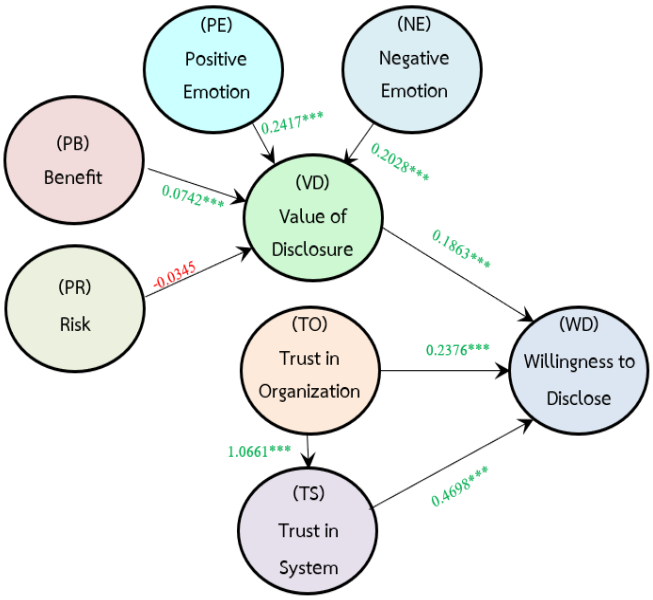
ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Grab Food จำนวน 400 คน ในช่วงที่ที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุประมาณ 40 ปี, โสด, การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี, ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000 ถึง 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประมาณค่าตามแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	(2) VD	(3) TS	(4) WD
PB	0.0742***		
PR	-0.0345		
PE	0.2417***		
NE	0.2028***		
VD			0.1863***
TO		1.0661***	0.2376***
TS			0.4698***
Constant	0.5071***	-0.1227***	0.0945**
N	400.0000	400.0000	400.0000
rss	2.8917	8.7499	5.5110
F	162.7743	938.3428	355.3448
p	0.0000	0.0000	0.0000
r2	0.6224	0.7022	0.7291
r2_a	0.6186	0.7014	0.7271

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดได้ตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของผลจากการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปิดเผยข้อมูลผ่านแอพพลิเคชั่น Grab Food ในช่วงที่ที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยทางตรง และปัจจัยทางอ้อม ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการเปิดเผยข้อมูลแอพพลิเคชั่น Grab Food ในช่วงที่ที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 ได้แก่

1. มูลค่าการเปิดเผยข้อมูล (Value of Disclosure) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับมูลค่าของข้อมูลที่จะมอบให้ เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ที่ได้รับหลังจากมอบข้อมูลให้ โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมูลค่าการเปิดเผยข้อมูล (ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเต็มใจเปิดเผยข้อมูล) ดังนี้ 1) การรับรู้ประโยชน์ (perceived benefit) คือ รู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งผู้ใช้บริการจะใช้ประเมินถึงความคุ้มค่านั้น ซึ่งมีงานวิจัยของ เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร (2558) และภัทราวดี วงศ์สุเมธ (2556) ได้สนับสนุนว่า การรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับไม่ว่าจะที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ตาม จะส่งผลให้มีการยอมรับการใช้ระบบหรือความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และ 2) การรับรู้อารมณ์เชิงบวก (Positive emotion) คือ มีความรู้สึกดีกับการบริการ เช่น รวดเร็ว ความสะดวก (Smith, Dinev and Xu , 2011, p. 989-1015.) ได้อธิบายไว้ว่า อารมณ์เป็นสถาวะส่วนตัวเกิดมาจากประสบการณ์ส่วนตัว ส่วนปัจจัยไม่สอดคล้องกับกรอบแนวคิด คือ 1) การรับรู้อารมณ์เชิงลบ (Negative emotion) คือ ความรู้สึกว่าการบริการไม่ดี แต่อาจจะเป็นด้วยนิสัยคนไทยที่ใจกว้าง และ 2)การรับรู้ความเสี่ยง (PR) ไม่มีอิทธิพลต่อมูลค่าการเปิดเผยข้อมูล อาจจะเป็นไปได้ที่ทราบความเสี่ยงดีอยู่แล้ว โดยภาครัฐและเอกชนได้นำเสนอมาอย่างต่อเนื่อง ดัง Laufer & Wolfe,1977 ที่ได้อธิบายไว้ว่า

ผู้ใช้บริการจะมีแนวโน้มในการเปิดเผยข้อมูล เมื่อผู้ใช้บริการคนนั้นไม่ได้คำนึงถึงภาวะส่วนตัวด้านอารมณ์เชิงลบและความเสี่ยง

2. ความไว้วางใจในองค์กร (Trust in Organization) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในตัวองค์กรอาจจะเป็นเพราะไม่สามารถสืบค้นข้อมูลด้านความปลอดภัยของข้อมูลด้วยตนเองได้ จึงต้องพิจารณาจากข้อมูลข่าวสารของผู้ให้บริการจากสื่อต่าง ๆ ที่นำเสนอให้กับประชาชนทั่วไปเพื่อใช้อ้างอิงในการตัดสินใจ จากการศึกษาของ Culnan and Armstrong (1999, p. 104-115.) and Culnan and Bies (2003, pp. 323-342) กล่าวไว้ว่าเมื่อผู้รับบริการรับรู้นโยบายที่เป็นธรรมและผู้ให้บริการสามารถปฏิบัตินโยบายนั้นได้ก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นองค์กร

3. ความไว้วางในใจระบบ (Trust in System) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงและมีความสัมพันธ์กันกับความไว้วางใจในองค์กรอีกด้วย สอดคล้องกับทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัว (Privacy Calculus Theory) ที่ว่า เมื่อระดับความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่พัฒนาแอปพลิชันของผู้ใช้บริการสูงก็จะทำให้ระดับความเชื่อมั่นในระบบแอปพลิเคชันสูงตามไปด้วย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ถ้าผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในองค์กรมากจะเชื่อมั่นในระบบมากด้วยเช่นกัน

สุดท้ายจะเห็นได้ว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลผ่านแอปพลิเคชันส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้ารวมไปถึงความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น ของระบบการชำระเงิน, ระบบติดตามสินค้า เป็นต้น ในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและโดยเฉพาะความปลอดภัยทางด้านการเงินของผู้ใช้บริการขององค์กร ซึ่งจะช่วยในเรื่องของความไว้วางใจในระบบฯมากขึ้น ส่งผลให้ได้รับข้อมูลจากลูกค้ามากพอที่จะใช้ในการบริหารธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 33(3), หน้า 3-10

เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล: กรณีศึกษาการลงชื่อเข้าใช้ครั้งเดียวด้วยเฟซบุ๊ก. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Culnan and Armstrong. (1999). Information Privacy Concerns, Procedural Fairness, and Impersonal Trust: An Empirical Investigation. *Organization Science*, 10(1), pp. 104-115. http://dx.doi.org/10.1287/orsc.10.1.104

Culnan and Bies ,(2003). Consumer Privacy: Balancing Economic and Justice Considerations. *Journal of Social Issues*, 59(2), pp.323-342.

Dinev and Hart, (2006). Information Privacy Research: An Interdisciplinary Review. *MIS Quarterly,* 35(4), pp. 989-1015.

Laufer & Wolfe. (1977). Privacy as a concept and a social issue: A multidimensional developmental theory. *Journal of social Issues*, 33(3), pp. 22-42.

Smith, Dinev, and Xu (2011). Information Privacy Research: An Interdisciplinary Review. *MIS Quarterly,* 35(4), pp. 989-1015.

การศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Consumers Attitude on Deciding to Choose Healthy Vitamin-Mixed Water in Bangkok

อมรรัตน์ พันแดง[1] และกิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ[2]

Amornrat Pandaeng[1] and Kittipong Sophonthummapharn[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ[1,2]

E-mail: Amornrat.p@thaifintech.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคกับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test, F-test: One-way ANOVAs และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณค่าของตราสินค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านรสชาติและกลิ่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และต่ำที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร โฆษณา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ผู้บริโภคที่มีอายุ และระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่แตกต่างกัน และ (2) ทัศนคติของผู้บริโภค ด้านคุณค่าของตราสินค้า ด้านการสื่อสาร โฆษณา ด้านรสชาติและกลิ่น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ทัศนคติ การตัดสินใจซื้อ น้ำดื่มผสมวิตามิน

Abstract

The objectives of this research are (1) to study the relationship between consumer demographic characteristics and their decision to purchase healthy vitamin-enhanced water in Bangkok, (2) to study the influence of consumer attitudes on their decision to purchase healthy vitamin-enhanced water in Bangkok. The sample group in the research are 400 consumers who choose to drink healthy vitamin-enhanced water in Bangkok. The researcher

uses a questionnaire as a tool for data collection. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. Hypothesis testing is performed by t-test, F-test: One-way ANOVAs and multiple regression analysis. Consumers have overall opinions on the product at a high level. When considering each aspect, it is found that the aspect with the highest average is brand value. Their opinions on this aspect are at a high level, followed by taste and smell, the opinions are at a high level and the lowest is communication, advertising where the opinions are at a high level. The results of the hypothesis test reveal that (1) the aged consumers and different highest levels of education relate and influence the decision to purchase different vitamin-enhanced water; and (2) consumer attitudes on brand Value communication, advertising, taste and smell Influence the decision to purchase healthy vitamin-enhanced water in Bangkok.

Keyword: Attitudes, purchasing decisions, vitamin-mixed water

บทนำ

แนวโน้มด้านสุขภาพเป็นเรื่องที่ประชากรโลกให้ความสนใจมาโดยตลอด โดยเฉพาะเรื่องเครื่องดื่มที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ และกระแสหนึ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนในช่วงนี้คือ **“เทรนด์คนรักสุขภาพ” ถือเป็น “เข็มทิศ”** ช่วยกำหนดทิศทางให้ภาคธุรกิจขับเคลื่อนสู่อนาคตได้สอดรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในปี พ.ศ.2562 อุตสาหกรรมเครื่องดื่มน้ำผสมวิตามินมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะเป็นปีที่ได้เห็นสินค้าที่มีนวัตกรรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มน้ำผสมวิตามินประเภทน้ำโฉมใหม่เกิดขึ้นมากมาย ในช่วงฤดูร้อนที่ผ่านมาของแต่ละปี ทำให้เกิดความต้องการด้านเครื่องดื่มน้ำผสมวิตามินเพื่อเข้ามาช่วยคลายร้อนและดับความกระหายมากยิ่งขึ้น ขณะที่อุตสาหกรรมเครื่องดื่มน้ำผสมวิตามิน เป็นธุรกิจที่มีตราสินค้าแข็งแกร่ง งบลงทุนน้อย และสามารถขยายตลาดได้อย่างต่อเนื่อง แต่ความผูกขาดนี้เองที่กลับกลายเป็นจุดอ่อนแบบไม่มีใครคาดคิด เนื่องจากผู้บริโภคได้หันกลับมาดูแลและใส่ใจด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ต้องออกผลิตภัณฑ์ทางเลือกให้ผู้บริโภคเลือกดื่มน้ำอัดลมผสมวิตามินในสูตรสุขภาพ เพราะเครื่องดื่มน้ำผสมวิตามิน จัดเป็นเครื่องดื่มประเภทหนึ่งที่ผู้คนในสังคมให้ความนิยมมาก และเป็นเครื่องดื่มที่ช่วยดับกระหายคลายร้อน สร้างความสดชื่นทำให้หายง่วงได้ ขณะเดียวกันยังมีราคาที่ไม่แพงเกินไปและสามารถหาซื้อได้ทั่วไป รวมถึงมีลักษณะบรรจุภัณฑ์และขนาดต่าง ๆ ให้เลือกซื้อได้ นอกจากนี้มูลค่าทางตลาดอาหารเพื่อสุขภาพจากธรรมชาติย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 – 2563 จะเห็นได้ว่ามีอัตราการเพิ่มขึ้นโดยค่าเฉลี่ยร้อยละ 11 ต่อปี จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ สำหรับผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครโดยผลงานของวิจัยจะทำให้ผู้ประกอบการและฝ่ายธุรกิจ ได้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อดื่มบริโภคเครื่องดื่มที่เป็นน้ำผสมวิตามิน (ลลิตวดี คงขวัญ, 2559)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคกับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

Schiffman and Wisenblit (2015) ได้กล่าวว่าการแบ่งส่วนตลาดประชากร ทำได้โดยการแบ่งกลุ่มของผู้บริโภคตาม อายุ รายได้ เชื้อชาติ เพศ การประกอบอาชีพ สถานภาพสมรส ประเภทและขนาดของใช้ในครัวเรือน และที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ตัวแปรเหล่านี้มีวัตถุประสงค์เชิงประจักษ์และสามารถซักถามหรือการ สังเกตได้อย่างง่ายดาย สิ่งเหล่านี้ช่วยให้นักการตลาดได้จำแนกผู้บริโภคแต่ละประเภทตามที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน เช่น กลุ่มอายุหรือกลุ่มรายได้เช่นเดียวกับระดับ ชนชั้น ทางสังคมที่จะถูกกำหนดโดยวัตถุประสงค์

ประกอบด้วย

1) เพศ (Sex) เพศหญิงและเพศชาย มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกัน ในด้านทัศนคติและพฤติกรรม

2) อายุ (Age) กลุ่มอายุที่มีความแตกต่างกันทำให้มีความชื่นชอบรสนิยมที่แตกต่างกัน โดยรสนิยมของบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามวัยมีผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา (Education) ผู้ที่ได้รับในระดับสูงส่งผลให้มีการบริโภคสินค้าที่มีคุณภาพดีกว่า รวมถึงมีราคาสูงกว่าการบริโภคสินค้าของผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำ

4) อาชีพ (Occupation) บุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกนั ส่งผลให้มีความต้องการในด้านสินค้าและบริการที่ต่างกัน

5) รายได้ (Income) ผู้บริโภคที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำ มีขนาดตลาดใหญ่กว่าผู้บริโภคที่มีรายได้สูง สินค้าและบริการต่าง ๆ จึงมีการแบ่งส่วนตลาดตามรายได้

จากการศึกษางานวิจัยในด้านประชากรศาสตร์แนวคิดของ Schiffman and Wisenblit (2015) สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น เป็นปัจจัยที่นิยมนำมาใช้ศึกษาในด้านทางการตลาดกันมากที่สุดในเรื่องของการแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดโดยตามกลุ่มของผู้บริโภค ผู้ทำวิจัยจึงเลือกที่ใช้ตัวแปรทางการศึกษา คือ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน มาดำเนินการศึกษาต่อเพื่อทราบถึงด้านทัศนคติต่อการใส่ใจสุขภาพที่ผู้บริโภคเห็นด้วยมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์

พรทิพย์ บุญนิพัทธ์(2539) ได้กล่าวถึงไว้ว่า องค์ประกอบของทัศนคติมีอยู่ด้วยกัน 3 องค์ประกอบคือ 1. ความเชื่อ (Cognitive) 2. ความรู้สึก (Affective) และ 3. พฤติกรรม (Behavior) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเชื่อ (Cognitive) เป็นความรู้และการรับรู้ที่ได้มาโดยการผสมผสานระหว่างประสบการณ์โดยตรง และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ อันจะทำให้เกิดความเชื่อต่อสิ่งนั้น ๆ ว่ามีคุณสมบัติ

อย่างไร และนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์ของทัศนคติทางใดทางหนึ่ง ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. ด้านความรู้สึก (Affective) เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่มักจะประเมินทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในแนวทางความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะแสดงออกมาแตกต่างกันตามอารมณ์ บุคลิกภาพ ค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. ด้านพฤติกรรม (Behavior) เป็นแนวโน้มในการแสดงออก หรือกระทำไปในทางใดทางหนึ่ง หรืออาจจะหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกอย่างแท้จริง อันเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความเชื่อ และความรู้สึก

1. ด้านคุณค่าของตราสินค้า

Aaker (1996) อธิบายไว้ว่าแบบจำลองคุณค่าตราสินค้านั้นมีองค์ประกอบ 5 อย่างด้วยกัน สามารถจำแนกได้ดังนี้

1.1 การรู้จักชื่อตราสินค้า (Brand Name Awareness) การรู้จักชื่อสินค้าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณค่าตราสินค้าและจัดว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อเพราะการที่ตราสินค้าใดๆ สามารถเข้ามาอยู่ในใจผู้บริโภคได้ในขณะที่กำลังซื้อสินค้าประเภทนั้น ๆ อยู่ก็ย่อมแสดงว่าตราสินค้านั้นมีความมั่นคงอยู่ในใจของผู้บริโภคว่ามีคุณภาพดีและเชื่อถือได้ดังนั้นจึงมักถูกเลือกซื้อหรือใช้มากกว่าตราสินค้าที่ไม่เป็นที่รู้จักตราสินค้าของผู้ประกอบการจะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ผ่านคุณค่าตราสินค้า (Brand Value) และมูลค่าของตราสินค้า (Brand Equity)

1.2 คุณภาพที่ถูกรับรู้ (Perceived Quality) จัดว่าเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของคุณค่าตราสินค้าเพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบถึงความแตกต่างและตำแหน่งของสินค้านั้น ความเข้าใจถึงคุณภาพของสินค้าอันเกิดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้าซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อความภักดีต่อตราสินค้าการตัดสินใจซื้อตลอดจนการยอมรับต่อคุณภาพของสินค้าอื่น ๆ ภายใต้ตรายี่ห้อเดียวกันด้วย

1.3 การเชื่อมโยงกับตราสินค้า (Brand Associations) ภาพลักษณ์มาจากคำว่า Image คือภาพที่เกิดขึ้นในใจความประทับใจ สิ่งที่เรารู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งคนใดคนหนึ่งหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งจะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้โดยได้รับอิทธิพลจากการรู้จักการมีประสบการณ์ทั้งนี้ต้องมีความประทับใจเพียงพอที่จะสร้างเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์ในทางบวกหรือทางลบก็ได้ภาพลักษณ์ของตราสินค้า จะเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อตราสินค้าหากลูกค้ารับรู้ภาพลักษณ์ด้านบวกก็จะซื้อนั้นโดยที่ภาพลักษณ์ของตราสินค้าถูกวัดหรือประเมินจากความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ใน สังคม เกี่ยวกับความประทับใจที่มีต่อตราสินค้าภาพลักษณ์ของตราสินค้าที่เกิดขึ้นในใจของผู้บริโภคนั้นจะต้องเป็นสัญลักษณ์ในเชิงบวกในการที่ผู้บริโภคใช้ในการพิจารณาสำหรับการซื้อสินค้าผู้ขายต้องพยายามสร้างตราสินค้าของตนให้เป็นสัญลักษณ์ที่มีความหมายหรือมีความสำคัญ (Significant Symbol) ผู้ขายจะเน้นย้ำถึงประสบการณ์โดยการติดต่อสื่อสารใน

รูปแบบของการจูงใจซึ่งภาพลักษณ์ของตราสินค้าในเชิงบวกจะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปถึงการเกิด Brand Equity ในทางบวกเช่นกัน

1.4 ความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) จัดว่าเป็นองค์ประกอบของคุณค่าของตราสินค้า (Brand Equity) ที่มีความสำคัญเพราะจะสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริโภคจะเปลี่ยนไปใช้สินค้าอื่นหรือไม่ รวมทั้งยังเป็นองค์ประกอบหลักที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อซ้ำเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพทางการตลาดของตราสินค้านั้น

1.5 สินทรัพย์ประเภทอื่น ๆ ของตราสินค้า (Other Proprietary Brand Assets) สินทรัพย์ของตราสินค้า เช่น สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้าหรือความสัมพันธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นต้น จัดว่าเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของคุณค่าตราสินค้าเนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าซึ่งจะช่วยปกป้องตราสินค้าจากคู่แข่งได้

2. ด้านการสื่อสาร โฆษณา

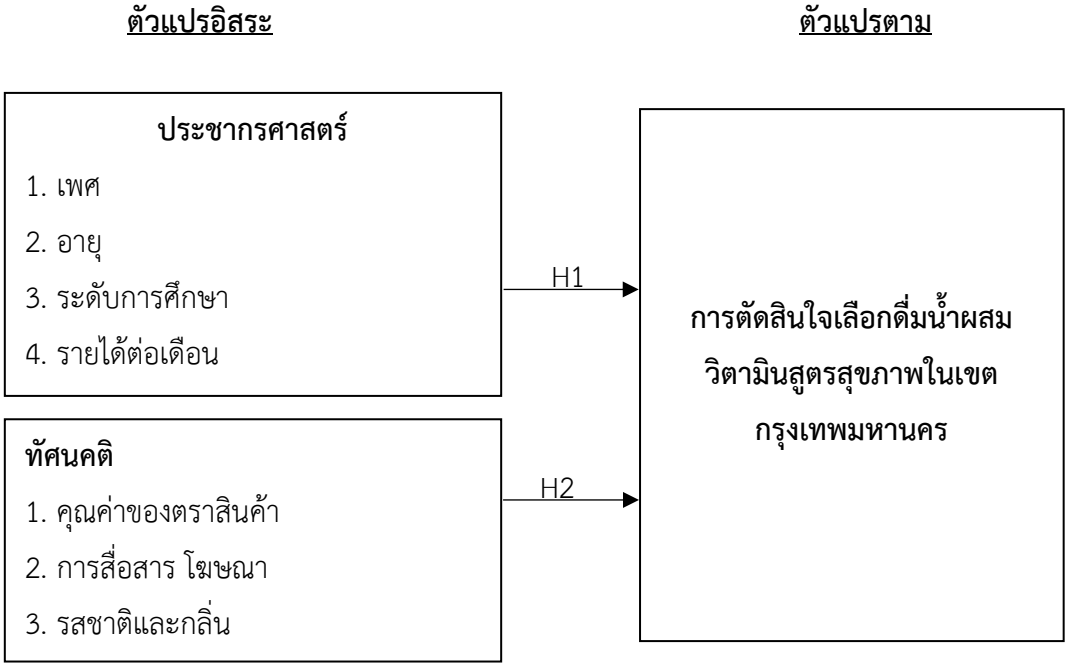
ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ (2543) ให้ความหมายของการสื่อสารการตลาด (Marketing Communication) สรุปได้ว่า คือรูปแบบของการสื่อสารที่มีผู้ส่งข่าวสาร คือผู้ผลิตสินค้าหรือการบริการ ผู้จัดจำหน่ายสินค้า ฝ่ายโฆษณาของบริษัท บริษัทตัวแทนโฆษณา พนักงานขาย ฯลฯ ส่งข่าวสารในรูปของสัญลักษณ์ ภาพ เสียง แสง การเคลื่อนไหว ตัวอักษร คำพูด เสียงเพลง ฯลฯ ผ่านช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ หรือส่งตรงไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้ส่งข่าวสารโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้รับข่าวสารตอบสนองไปในทิศทางที่ต้องการ ประกอบด้วย กระบวนการสื่อสาร(Communication process) ผู้ส่งจะรวบรวมข้อมูลแปลงเป็นภาษา เสียง พฤติกรรม รวมเรียก ข่าวสาร (Message) และข่าวสารเมื่อผ่านสื่อกลางหรือผ่านช่องทางการสื่อสารไปถึงผู้รับสาร ก็จะถูกแปลงสารตามความเข้าใจ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมในขณะนั้น และมีการตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งสาร

3. ด้านรสชาติและกลิ่น

สมโภชน์ และกิตติ (2561) สารแต่งกลิ่น (Flavor) ที่ถูกนำมาใช้กับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม จัดเป็นสารเติมแต่งอาหาร (Food Additive) ที่แสดงถึงความเป็นกลิ่นของอาหารชนิดนั้น ๆ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของน้ำมันหอมระเหย (Essential Oil) ที่สกัดได้จากวัตถุดิบธรรมชาติหรือเป็นสารปรุงแต่งทางเคมี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่มีความนิยมผลิตภัณฑ์ซึ่งมีกลิ่นคล้ายกับกลิ่นธรรมชาติ เช่น กลิ่นผลไม้ เช่น ส้ม สับปะรด กล้วย ลิ้นจี่ องุ่น ทุเรียน มะพร้าว แอปเปิ้ล และสตรอว์เบอร์รี่ เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยในด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านคุณค่าของตราสินค้า ด้านการสื่อสาร โฆษณา ด้านรสชาติและกลิ่น ผู้วิจัยได้เลือกใช้ตัวแปรอิสระทางการศึกษา คือ ด้านทัศนคติ เพราะผู้วิจัยได้มีความเชื่อมั่นว่าปัจจัยในด้านคุณค่าตราสินค้า ด้านการสื่อสาร โฆษณา และ ปัจจัยด้านรสชาติและกลิ่น ดังกล่าวส่งผลในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มลูกค้าและผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาศึกษาต่อไปว่า ในด้านตลาดการสื่อสาร โฆษณา และด้านรสชาติมาทำการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ กับคุณค่าตราสินค้า เป็นการสร้างความมั่นใจ ความไว้วางใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยบริโภคเครื่องดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุมตัวอยางแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติของผู้บริโภค (3) ระดับปัจจัยภายนอก และ(4) การตัดสินใจเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Rating Scale 5 ระดับ แปลผลช่วงคะแนนความคิดเห็นตามความกว้างอันตรภาคชั้น (Interval Scale)ซึ่งแบบสอบถามผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงโดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.6 และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาร์ค

(Cronbach's Coefficient Alpha) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากร จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.918 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติบรรยายเพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ คุณค่าของตราสินค้า ทัศนคติ สภาพแวดล้อม และการตัดสินใจเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ t-test, f-test: One-way ANOVAs และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการที่มีผลต่อการเลือกดื่มน้ำอัดลมสูตรสุขภาพ และคุณค่าของตราสินค้า ทัศนคติ สภาพแวดล้อม กับพฤติกรรมการเลือกดื่มน้ำอัดลมสูตรสุขภาพ กำหนดให้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	111	27.80
หญิง	289	72.20
รวม	**400**	**100.00**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20 ปี	19	4.80
21-30 ปี	323	80.80
31- 40 ปี	46	11.40
มากกว่า 40 ปี	12	3.00
รวม	**400**	**100.00**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.80 รองลงมา คือ สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	39	9.80
ระดับปริญญาตรี	295	73.80
สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป	66	16.40
รวม	**400**	**100.00**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมา คือ รายได้ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 และน้อยที่สุด คือ รายได้ 30,001 – 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 15,000 บาท	193	48.20
15,001 – 30,000 บาท	139	34.80
30,001 – 45,000 บาท	34	8.50
45,001 บาทขึ้นไป	34	8.50
รวม	**400**	**100.00**

ด้านความคิดเห็นของผู้บริโภค

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับด้านความคิดเห็นของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณค่าของตราสินค้า รองลงมา คือ ด้านรสชาติและกลิ่น และต่ำที่สุด คือ ด้านการสื่อสารโฆษณา รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับด้านความคิดเห็นของผู้บริโภค

ด้านความคิดเห็นของผู้บริโภค	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณค่าของตราสินค้า	4.14	0.53	มาก
ด้านการสื่อสาร โฆษณา	3.94	0.72	มาก
ด้านรสชาติและกลิ่น	4.10	0.64	มาก
โดยรวม	**4.07**	**0.58**	**มาก**

การตัดสินใจเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคมีการตัดสินใจเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินจากคุณค่าและผลประโยชน์ของสินค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินต่อไปในอนาคต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ถัดมา คือ ตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินจากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์จากช่องทางต่าง ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และต่ำที่สุด คือ ตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินจากคำแนะนำของเพื่อน/บุคคลที่รู้จัก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่าง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมการพยากรณ์การเปรียบเทียบระหว่างจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจซื้อซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพมากกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

การตัดสินใจเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพ					
อายุ	$\bar{x}$	**ต่ำกว่า 20 ปี**	**21-30 ปี**	**31- 40 ปี**	**มากกว่า 40 ปี**
		4.17	**4.07**	**3.82**	**3.79**
ต่ำกว่า 20 ปี	4.17	-			
21-30 ปี	4.07	0.097	-		
31- 40 ปี	3.82	0.350*	0.254*	-	
มากกว่า 40 ปี	3.79	0.379	0.283	0.029	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ทัศนคติของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์สมการพยากรณ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญต่อตัวแปรตามหรือตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ด้านคุณค่าของตราสินค้า ด้านการสื่อสาร โฆษณา และด้านรสชาติและกลิ่น ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ลำดับที่ 1 ตัวแปรอิสระ ด้านการสื่อสาร โฆษณา (B = 0.297) รองลงมา คือ ด้านรสชาติและกลิ่น (B = 0.288) และด้านคุณค่าของตราสินค้า (B = 0.140) ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ตัวเป็นตัวแปรพยากรณ์ ค่าอำนาจในการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.394 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.512 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบดังต่อไปนี้ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

$$Y = 1.114 + 0.140\ X_1 + 0.297\ X_2 + 0.288\ X$$

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สมการพยากรณ์ระหว่างทัศนคติของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity	
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF
Constant	1.114	0.208		5.344	0.000		
ด้านคุณค่าของตราสินค้า (X_1)	0.140	0.065	0.113	2.159	0.031*	0.556	1.800
ด้านการสื่อสารโฆษณา (X_2)	0.297	0.048	0.326	6.168	0.000*	0.549	1.822
ด้านรสชาติและกลิ่น (X_3)	0.288	0.055	0.283	5.247	0.000*	0.527	1.897
$R = 0.628$, $R^2 = 0.394$, Adjusted $R^2 = 0.390$, SEE = 0.512, F = 85.946, Sig. = 0.000*							

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่าง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่แตกต่างกัน พบว่า

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจุบันเพศชายและเพศหญิง ต่างก็ให้ความสำคัญกับการบริโภคน้ำดื่มผสมวิตามินกันทั้งสิ้น เพราะน้ำดื่มผสมวิตามินจะช่วยเพิ่มพลังกำลังและปรับสมดุลร่างกายให้สดชื่น ผิวพรรณผ่องใส ดังนั้น เพศชายและเพศหญิงมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา จารุวรรณ์ และอรกัญญา โฆษิตานนท์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยสำคัญจากการสื่อสารการตลาด ที่มีต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคจากการสื่อสารการตลาดในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคจากการสื่อสารการตลาดในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า ระดับอายุของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจในการเลือกซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่ไม่เหมือนกัน อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริโภคที่มีอายุเยอะ ๆ อาจจะให้ความสำคัญต่อการบริโภคน้ำดื่มมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ และคำนึงถึงโภชนาการที่ได้รับจากการดื่มผสมวิตามินค่อนข้างสูง จึงส่งผลทำให้ผู้บริโภคกลุ่มที่มีอายุค่อนข้างสูง มีการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เนื่องด้วยผลิตภัณฑ์น้ำดื่มผสมวิตามินยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้ตรงจุด ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์น้ำดื่มให้มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วนและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มที่อายุสูงได้อย่างสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดาภรณ์ สายช่วย (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การตลาด และพฤติกรรมผู้บริโภคเครื่องดื่มน้ำอัดลมประเภทน้ำดำ กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์ โค้ก โคคา - โคล่า เปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ เป๊ปซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มน้ำอัดลมประเภทน้ำดำ กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์ โค้ก โคคา – โคล่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริโภคที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินในระดับที่สูงกว่าระดับอื่น ๆ อาจเป็นเพราะผู้บริโภคกลุ่มให้ความสำคัญกับการเลือกซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินในระดับหนึ่ง ที่สามารถบริโภคแบรนด์ใดก็ได้ ขอเพียงเป็นน้ำดื่มที่มีส่วนผสมของวิตามิน แต่ในทางกลับกันผู้บริโภคที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี กลับมีการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินอยู่ในระดับต่ำที่สุด อาจเป็นเพราะผู้บริโภคกลุ่มนี้ค่อนข้างให้ความสำคัญกับการเลือกซื้อน้ำดื่มผสมวิตามิน อาจจะมีปัจจัยหลายปัจจัยที่ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินของผู้บริโภคกลุ่มนี้ เช่น แบรนด์ คุณค่าทางโภชนาการ หรืออิทธิพลทางสังคมที่นิยมบริโภคน้ำดื่มผสมวิตามิน จึงทำให้ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามิน ดังนั้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณค่าทางโภชนาการอย่างครบถ้วน และทำการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้บริโภคทุกกลุ่มได้รับรู้ถึงคุณค่าทางโภชนาการที่ครบถ้วนและคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริโภคน้ำดื่มผสมวิตามินเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในทุกกลุ่มได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชดาภรณ์ สายช่วย

(2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การตลาด และพฤติกรรมผู้บริโภคเครื่องดื่มน้ำอัดลมประเภทน้ำดำ กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์ โค้ก โคคา - โคล่า เปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ เป๊ปซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มน้ำอัดลมประเภทน้ำดำ กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์ โค้ก โคคา – โคล่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ราคาน้ำดื่มผสมวิตามินในปัจจุบันเป็นราคาที่ผู้คนทั่วไป ไม่ว่าจะมีรายได้ในระดับใดก็สามารถจับต้องได้ ราคาน้ำดื่มผสมวิตามินมีหลากหลายราคาให้เลือกตามความเหมาะสมและความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จึงมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา จารุวรรณ์ และ อรกัญญา โฆษิตานนท์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยสำคัญจากการสื่อสารการตลาด ที่มีต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคจากการสื่อสารการตลาดในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคจากการสื่อสารการตลาดในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1.ด้านคุณค่าของตราสินค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ว่า หากทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการพัฒนาตราสินค้าให้มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีการออกแบบบรรจุภัณฑ์ สวยงามและรูปทรงมีความทันสมัย จดจำได้ง่าย มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของคนกลุ่มมาก อีกทั้งมีราคาที่เหมาะสมกับตราสินค้า จะสามารถทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินได้ง่ายมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิจนันท์ อ่อนพานิช (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างของแรงจูงใจ การรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการบริโภคอาหารคลีน และงานวิจัยของจากการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าตราสินค้าของผู้บริโภค มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารคลีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริกุล สัมฤทธิ์นันท์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ตราสินค้ากับพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางเกาหลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางเกาหลีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกจากนี้ ในด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าโดยรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางเกาหลีหนึ่งตราสินค้า ความถี่ในการซื้อ สถานที่เลือกซื้อ โดยด้านที่เหลือพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะของตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางเกาหลีความถี่ในการซื้อ สถานที่เลือกซื้อ เหตุผลที่ตัดสินใจซื้อ

2. ด้านการสื่อสารโฆษณามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ว่า หากทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความสามารถในการสื่อสาร โฆษณาผลิตภัณฑ์น้ำดื่มผสมวิตามินได้เป็นอย่างดี สามารถทำให้ผู้บริโภคสามารถรับรู้ถึงสาระข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ

ผลิตภัณฑ์ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ทำให้สามารถจดจำตราสินค้าได้มากขึ้นจากสื่อทางการตลาด และเกิดความประทับใจในสื่อทางการตลาด จนทำให้เกิดความคุ้นชินและตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินได้ในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชจรินทร์ ชอบดำรงธรรม, สรางคณา อดิศรประเสริฐ และศุภิณญา ญาณสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของสื่อโฆษณาในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อกระบวนการตอบสนองของผู้บริโภค จากการศึกษาพบว่า สื่อโฆษณาในเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีผลต่อกระบวนการตอบสนองของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านรสชาติและกลิ่น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า หากทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาปรับปรุงรสชาติและสารแต่งกลิ่นให้มีความเหมาะสม และเป็นเอกลักษณ์ที่น่าจดจำ หลากหลายผลิตภัณฑ์ให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อได้ตามความต้องการ ก็จะสามารถทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มผสมวิตามินเพื่อสุขภาพได้ง่ายมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมัยพร ดลสุจิต (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลของกลิ่นสร้างบรรยากาศที่มีผลต่ออารมณ์ และความตั้งใจในการบริโภคกาแฟของผู้บริโภค จากการศึกษาพบว่า หลังจากผู้ทดลองได้รับกลิ่นกาแฟมีอารมณ์เชิงบวกสูงกว่าก่อนได้รับกลิ่นกาแฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หลังจากผู้ทดลองได้รับกลิ่นกาแฟมีความตั้งในใจการบริโภคสูงกว่าก่อนได้รับกลิ่นกาแฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และอารมณ์ของผู้บริโภคกาแฟหลังได้รับกลิ่นมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการบริโภคของผู้บริโภคเครื่องดื่มกาแฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยควรเพิ่มเติมการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก รวมถึงความต้องการในเลือกดื่มน้ำผสมวิตามินสูตรสุขภาพอย่างแท้จริง

2. ผู้วิจัยควรขยายขอบเขตทำการวิจัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อศึกษาดูความแตกต่างของพฤติกรรมในการเลือกซื้อ และปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น คุณภาพการให้บริการ การจัดการเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อที่จะนำมาสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน หากผู้ประกอบการสนใจที่จะขยายธุรกิจการให้บริการในรูปแบบอื่น ๆ หรือพื้นที่อื่น ๆ เป็นต้น

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตติมา จารุวรรณ์ และอรกัญญา โฆษิตานนท์. (2555). *พฤติกรรมและปัจจัยสำคัญจากการสื่อสารการตลาด.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.

ชมัยพร ดลสุจิต. (2559). *ประสิทธิผลของกลิ่นสร้างบรรยากาศที่มีผลต่ออารมณ์ และความตั้งใจในการบริโภคกาแฟของผู้บริโภค*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2543). *กลยุทธ์สื่อสารการตลาด = IMC & marketing communication.* กรุงเทพมหานคร:บริษัท ทิปปิ้ง พอยท์ จำกัด.

ธันยพร ชาญหรรษา. (2557). *ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อเครื่องดื่มผสมเม็ดแมงลักของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.

นุชจรินทร์ ชอบดำรงธรรม, สรางคณา อดิศรประเสริฐ และศุภิณญา ญาณสมบูรณ์. (2554). *อิทธิพลของสื่อโฆษณาในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อกระบวนการตอบสนองของผู้บริโภค.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

พรทิพย์ บุญนิพัทธ์. (2539). *ทัศนคติ.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

พินิจนันท์ อ่อนพานิช. (2560). *โมเดลสมการโครงสร้างของแรงจูงใจ การรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการบริโภคอาหารคลีน.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

รัชดาภรณ์ สายช่วย. (2555). *กลยุทธ์การตลาด และพฤติกรรมผู้บริโภคเครื่องดื่มน้ำอัดลมประเภทน้ำดำ กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์ โค้ก โคคา - โคล่า เปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ เป๊ปซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.

ลลิตวดี คงขวัญ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มน้ำอัดลมของคนในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ศิริกุล สัมฤทธิ์นันท์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ตราสินค้ากับพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางเกาหลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

สมโภชน์ น้อยจินดา. (2561). แนวทางวิจัยการวิเคราะห์สารแต่งกลิ่นเพื่อสร้างนวัตกรรมทางอุตสาหกรรมอาหาร. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,* 28(4), หน้า 713-715.

Aaker, D.A. (1996). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. New York: Free Press.

Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior.* 11th ed. England: PearsonEducation Limited.

อิทธิพลระหว่างการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Influences between Corporate Governance and Risk Management that Affect Performance of Companies Listed on The Stock Exchange of Thailand

ประกายดาว ขาวเหลือง[1] สมใจ บุญหมื่นไวย[2] และสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล[3]

Prakaidoaw Krowhlueng[1] Somjai Boonmunewai[2] and Somsak Jintawattanagu[3]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน[1-3]

E–mail: prakaidoaw.kr@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัย คือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ กลุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดัชนี SET 100 รวมจำนวนทั้งสิ้น 3 ปี (พ.ศ.2562 - 2564) โดยไม่รวมข้อมูลของบริษัทกลุ่มธุรกิจสถาบันการเงิน และบริษัทที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน คงเหลือจำนวนข้อมูลที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น 240 ข้อมูล การกำกับดูแลกิจการวัดค่าโดยสัดส่วนคณะกรรมการอิสระ มูลค่าทุนจดทะเบียน (ที่ชำระแล้ว) และจำนวนครั้งการประชุม ส่วนการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ใช้ทดสอบในครั้งนี้ คือ อัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม ผลการดำเนินงานวัดค่าจากอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ผลการวิจัยพบว่า (1) มูลค่าทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วและอัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงาน (2) ไม่พบผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญของสัดส่วนคณะกรรมการอิสระและจำนวนครั้งการประชุมกับผลการดำเนินงาน

คำสำคัญ: การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง ผลการดำเนินงาน

Abstract

The purpose of this research was to test the influence between corporate governance and risk management. that affects the performance of companies listed on the Stock Exchange of Thailand which the research method is quantitative research using multiple regression statistical analysis. The sample group is a company listed on the Stock Exchange of Thailand, SET 100 index, a total of 3 years (2019 - 2021) it does not include information of companies in the financial institution business group and companies that are unable to collect complete

information the remaining amount of data used in research is 240 data. Corporate governance is measured by proportion of independent directors registered capital value (paid) and number of meetings, as for the risk management that affects the performance used in this test, it is the ratio of total liabilities to total assets. Performance is measured by the return on assets. the results showed that (1) the value of paid-up capital and the ratio of total liabilities to total assets had a significant positive effect on the operating results; (2) there was no significant positive effect on the board of directors ratio independent and the number of meetings with performance.

Keywords: Corporate Governance, risk management, performance

บทนำ

การกำกับดูแลกิจการถือว่าเป็นอีกเรื่องที่ได้รับความสนใจจากทุกองค์กรและทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นในส่วนของภาครัฐหรือภาคธุรกิจล้วนต้องมีการกำกับดูแลกิจการด้วยกันทั้งสิ้น การกำกับดูแลกิจการจึงถือเป็นระบบที่จัดให้มีโครงสร้างและกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรให้มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้เพื่อเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพ การสร้างความสามารถในการแข่งขันการทำกำไร รวมไปถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อีกทั้งการกำกับดูแลกิจการถือเป็นกลไกในการกำหนดทิศทางของวัตถุประสงค์ของกิจการในการบริหารหรือการสร้างผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการดำเนินธุรกิจนั้นจึงควรมีความสัมพันธ์และอยู่ภายใต้หลักพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพราะการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเพิ่มมูลค่าและส่งเสริมการเจริญเติบโตของธุรกิจ เช่น มีการควบคุมดูแลในเรื่องของจำนวนคณะกรรมการอิสระ การกำหนดวาระการประชุม รวมไปถึงมีการควบคุมดูแลกิจการอย่างทั่วถึงให้มีความสอดคล้องกับขนาดของธุรกิจ สำหรับความหมายของการบริหารความเสี่ยงนั้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560) ได้กล่าวไว้ว่า การกำกับดูแลกิจการ หมายถึงความสัมพันธ์ในเชิงการกำกับดูแลรวมทั้งกลไกมาตรการที่ใช้กำกับการตัดสินใจของคนในองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ซึ่งรวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก การกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และพิจารณาอนุมัติแผนงานและงบประมาณ และการติดตาม ประเมิน และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน ส่วนการบริหารความเสี่ยงนั้นเป็นอีกกลวิธีที่เป็นเหตุเป็นผลที่นำมาใช้ในการบ่งชี้ วิเคราะห์ ประเมิน จัดการติดตามและสื่อสารกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในหน่วยงานขององค์กรเพื่อช่วยในการลดความสูญเสียในการไม่บรรลุเป้าหมายให้เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสแก่องค์กรมากที่สุด เช่น มีการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของหนี้สินให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม การจ่ายชำระหนี้รวมไปถึงสภาพคล่องของกิจการมีการหมุนเวียนที่ดีโดยที่หนี้สินดังกล่าวนั้นไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจโดยความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงใน

องค์กรนั้นจึงถือเป็นความสำคัญของทุกภาคธุรกิจในปัจจุบันและมีความสำคัญเป็นอย่างมาก สำหรับความหมายและความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงนั้น (วิจิตรา สีแดงกำ่า, 2562) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการดำเนินงานหรือวิธีการจัดการองค์กรที่เป็นระบบซึ่งช่วยให้ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรหรือธุรกิจสามารถยอมรับได้เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่องค์กรอันเนื่องมาจากภัยที่องค์กรต้องเผชิญ

ดังนั้นผลการดำเนินงานของธุรกิจจึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนที่จะเข้ามาลงทุน เนื่องจากว่าข้อมูลดังกล่าวนั้นสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร โดยผลการดำเนินงานของกิจการที่ดีนั้นจึงถือเป็นแรงจูงใจที่จะดึงดูดนักลงทุน แต่ถ้าหากว่าบริษัทใดมีผลการดำเนินงานที่ไม่ดี หรือมีกำไรน้อย อาจจะส่งผลทำให้นักลงทุนมีมุมมองว่ากิจการหรือบริษัทนั้น ๆ ขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ถูกต้องและเหมาะสมซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความล้มเหลวของการกำกับดูแลกิจการหรือการบริหารความเสี่ยงที่ดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานงานวิจัย

H_1 สัดส่วนคณะกรรมการอิสระที่มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงาน

H_2 มูลค่าทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วที่มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงาน

H_3 จำนวนครั้งการประชุมที่มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงาน

H_4 อัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมที่มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงาน

นิยามศัพท์ แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2560) ได้ให้ความหมาย การกำกับดูแลกิจการ หมายถึง ความสัมพันธ์ในเชิงการกำกับดูแลรวมทั้งกลไกมาตรการที่ใช้กำกับการตัดสินใจของคนในองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักและเป็นการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย การติดตาม และประเมินผลนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลเป็นความยั่งยืนของบริษัทควบคู่ไปกับสังคมโดยรวมซึ่งปัจจัยส่วนหนึ่งที่จะเอื้อให้เกิดการนำไปปฏิบัติให้บรรลุผล คือ

1. ผู้ถือหุ้นใหญ่ กรรมการ ตลอดจนฝ่ายจัดการ เข้าใจ เห็นประโยชน์ และตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะผู้นำที่ทำให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งรวมถึงความเข้าใจของคณะกรรมการในบริบทธุรกิจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โอกาสและความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการ

2. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการซึ่งสามารถนำไปสู่การทำงานร่วมกันในลักษณะ collaborative leadership

3. มีบุคลากรสำคัญที่มีความรู้ สามารถสนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมการได้อย่างเหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่บริหารทางการเงิน เลขานุการบริษัท ผู้ตรวจสอบภายใน เป็นต้น

อีกทั้งการประกอบธุรกิจภายในความรับผิดชอบผู้มีส่วนได้เสียที่มีกลไกการติดตาม ควบคุม กำกับและมีกระบวนการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่มีส่วนได้เสีย โดยมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อผลประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทนั้น โดยการบริหารความเสี่ยงด้วย COSO-ERM 2017 นั้นถือเป็นการบริหารความเสี่ยงที่เป็นหนึ่งในระบบงานที่สำคัญขององค์กรทุกประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคแห่งความไม่แน่นอนในปัจจุบันองค์กรทั่วโลกส่วนใหญ่ได้ใช้กรอบแนวคิดการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO หรือ COSO-ERM Framework เนื่องด้วยแนวทางนี้เป็นการต่อยอดต่อเนื่องจากการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานตามกรอบการควบคุมภายในหรือ Internal Control ที่มุ่งสร้างความน่าเชื่อถือสนับสนุนรายงานทางการเงินให้กับบริษัทผู้ตรวจสอบบัญชี โดยเป็นข้อมูลสำคัญในกระบวนการตรวจสอบทางการเงินและบัญชีของกิจการต่าง ๆ ในการเปลี่ยนแปลงครั้งนั้นจึงนำมาซึ่งความตื่นตัวขององค์กร รวมทั้งแรงกดดันจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ต่อการบริหารกิจการของฝ่ายบริหารและคณะกรรมการให้มีความมั่นคงซึ่งมีการตระหนักต่อความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กรมากขึ้น กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management, ERM) จึงได้ถูกนำเสนอโดย COSO ในชื่อของ COSO-ERM Integrated Framework-2004 ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงองค์กรของตน รวมถึงหน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลกิจการประเภทต่าง ๆ ในประเทศของตนอีกด้วย โดยเหตุผลสำคัญที่ทำให้ COSO-ERM เป็นกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่ได้รับความนิยม คือ การแสดงความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถพิจารณาวิเคราะห์ระบุความเสี่ยงอย่างรอบด้านได้มากยิ่งขึ้น (สุรเดช จองวรรณศิริ, 2561) ซึ่งผลการดำเนินงานจึงเป็นผลลัพธ์ของการดำเนินงานองค์กรเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงจึงส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ เพราะถ้าหากบริษัทนั้น ๆ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นแบบแผน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ก็จะส่งผลทำให้ผลการดำเนินของธุรกิจมีแนวโน้มที่สูงขึ้นและเป็นธุรกิจที่น่าสนใจแก่นักลงทุนภายนอก โดยอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวข้องกับ 2 ทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory)

ทฤษฎีตัวแทนได้ถูกอธิบายโดย Jensen and Meckling (1976) เป็นการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลบุคคลสองกลุ่ม โดยจะเรียกกลุ่มบุคคลแรกว่า ผู้จ้างหรือผู้ถือหุ้น เป็นผู้ยินยอมมอบทรัพยากรและสิทธิใน

การจัดการทรัพยากรที่มีให้กับกลุ่มบุคคลกลุ่มที่สองที่เรียกว่า ผู้ถูกจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการเพื่อให้ผู้จ่างหรือผู้ถือหุ้นได้ผลตอบแทนสูงที่สุดและผู้ถูกจ้างหรือผู้บริหารจะได้ค่าตอบแทนจากการทำงานนั้น โดยในทฤษฎีนี้มองว่ามนุษย์ทุกคนในองค์กรย่อมมีแรงผลักดันที่จะทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้นผู้บริหารหรือฝ่ายจัดการจะพยายามหาหนทางในการสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับกิจการก็ต่อเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าหนทางนั้นจะเอื้ออำนวยผลประโยชน์ให้กับตนเองด้วยผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นเบื้องหลัง (ประภัสสร โปร่งวิทยากร, สุรางค์ เห็นสว่าง ,ธนาวัฒน์ สิริวัฒน์ธนกุล, 2560)

2. ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory)

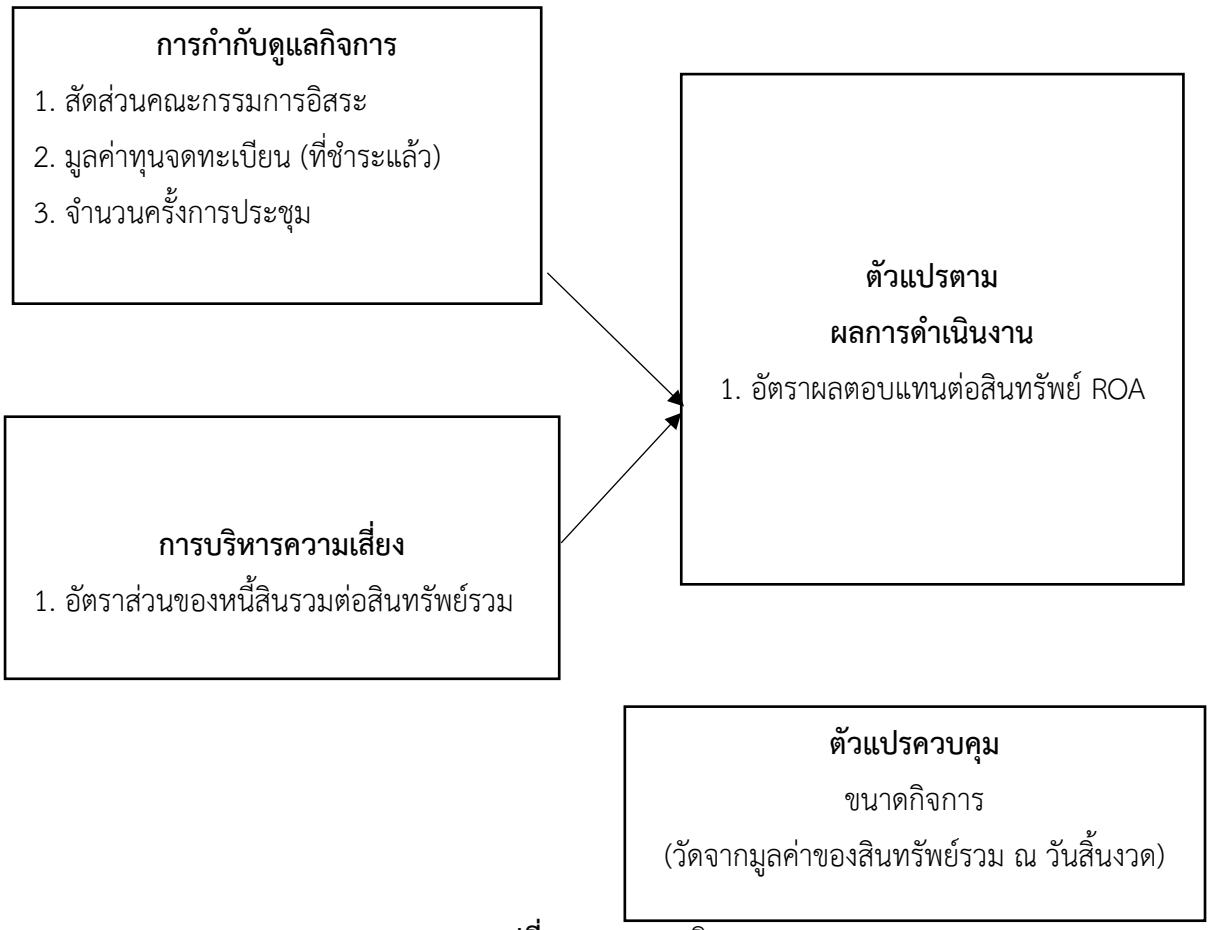
ได้มีการพัฒนาการของทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียมีพื้นฐานมาจากกรอบแนวคิดของ Barnard (1938) ในหนังสือเรื่อง The Functions of the Executive ที่นำเสนอมุมมองด้านบวกของผู้จัดการในการสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งต่อมา Freeman (1984) สนับสนุนว่าผู้บริหารต้องสร้างความพอใจต่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัทซึ่งมีหลากหลายประกอบด้วย พนักงาน ลูกค้า ซึ่งบุคคลผู้ซึ่งอาจมีผลต่อหรือได้รับผลกระทบจากความสำเร็จของภารกิจขององค์กรสอดคล้องกับ Post Lawrence และ Weber (2002) ให้นิยามผู้มีส่วนได้เสียคือบุคคลหรือกลุ่มซึ่งมีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจ นโยบายและการปฏิบัติขององค์กร (ประภัสสร โปร่งวิทยากร, สุรางค์ เห็นสว่าง, ธนาวัฒน์ สิริวัฒน์ธนกุล, 2560)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดัชนี SET 100 รวมจำนวนทั้งสิ้น 3 ปี (พ.ศ.2562 - 2564) โดยข้อมูลที่ไม่ได้ถูกนำมาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้อมูลของบริษัทกลุ่มธุรกิจสถาบันการเงิน และบริษัทที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน คงเหลือจำนวนข้อมูลที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น 240 ข้อมูล โดยข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้จากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้ได้เก็บข้อมูลมาจากงบการเงินและแบบแสดงรายงานประจำปีใน www.set.or.th ซึ่งประกอบด้วย สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ มูลค่าทุนจดทะเบียน (ที่ชำระแล้ว) จำนวนครั้งการประชุม อัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม ผลการดำเนินงานโดยวัดค่าจากอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์และขนาดของกิจการโดยวัดค่าจากมูลค่าของสินทรัพย์รวม ณ วันสิ้นงวดของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการทดสอบอิทธิพลระหว่างการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งสรุปผลการศึกษาทำการวิจัยได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	Std.Deviation	Min	MAX
ROA	8.5895	8.60168	-17	63.25
INDD	0.4355	0.09983	0.29	0.73
Paid-Up Capital	6732828743	9902740968	250000000	52670553848
BMEET	10.0458	3.61685	2	19
TDTA	0.5360	0.17558	0.13	0.95
SIZE	150773.1648	331010.7655	3406.76	3078018.83

โดยที่ ROA คือ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (หน่วย : ร้อยละ) , INDD คือ สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (หน่วย : ร้อยละ) , Paid-Up Capital คือ มูลค่าทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว (หน่วย : ล้านบาท) , BMEET คือ จำนวนครั้งการประชุม (หน่วย : ครั้ง) , TDTA คือ อัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม (หน่วย : ร้อยละ) และ SIZE คือ ขนาดของกิจการวัดจากสินทรัพย์รวม (หน่วย : ล้านบาท)

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลเชิงพรรณาในตัวแปรการวิจัยพบว่า บริษัทจดทะเบียนกลุ่มดัชนี SET100 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2562 – 2564 มีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 8.5895 โดยมีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 63.25 และน้อยที่สุดจำนวนร้อยละ -17 มีสัดส่วนคณะกรรมการอิสระมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 0.4355 โดยมีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 0.73 และจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 0.29 มีมูลค่าทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6,732,828,743 ล้านบาท โดยมีจำนวนมากที่สุด 250,000,000 ล้านบาท และน้อยที่สุดจำนวน 52,670,553,848 ล้านบาท มีจำนวนครั้งการประชุมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 10.0458 ครั้ง โดยมีจำนวนมากที่สุด 19 ครั้ง และน้อยที่สุดจำนวน 2 ครั้ง มีอัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 0.5360 โดยมีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 0.95 และน้อยที่สุดจำนวนร้อยละ 0.13 และมีขนาดของกิจการวัดจากสินทรัพย์รวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 150,773.1648 ล้านบาท โดยมีจำนวนมากที่สุด 3,078,018.83 ล้านบาท และน้อยที่สุดจำนวน 3,406.76 ล้านบาท

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระของแต่ละตัวว่ามีความสัมพันธ์มากหรือน้อยเพียงใด และมีความสัมพันธ์ในทิศทางใด และเพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษามีอิทธิพลในระดับใดเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา Multicollinearity ซึ่งแสดงดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ VIF ของตัวแปร

	ROA	INDD	Paid-Up Capita	BMEET	TDTA	SIZE	VIF
ROA	1.000	-0.160*	-0.252*	-0.037	-0.407*	-0.118*	
INDD		1.000	0.276*	0.185*	0.089	0.312*	1.161
Paid-Up Capital			1.000	0.205*	0.076	0.364*	1.207
BMEET				1.000	-0.058	0.280*	1.119
TDTA					1.000	0.084	1.023
SIZE						1.000	1.278

หมายเหตุ * มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างตัวแปร คือ สัดส่วนคณะกรรมการอิสระมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน (r=--0.160,P<0.05) มูลค่าทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน (r=-0.252,P<0.05) อัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน (r=-0.407,P<0.05) และขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน (r=-0.118, P<0.05)

นอกจากนี้ยังได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเพื่อป้องกันปัญหาการเกิดความสัมพันธ์ที่มากเกินไปของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบจากค่า VIF ผลพบว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.023 - 1.278 ซึ่งไม่เกิน 10 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการสร้างสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยกำหนดให้ตัวแปรขนาดกิจการ (SIZE) เป็นตัวแปรควบคุม ผลแสดงดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P – Value
ตัวแปร	B	Std.Error	β		
Constant	22.508	2.776		8.108	0.000

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P – Value
ตัวแปร	**B**	**Std.Error**	**β**		
INDD	-6.359	5.391	-0.074	-1.179	0.239
Paid-Up Capital	-1.812	0.000	-0.209	-3.295	0.001*
BMEET	0.015	0.117	0.008	0.131	0.896
TDTA	-18.906	2.847	-0.386	-6.640	0.000*
SIZE	3.123	0.000	0.012	0.186	0.852
	F = 13.182	P= 0.000	R^2=0.469	AdjR^2=0.203	

หมายเหตุ * มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ และจำนวนครั้งการประชุม มีค่า P-Value เท่ากับ 0.239 และ 0.896 ซึ่งมากกว่า 0.05 สามารถสรุปได้ว่าสัดส่วนคณะกรรมการอิสระ และจำนวนครั้งการประชุมไม่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H_1 และ H_3

มูลค่าทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วและอัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมมีค่า P-Value เท่ากับ 0.001 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 สามารถสรุปได้ว่ามูลค่าทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว และอัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H_2 และ H_4

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากการทดสอบอิทธิพลระหว่างการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนี SET 100 ในระหว่างปี 2562 – 2564 พบว่า (1) สัดส่วนคณะกรรมการอิสระและจำนวนครั้งการประชุมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานซึ่งวัดค่าจากอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พิชยดา นามเที่ยง, 2561) และ (จินตวิชญ์ ภูพณิชย์, 2554) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่พบว่า ผลคะแนนการกำกับดูแลกิจการนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโดยใช้ผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวมด้วยเช่นกัน (2) มูลค่าทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วและอัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาโดยอัตราส่วนหนี้สินรวมต่อ

สินทรัพย์รวมที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พุทธิมน เพชรคง, 2559, น.29-30) , (Ahmed and Wang , 2013, pp. 354-368) นอกจากนี้ยังพบอีกว่าอัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมยังส่งผลในเชิงลบต่ออัตราส่วนกำไรต่อหุ้นซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Nassar, 2016, pp. 173-176) และ (Salim and Yadav, 2012, pp. 156-166) จึงสรุปได้ว่าการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยง โดยการทดสอบสมมติฐานตามตัวแปร ได้แก่ สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ มูลค่าทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว จำนวนครั้งการประชุม อัตราส่วนของหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมนั้นมีอิทธิพลได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะมีการกำหนดตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะมีการเลือกใช้อัตราผลตอบแทนในส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการทำกำไรของบริษัท เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงเปรียบเทียบสำหรับผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน

บรรณานุกรม

จินตวิชญ์ ภูพณิชย์. (2554). *การกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2566). *ข้อมูลรายบริษัท/หลักทรัพย์ออนไลน์.* เข้าถึงได้จาก: https://www.set.or.th/th/market/index/set100/overview

ประภัสสร โปร่งวิทยากร, สุรางค์ เห็นสว่าง, และธนาวัฒน์ สิริวัฒน์ธนกุล. (2560). บทบาทของคณะกรรมการต่อผลการดำเนินงานด้านการเงินขงบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารรัชต์ภาคย์,* 11(23), หน้า 87-112.

พิชยดา นามเที่ยง. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* ขอนแก่น: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พุทธิมน เพชรคง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างเงินทุนของกิจการต่อมูลค่ากิจการและความสามารถในการทำกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ.* กรุงเทพฯ: การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วิจิตรา สีแดงก่ำ. (2562). *การบริหารความเสี่ยงขององค์กรในศตวรรษที่ 21.* ในการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ ๓ “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2019”. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สุรเดช จองวรรณศิริ. (2561). งานบริหารความเสี่ยง, *TRIS Academy Club.* January 2018(4), หน้า 1-30

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2560). เข้าถึงได้จาก: https://www.sec.or.th/cgthailand/TH/pages/cgcode/cgcodeintroduction.aspx

Ahmed, N., & Wang, Z. (2013). The impact of capital structure on performance: An empirical study of non-financial listed firms in Pakistan. *International Journal of Commerce and Management*, 23(4), pp. 354-368.

Nassar, S. (2016). The impact of capital structure on financial performance of the firms: Evidence from Borsa Istanbul. *Journal of Business & Financial Affairs*, 5(2), pp. 173-176.

Salim, M., & Yadav, R. (2012). Capital structure and firm performance: Evidence from Malaysian listed companies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, pp. 156-166.

ตัวแบบและการพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย

Modeling and Forecasting Diesel Fuel Demand in Thailand

นิฉา แก้วหาวงษ์[1] เกษราภรณ์ บุญจันทร์[2] กิตติวรรณ แผ่นทอง[3] และพลาสินธุ์ ธรรมเจริญศักดิ์[4]

Nicha Kaewhawong[1] Kadsaraporn Boonjan[2] Kittiwan Phaenthong[3] and Palasin Thumcharoensak[4]

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ปทุมธานี 12120

E-mail: nicha@mathstat.sci.tu.ac.th[1], kadsaraporn.boo@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบตัวแบบการพยากรณ์อนุกรมเวลา 2 ตัวแบบคือ ตัวแบบ SARIMAX และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย ในงานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลอนุกรมเวลาของปริมาณการขายน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทย ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2543 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 276 เดือน โดยรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ผลการศึกษาพบว่า (1) ตัวแบบที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ข้อมูลปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทย คือตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX(2,0,(3,9)) (0,0,0) โดยตัวแบบที่ได้มีค่า MAPE ต่ำที่สุดเท่ากับ 5.1225% และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R-Squared) มากที่สุดเท่ากับ 95.0921% (2) โดยปัจจัยที่มีผลกระทบคือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ดังนั้นตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX จึงเป็นตัวแบบที่มีประสิทธิภาพ และมีความแม่นยำในการพยากรณ์มากกว่าตัวแบบ SARIMAX ผลที่ได้จากการพยากรณ์ความต้องการใช้น้ำมันดีเซลจะเป็นประโยชน์ต่อกระทรวงพลังงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางวางแผนการผลิตและนำเข้าน้ำมันดีเซลเพื่อให้พอเพียงกับการใช้ภายในประเทศ

คำสำคัญ: ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซล ตัวแบบ SARIMAX ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX

Abstract

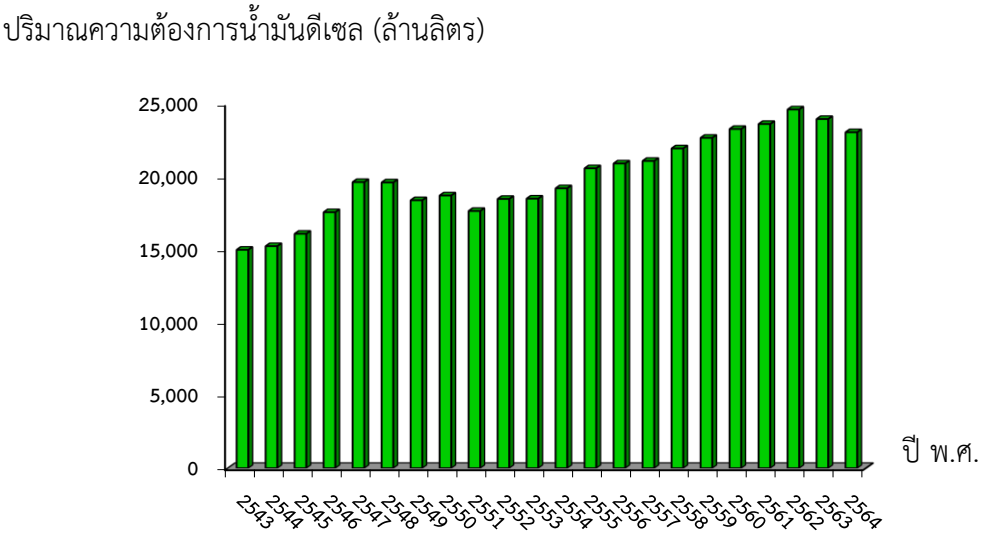
The objective of this research were (1) to compare two models of forecasting time series, namely SARIMAX and decomposition model with SARIMAX and (2) to study the factors affecting the quantity demand for diesel fuel in Thailand. In this research, we used the monthly time series data of diesel sales volume in Thailand from January 2000 to December 2022 for 276 months. The time series data was gathered from Energy Policy and Planning Office, Ministry of Energy. The results showed that (1) the decomposition model with SARIMAX(2,0,(3,9))(0,0,0) was the most suitable model for forecasting the monthly time series data of diesel sales

volume in Thailand. The decomposition model with SARIMAX had the lowest MAPE of 5.1225% and the highest R-Squared of 95.0921%. (2) The factor that affects was the gross domestic product. The decomposition model with SARIMAX was more efficient and accurate forecasting than SARIMAX model. The results from the diesel demand forecast are useful for the Ministry of Energy to use as a guideline for planning the production and import of diesel to be sufficient for domestic consumption.

Keywords: Diesel demand, SARIMAX model, Decomposition model with SARIMAX

บทนำ

ในปัจจุบันน้ำมันดีเซลได้กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ โดยประเภทของน้ำมันนั้นสามารถแบ่งออกมาได้เป็น 7 ชนิด คือ กลุ่มเบนซิน, กลุ่มดีเซล, น้ำมันอากาศยาน, น้ำมันเตา, น้ำมันก๊าด, LPG และ NGV โดยมีสัดส่วนการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในเดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 เป็นดังนี้ คือ กลุ่มเบนซิน คิดเป็น 21.18%, กลุ่มดีเซลคิดเป็น 53.56%, น้ำมันอากาศยาน คิดเป็น 5.47%, น้ำมันเตา คิดเป็น 4.56%, น้ำมันก๊าด คิดเป็น 0.01%, LPG คิดเป็น 12.80% และ NGV คิดเป็น 2.42% โดยกลุ่มดีเซลมีการใช้งานมากที่สุด ทั้งนี้สัดส่วนการใช้กลุ่มน้ำมันดีเซลในปี พ.ศ. 2565 ช่วง 6 เดือนแรก เพิ่มขึ้น 15.80% จากช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2564 เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการใช้น้ำมันดีเซลในช่วงระยะเวลา 22 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ถึง พ.ศ. 2564 พบว่าปริมาณการใช้น้ำมันดีเซลมีแนวโน้มการใช้งานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องแสดงดังรูปที่ 1 โดยสาเหตุอาจเกิดได้จากหลายปัจจัย เช่น การขยายฐานการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรม การซื้อและใช้งานรถยนต์ที่เพิ่มสูงขึ้น เป็นต้น



รูปที่ 1 ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ถึง พ.ศ. 2564

จากรูปที่ 1 จะเห็นว่าปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทยรายปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ถึง พ.ศ. 2564 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทยมากที่สุดในปี พ.ศ. 2562 โดยมีจำนวนมากถึง 24,615.10 ล้านลิตร และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ในปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 มีแนวโน้มลดลง แต่หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คลี่คลายในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยซึ่งเริ่มเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวเข้ามาส่งเสริมเศรษฐกิจ ทำให้คาดว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้มีการใช้น้ำมันดีเซลเพิ่มขึ้นทั้งในภาคขนส่ง และภาคอุตสาหกรรม โดยในภาคขนส่งมีสัดส่วนการใช้น้ำมันดีเซลมากที่สุดคิดเป็น 61% จากข้อมูลสถิติของกระทรวงพลังงานพบว่าปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในช่วง 6 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2565 มีมากถึง 13,598.70 ล้านลิตร ซึ่งมีปริมาณการใช้มากกว่าในช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2564 ซึ่งมีปริมาณการใช้เพียง 11,746.07 ล้านลิตร โดยปริมาณการใช้น้ำมันดีเซลมีการเติบโตคิดเป็นร้อยละ 15.8 ซึ่งจะเห็นได้ว่าน้ำมันดีเซลเป็นต้นทุนสำคัญและเป็นเชื้อเพลิงที่ถูกนำมาใช้มากทั้งในภาคการขนส่ง และภาคอุตสาหกรรมการผลิตสินค้า ถึงแม้ประเทศไทยสามารถผลิตน้ำมันใช้ได้เอง แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ภายในประเทศจึงจำเป็นต้องพึ่งพาการนำเข้าน้ำมันจากต่างประเทศ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทางคณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย จึงได้ค้นหาวิธีพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลโดยใช้เทคนิคการพยากรณ์อนุกรมเวลา เพื่อให้ได้ค่าพยากรณ์ที่แม่นยำ และใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งจะทำให้ทราบแนวโน้มในอนาคต และทราบว่าช่วงเวลาใดมีความต้องการใช้น้ำมันดีเซลมากหรือน้อยเพียงใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้กระทรวงพลังงานวางแผนการผลิตและนำเข้าน้ำมันดีเซลให้เพียงพอกับความต้องการของประชากรในประเทศ โดยเทคนิคการพยากรณ์อนุกรมเวลามีหลายวิธี ซึ่งคณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาและเปรียบเทียบตัวแบบ 2 ตัวแบบ คือ ตัวแบบ SARIMAX และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX เพื่อหาตัวแบบที่เหมาะสมที่สุด และมีความแม่นยำมากที่สุดมาใช้ในการพยากรณ์ การที่คณะผู้วิจัยสนใจนำตัวแบบ 2 ตัวแบบนี้มาเปรียบเทียบกัน เนื่องจาก 2 ตัวแบบนี้มีการนำตัวแปรอิสระมาใช้ในสมการเหมือนกันแต่มีการนำมาใช้ในการสร้างตัวแบบที่แตกต่างกัน โดยตัวแบบ SARIMAX เป็นวิธีการพยากรณ์อนุกรมเวลาที่ใช้การถดถอยพหุคูณที่มีการนำตัวแปรอิสระเข้ามาคิดร่วมด้วยเพื่อพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม (Y) แต่เนื่องจากความคลาดเคลื่อนสุ่มมีสหสัมพันธ์ในตัวเอง ดังนั้นจึงกำหนดตัวแบบ SARIMA ให้กับความคลาดเคลื่อนสุ่ม และทำการวิเคราะห์ร่วมกันกับตัวแบบการถดถอยพหุคูณจะได้เป็นตัวแบบ SARIMAX (Tiao & Box, 1981) ส่วนตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX เกิดจากการแยกส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ (TCI) ออกจากอนุกรมเวลา Y ก่อน และนำตัวแปร TCI มาพยากรณ์ด้วยตัวแบบ SARIMAX หลังจากนั้นจะนำค่าประมาณที่ได้ของ TCI มาคูณกับค่าดัชนีฤดูกาลเพื่อหาค่าพยากรณ์ของอนุกรมเวลา Y ต่อไป โดยผลที่ได้จากการพยากรณ์มีประโยชน์คือจะทำให้ทราบแนวโน้มปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในอนาคต เพื่อใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการผลิต และการนำเข้าน้ำมันดีเซลให้เพียงพอ

ต่อความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งนำค่าพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นมาใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐรณรงค์ให้ประชาชนใช้พลังงานทางเลือกอื่น ๆ ที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบตัวแบบการพยากรณ์อนุกรมเวลา 2 ตัวแบบ คือ ตัวแบบ SARIMAX และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

Munasinghe, M. (2019, p. 63) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการใช้น้ำมันในประเทศศรีลังกา โดยใช้ตัวแบบ VECM (Vector Error Correction Model) โดยใช้ข้อมูลตั้งแต่ปี ค.ศ. 1988 ถึง ค.ศ. 2013 จำนวน 26 ปี โดยเป็นข้อมูลทุติยภูมิจากเว็บไซต์ธนาคารโลก และสถิติพลังงานของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยกำหนดตัวแปรตามคือ ปริมาณการใช้น้ำมันดิบในประเทศศรีลังกา และตัวแปรอิสระคือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ จำนวนประชากร ราคาน้ำมันดิบ และตัวแปรที่แทนเหตุการณ์ผิดปกติในการบริโภคน้ำมันในประเทศศรีลังกา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้น้ำมันในประเทศศรีลังกาปีที่ t คือ ปริมาณการใช้น้ำมันปีที่ t-1, t-2 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศศรีลังกาปีที่ t-1, t-2 จำนวนประชากรปีที่ t-1, t-2 ราคาน้ำมันดิบปีที่ t-1, t-2 การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศปีที่ t-1, t-2 และเหตุการณ์ผิดปกติในการบริโภคน้ำมันในประเทศศรีลังกา โดยตัวแบบ VECM มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเท่ากับ 90.1522% และมีค่า AIC และค่า SC ต่ำที่สุด เท่ากับ -4.5115 และ -4.0697 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการใช้น้ำมันในประเทศศรีลังกาคือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ และจำนวนประชากรในประเทศศรีลังกา ตามลำดับ

Nontapa, C., Kesamoon, C., Kaewhawong, N., & Intrapaiboon, P. (2020, p. 743) ได้นำเสนอวิธีใหม่ในการพยากรณ์อนุกรมเวลาคือตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX โดยเริ่มจากการแยกส่วนประกอบอนุกรมเวลาแนวโน้มวัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ และความแปรผันตามฤดูกาลออกจากอนุกรมเวลา Y โดยวิธีแยกส่วนประกอบด้วยตัวแบบการคูณโดยตัวแบบ SARIMA และตัวแบบ SARIMAX ถูกนำไปใช้กับส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ เพื่อหาตัวแบบที่ดีที่สุด จากนั้นจะนำค่าดัชนีฤดูกาลมาคูณเพื่อพยากรณ์ค่าของอนุกรมเวลา Y โดยในการศึกษาใช้ข้อมูลอนุกรมเวลารายเดือน 4 ชุด คือ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของประเทศไทย จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย อัตราแลกเปลี่ยนดอลลาร์สหรัฐ/บาท และดัชนีตลาดหลักทรัพย์ โดยวิธีที่นำเสนอนี้จะถูกนำไปเปรียบเทียบกับตัวแบบ SARIMA และตัวแบบ SARIMAX ผลการศึกษาพบว่าตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX เป็นตัวแบบที่มีความคลาดเคลื่อนต่ำที่สุด โดยมีค่า MAPE เฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 1.8364% และ 2.9575% ในการพยากรณ์ล่วงหน้า 3 เดือน และ 12 เดือน ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิของปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (กระทรวงพลังงาน, http://www.eppo.go.th/index.php/th/energy-information, 10 มีนาคม 2566) และตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2543 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 276 เดือน โดยกำหนดตัวแปรดังนี้

ตัวแปรตาม (Y_t) คือ ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย (ล้านลิตร) ณ เดือนที่ t (ในที่นี้ ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลวัดจากปริมาณการขายน้ำมันดีเซล)

ตัวแปรอิสระ (X) มี 10 ตัวแปร คือ

$X_{1,t}$ แทน ดัชนีราคาผู้บริโภคในประเทศไทย (เปอร์เซ็นต์) ณ เดือนที่ t

$X_{2,t}$ แทน ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศไทย (ล้านบาท) ณ เดือนที่ t

$X_{3,t}$ แทน ราคาน้ำมันดีเซลในประเทศไทย (บาทต่อลิตร) ณ เดือนที่ t

$X_{4,t}$ แทน ราคาน้ำมันดิบโลก (ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรล) ณ เดือนที่ t

$X_{5,t}$ แทน ปริมาณการขายก๊าซปิโตเลียมเหลวในประเทศไทย (พันตัน) ณ เดือนที่ t

$X_{6,t}$ แทน ปริมาณการผลิตน้ำมันดีเซลในประเทศไทย (ล้านลิตร) ณ เดือนที่ t

$X_{7,t}$ แทน จำนวนรถที่จดทะเบียนใหม่ (คัน) ณ เดือนที่ t

$X_{8,t}$ แทน ปริมาณการผลิตน้ำมันดิบในประเทศไทย (บาร์เรลต่อวัน) ณ เดือนที่ t

$X_{9,t}$ แทน ปริมาณการนำเข้าน้ำมันดิบของประเทศไทย (ล้านลิตร) ณ เดือนที่ t

$X_{10,t}$ แทน ปริมาณการนำเข้าน้ำมันดีเซลของประเทศไทย (ล้านลิตร) ณ เดือนที่ t

วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแบบ SARIMAX

ตัวแบบ SARIMAX มีชื่อเต็ม คือ Seasonal Autoregressive Integrated Moving Average with Exogenous Variable Model นำเสนอโดย Tiao และ Box ในปี ค.ศ. 1981 เป็นวิธีการพยากรณ์อนุกรมเวลาที่ใช้การถดถอยพหุคูณและมีการนำตัวแปรอิสระเข้ามาคิดร่วมด้วยในการพยากรณ์อนุกรมเวล Y แต่เนื่องจากความคลาดเคลื่อนสุ่มมีสหสัมพันธ์ในตัวเอง ดังนั้นจึงกำหนดตัวแบบ SARIMA ให้กับความคลาดเคลื่อนสุ่ม และทำการวิเคราะห์ร่วมกับตัวแบบการถดถอยพหุคูณจะได้ตัวแบบ SARIMAX(p,d,q)(P,D,Q) มีสมการดังนี้

$$Y_t = \beta_0 + \beta_1 X_{1,t} + \beta_2 X_{2,t} + \ldots + \beta_k X_{k,t} + \frac{\theta_q(B)\Theta_Q(B^S)}{\phi_p(B)\Phi_P(B^S)(1-B)^d(1-B^S)^D}\varepsilon_t \qquad (1)$$

โดยที่ Y_t คือ ข้อมูล ณ เวลาที่ t

$X_{i,t}$ คือ ค่าของตัวแปรอิสระที่ i ณ เวลาที่ t

ε_t คือ ความคลาดเคลื่อนสุ่ม (Random Error) ณ เวลาที่ t

β_0 คือ พารามิเตอร์แสดงค่าคงที่ของการถดถอย

$\beta_1, \beta_2, ..., \beta_k$ คือ พารามิเตอร์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ $X_1, X_2, ..., X_k$

$\phi_1, \phi_2, ..., \phi_p$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การถดถอยในตัวเองแบบไม่มีฤดูกาล

$\theta_1, \theta_2, ..., \theta_q$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบไม่มีฤดูกาล

$\Phi_1, \Phi_2, ..., \Phi_P$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การถดถอยในตัวเองแบบมีฤดูกาล

$\Theta_1, \Theta_2, ..., \Theta_Q$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบมีฤดูกาล

$\phi_p(\mathrm{B})$ คือ $(1-\phi_1\mathrm{B}-\phi_2\mathrm{B}^2-...-\phi_p\mathrm{B}^p)$

$\theta_q(\mathrm{B})$ คือ $(1-\theta_1\mathrm{B}-\theta_2\mathrm{B}^2-...-\theta_q\mathrm{B}^q)$

$\Phi_P(\mathrm{B}^S)$ คือ $(1-\Phi_1\mathrm{B}^S-\Phi_2\mathrm{B}^{2S}-...-\Phi_P\mathrm{B}^{PS})$

$\Theta_Q(\mathrm{B}^S)$ คือ $(1-\Theta_1\mathrm{B}^S-\Theta_2\mathrm{B}^{2S}-...-\Theta_Q\mathrm{B}^{QS})$

2. ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX

ในปี ค.ศ.2020 Nontapa และคณะได้นำเสนอตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX ซึ่งเป็นวิธีการพยากรณ์อนุกรมเวลาที่มีการแยกส่วนประกอบของอนุกรมเวลา Y ออกเป็นส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ (TCI) และความแปรผันตามฤดูกาล (S) จากนั้นนำส่วนประกอบของ TCI ไปประมาณค่าด้วยตัวแบบ SARIMAX และนำค่าประมาณที่ได้ของ TCI ไปคูณกับดัชนีฤดูกาลจะทำให้ได้ค่าพยากรณ์ของอนุกรมเวลา Y ซึ่งตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX มีสมการดังนี้

$$Y_t = (T \times C \times I)_{t,SARIMAX} \times S_t + \varepsilon_t \qquad (2)$$

โดยที่ Y_t คือ ข้อมูล ณ เวลาที่ t

$(T \times C \times I)_{t,SARIMAX}$ คือ ส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ ณ เวลาที่ t

S_t คือ ส่วนประกอบของความแปรผันตามฤดูกาล ณ เวลาที่ t

ε_t คือ ความคลาดเคลื่อนสุ่ม (Random Error) ณ เวลาที่ t

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าพยากรณ์ของ 2 ตัวแบบ งานวิจัยนี้ได้ทำการแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ใช้สร้างตัวแบบ ใช้ข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2543 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 264 เดือน คิดเป็นร้อยละ 95.65 ของจำนวนข้อมูลตัวอย่าง และส่วนที่ 2 ข้อมูลที่ใช้ทดสอบตัวแบบ

ใช้ข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 4.35 ของจำนวนข้อมูลตัวอย่าง โดยจะเลือกตัวแบบพยากรณ์ที่ให้ค่า MAPE น้อยที่สุด

ผลการศึกษา

การพยากรณ์ด้วยตัวแบบ SARIMAX

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวแบบ SARIMAX ในเบื้องต้นทำการสร้างสมการถดถอยระหว่างตัวแปรตามร่วมกับตัวแปรอิสระ โดยทำการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Stepwise พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทยคือ X_2 , X_6 และ X_{10} ตามลำดับ โดยที่ X_2 มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุด มีค่า $r_{Y.X_2}$ = 0.8580 รองลงมาคือ X_6 และ X_{10} โดยมีค่า $r_{Y.X_6}$ = 0.8050 และ $r_{Y.X_{10}}$ = 0.4247 ตามลำดับ จะได้สมการถดถอยพหุคูณ คือ

$$\hat{Y}_t = 619.02633 + 0.00017\,X_{2,t} + 0.39050\,X_{6,t} + 0.73876\,X_{10,t} \qquad (3)$$

และนำค่าความคลาดเคลื่อนที่ได้จากสมการถดถอยไปเขียนกราฟแสดงค่าฟังก์ชันสหสัมพันธ์ในตัวเองและฟังก์ชันสหสัมพันธ์ในตัวเองส่วนย่อยเพื่อใช้ในการกำหนดอันดับที่ p, P, q และ Q ในตัวแบบ SARIMAX พบว่าอนุกรมเวลาของความคลาดเคลื่อนมีสหสัมพันธ์ในตัวเอง ณ Lag ที่ 2 และ 3 ตามลำดับ และมีสหสัมพันธ์ในตัวเองส่วนย่อย ณ Lag ที่ 1 และ 12 ตามลำดับ ดังนั้นจะได้ตัวแบบ SARIMAX ของตัวแปรตาม (Y) ที่เหมาะสมที่สุดคือ ตัวแบบ SARIMAX(1,0,(2,3))(1,0,0) with X_2, X_6 และ X_{10} และทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดได้ค่าแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ในสมการพยากรณ์ของตัวแบบ SARIMAX(1,0,(2,3))(1,0,0) with X_2, X_6 และ X_{10}

Process	สัญลักษณ์	ค่าสัมประสิทธิ์	Standard Error	t	p-value
Constant	$\hat{\beta}_0$	917.37260	97.44800	9.414	0.00001
X_2	$\hat{\beta}_2$	0.00019	0.00003	6.333	0.00001
X_6	$\hat{\beta}_6$	0.11649	0.02700	4.314	0.00002
X_{10}	$\hat{\beta}_{10}$	0.14965	0.05900	2.536	0.01178
AR1	$\hat{\phi}_1$	0.45975	0.06000	7.663	0.00001
MA2	$\hat{\theta}_2$	0.26716	0.05900	4.528	0.00001
MA3	$\hat{\theta}_3$	-0.35476	0.05600	-6.335	0.00001
SAR1	$\hat{\Phi}_1$	0.71824	0.04700	15.282	0.00001

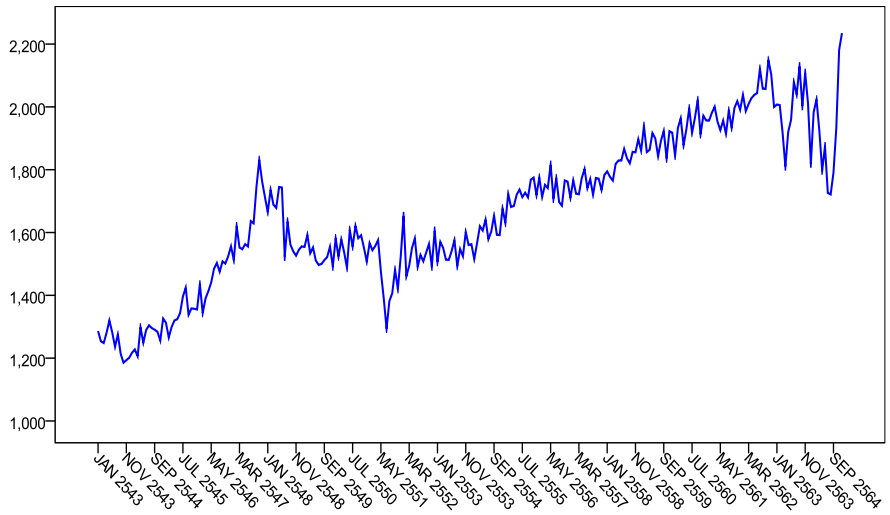
ตัวแบบ SARIMAX(1,0,(2,3))(1,0,0) with X_2, X_6 และ X_{10} มีสมการพยากรณ์ คือ

$$\hat{Y}_t = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_2 X_{2,t} + \hat{\beta}_6 X_{6,t} + \hat{\beta}_{10} X_{10,t} + \hat{\phi}_1 \hat{\omega}_{t-1} + \hat{\Phi}_1 \hat{\omega}_{t-12} - \hat{\phi}_1 \hat{\Phi}_1 \hat{\omega}_{t-13} - \hat{\theta}_2 e_{t-2} - \hat{\theta}_3 e_{t-3} \quad (4)$$

$$\hat{Y}_t = 917.37260 + 0.00019 X_{2,t} + 0.11649 X_{6,t} + 0.14956 X_{10,t} + 0.45975 \hat{\omega}_{t-1} + 0.71824 \hat{\omega}_{t-12} - 0.33021 \hat{\omega}_{t-13} + 0.26716 e_{t-2} + 0.35476 e_{t-3} \quad (5)$$

การพยากรณ์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX ในเบื้องต้นต้องทำการแยกส่วนประกอบของอนุกรมเวลา Y โดยใช้ตัวแบบการคูณได้เป็นส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ (TCI) แสดงดังรูปที่ 2 และความแปรผันตามฤดูกาล (S) ซึ่งจะประมาณค่าด้วยดัชนีฤดูกาลเชิงคูณแทนด้วย $\hat{S}_t$ แสดงดังตารางที่ 2



รูปที่ 2 ส่วนประกอบแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติของปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีฤดูกาลเชิงคูณ ($\hat{S}_t$) ของปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทย

เดือน	**ม.ค.**	**ก.พ.**	**มี.ค.**	**เม.ย.**	**พ.ค.**	**มิ.ย.**
ดัชนีฤดูกาลเชิงคูณ (%)	104	99	109	102	105	98
เดือน	**ก.ค.**	**ส.ค.**	**ก.ย.**	**ต.ค.**	**พ.ย.**	**ธ.ค.**
ดัชนีฤดูกาลเชิงคูณ (%)	96	96	91	94	99	107

ในการวิเคราะห์ขั้นตอนต่อมาจะนำส่วนประกอบแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ (TCI) ที่แยกส่วนประกอบได้มาสร้างสมการถดถอยร่วมกับตัวแปรอิสระ โดยทำการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธี Stepwise พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประกอบแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ (TCI) ของปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทย คือ X_2 โดยที่ X_2 มีความสัมพันธ์กับตัวแปร TCI มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r_{TCI.X_2}$) เท่ากับ 0.9110 จะได้สมการถดถอยพหุคูณของ TCI คือ

$$\widehat{TCI}_t = 788.29575 + 0.00022X_{2,t} \qquad (6)$$

และจากการวิเคราะห์พบว่าความคลาดเคลื่อนที่ได้จากสมการถดถอยมีสหสัมพันธ์ในตัวเอง ณ Lag ที่ 3 และ 9 ตามลำดับ และมีสหสัมพันธ์ในตัวเองส่วนย่อย ณ Lag ที่ 2 ดังนั้นจะได้ตัวแบบ SARIMAX ของ TCI_t ที่เหมาะสมที่สุด คือ ตัวแบบ SARIMAX(2,0,(3,9))(0,0,0) with X_2 และทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดได้ค่าแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ในสมการพยากรณ์ของตัวแบบ SARIMAX(2,0,(3,9))(0,0,0) with X_2 ของ TCI_t

Process	สัญลักษณ์	ค่าสัมประสิทธิ์	Standard Error	t	p-value
Constant	$\hat{\beta}_0$	1,077.25036	62.02900	17.367	0.00001
X_2	$\hat{\beta}_2$	0.00021	0.00002	10.500	0.00001
AR1	$\hat{\phi}_1$	0.59532	0.06200	9.602	0.00001
AR2	$\hat{\phi}_2$	0.20706	0.06300	3.287	0.00115
MA3	$\hat{\theta}_3$	-0.17279	0.06700	-2.579	0.01100
MA9	$\hat{\theta}_9$	-0.16260	0.06700	-2.427	0.01591

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ที่ประมาณค่าได้ เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า p-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยตัวแบบ SARIMAX(2,0,(3,9))(0,0,0) with X_2 ของ TCI_t มีสมการพยากรณ์คือ

$$\widehat{TCI}_{t,SARIMAX} = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_2 X_{2,t} + \hat{\phi}_1\hat{\omega}_{t-1} + \hat{\phi}_2\hat{\omega}_{t-2} - \hat{\theta}_3 e_{t-3} - \hat{\theta}_9 e_{t-9} \qquad (7)$$

หลังจากนั้นจะนำค่าพยากรณ์ของ TCI_t ที่ได้จากตัวแบบ SARIMAX(2,0,(3,9))(0,0,0) with X_2 ไปคูณกับดัชนีฤดูกาล $(\hat{S}_t)$ จะได้ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX มีสมการพยากรณ์ คือ

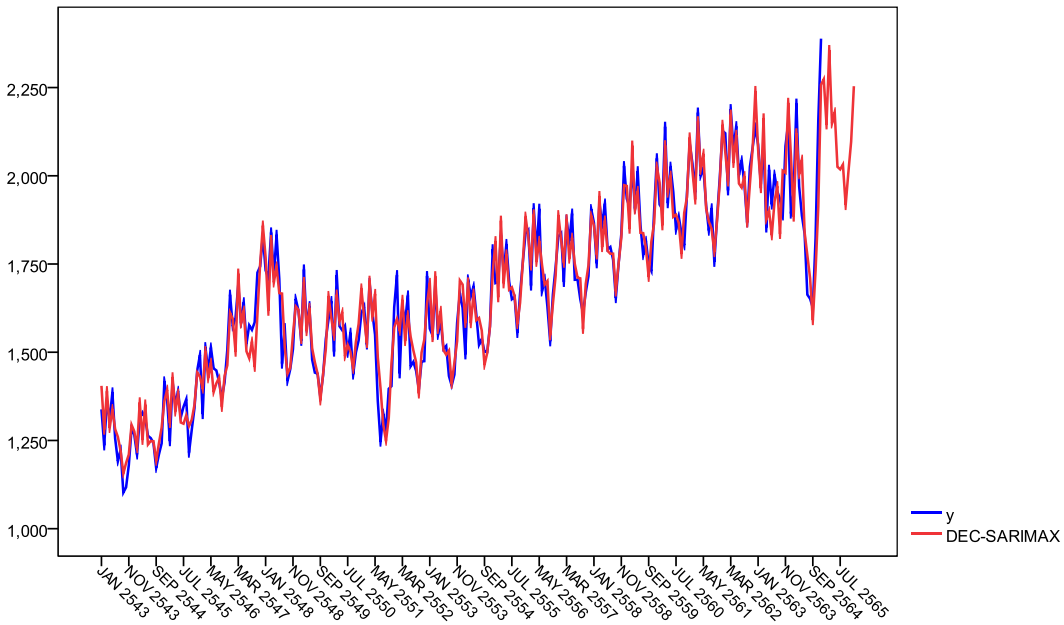
$$\hat{Y}_t = \left[1{,}077.25036 + 0.00021X_{2,t} + 0.59532\hat{\omega}_{t-1} + 0.20706\hat{\omega}_{t-2} + 0.17279e_{t-3} + 0.16260e_{t-9}\right] \times \hat{S}_t \qquad (8)$$

เมื่อได้ตัวแบบที่เหมาะสมในแต่ละตัวแบบพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแบบแล้วจึงทำการพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทยล่วงหน้าตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 12 เดือน แล้วเปรียบเทียบค่า MAPE ของทั้ง 2 ตัวแบบ แสดงดังตารางที่ 4 และกราฟเปรียบเทียบค่าที่แท้จริงกับค่าพยากรณ์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX แสดงดังรูปที่ 3

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่า MAPE และค่า R-Squared ของตัวแบบทั้ง 2 ตัวแบบ

เกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบ	ตัวแบบ SARIMAX	ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX
1. MAPE (%) (คิดจากข้อมูลที่ใช้สร้างตัวแบบ 264 เดือน)	3.1857	2.6089
2. MAPE (%) (คิดจากข้อมูลที่ใช้ทดสอบ 12 เดือน)	8.1501	5.1225
3. R-Squared (%)	92.6542	95.0921

จากตารางที่ 4 พบว่าตัวแบบการพยากรณ์ข้อมูลปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทยที่เหมาะสมที่สุด คือ ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX เนื่องจากให้ค่า MAPE ต่ำที่สุดเท่ากับ 5.1225% สำหรับการพยากรณ์ข้อมูลที่ใช้ทดสอบตัวแบบ 12 เดือน และมีค่า R-Squared มากที่สุดเท่ากับ 95.0921%



รูปที่ 3 เปรียบเทียบค่าที่แท้จริงกับค่าพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทยด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX

อภิปรายผล

จากรูปที่ 3 พบว่าค่าที่แท้จริงของข้อมูล (เส้นสีน้ำเงิน) กับค่าพยากรณ์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX (เส้นสีแดง) มีค่าใกล้เคียงกันมาก โดยความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ข้อมูลที่ใช้ในการสร้างตัวแบบจำนวน 264 เดือน และการพยากรณ์ข้อมูลที่ใช้ทดสอบตัวแบบจำนวน 12 เดือน มีค่า MAPE ต่ำที่สุดเท่ากับ 2.6089% และ 5.1225% ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 4 การที่ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX เป็นตัวแบบพยากรณ์ที่ให้ความแม่นยำมากกว่าตัวแบบ SARIMAX ที่นำมาเปรียบเทียบ เนื่องจากในเบื้องต้นมีการแยกส่วนประกอบของอนุกรมเวลา Y ก่อน และนำค่า TCI ที่ได้ไปประมาณค่าด้วยตัวแบบ SARIMAX แล้วนำค่าประมาณของ TCI ที่ได้นำมาคูณกับดัชนีฤดูกาล โดยตัวแบบดังกล่าวจะให้ความคลาดเคลื่อนต่ำกว่าตัวแบบ SARIMAX ที่นำมาเปรียบเทียบ โดยผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Nontapa และคณะ (2020, p. 743) ที่ว่าตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX เป็นตัวแบบที่เหมาะสมที่สุด และจากผลการวิเคราะห์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทย คือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (X_2) หากผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเพิ่มขึ้น 1 ล้านบาท จะทำให้ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 210 ลิตรต่อเดือน หรือคิดเป็น 2,520 ลิตรต่อปี จะเห็นได้ว่าถ้าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเติบโตเพิ่มขึ้นก็จะทำให้ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลเพิ่มขึ้นไปด้วย ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรดำเนินมาตรการบริหารจัดการการใช้น้ำมันใน 3 ด้านคือ มาตรการด้านราคา มาตรการด้านปริมาณการใช้ และมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก โดยเน้นนโยบายระยะยาวที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการใช้พลังงานทางเลือกที่มุ่งสู่ “เศรษฐกิจสีเขียว” (Green Economy) ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สนับสนุนเศรษฐกิจสีเขียวเพิ่มมากขึ้น เช่น การใช้รถยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle: EV) รวมทั้งมาตรการของรัฐในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้ยานยนต์ไฟฟ้าประเภทรถยนต์และรถจักรยานยนต์ โดยการลดอัตราหรือยกเว้นอากรขาเข้า การลดอัตราภาษีสรรพสามิต และการให้เงินอุดหนุนแก่ผู้ได้รับสิทธิตามมาตรการสนับสนุนการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าประเภทรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เพื่อให้ราคารถยนต์และรถจักรยานยนต์แบบพลังงานไฟฟ้าจากแบตเตอรี่ (Battery Electric Vehicle: BEV) ลดลงใกล้เคียงกับราคารถยนต์และรถจักรยานยนต์ประเภทที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปภายใน โดยค่ายรถยนต์จะต้องเซ็น MOU เข้าร่วมโครงการสนับสนุนการใช้รถยนต์ไฟฟ้าของรัฐบาลไทย จึงจะทำให้ผู้ซื้อรถยนต์ไฟฟ้าจากค่ายรถยนต์ได้รับส่วนลดดังกล่าว

สรุป

การพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทยโดยเปรียบเทียบตัวแบบการพยากรณ์อนุกรมเวลา 2 ตัวแบบ คือ ตัวแบบ SARIMAX และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX โดยพิจารณาจากค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ในส่วนของข้อมูลที่ใช้ในการสร้างตัวแบบจำนวน 264 เดือน และข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบจำนวน 12 เดือน สรุปได้ว่าตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX เป็นตัวแบบที่

เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทยเนื่องจากให้ค่า MAPE ต่ำที่สุดเท่ากับ 2.6089% และ 5.1225% ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R-Squared) มากที่สุดเท่ากับ 95.0921% และจากผลการวิเคราะห์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลรายเดือนในประเทศไทยมากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. สามารถนำค่าพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลในประเทศไทยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการผลิต และการนำเข้าน้ำมันดีเซล สำหรับกระทรวงพลังงาน เพื่อให้มีน้ำมันดีเซลเพียงพอต่อความต้องการใช้ภายในประเทศ

2. สามารถนำค่าพยากรณ์ปริมาณความต้องการน้ำมันดีเซลที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาใช้เป็นแนวทางให้ภาครัฐส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนใช้พลังงานทางเลือกอื่นๆ ทดแทนการใช้น้ำมันดีเซล เช่น ส่งเสริมให้ประชาชนใช้รถยนต์ไฟฟ้า เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจนำตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX ไปใช้ในการพยากรณ์อนุกรมเวลาอื่น ๆ ที่สำคัญ เช่น การพยากรณ์ปริมาณการผลิตน้ำมันดีเซลของประเทศไทย เป็นต้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้ข้อมูลตัวอย่างที่เป็นรายชั่วโมง รายวัน หรือ รายไตรมาส มาใช้ในการพยากรณ์เพื่อจะได้เห็นประสิทธิภาพของตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจนำตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMAX ไปเปรียบเทียบกับตัวแบบพยากรณ์อนุกรมเวลาอื่น ๆ ซึ่งอาจให้ค่าพยากรณ์ที่มีความแม่นยำในการพยากรณ์มากกว่า เช่น ตัวแบบผสม ARIMA-ANN (Autoregressive Integrated Moving Average-Artificial Neural Networks hybrid model) เป็นต้น

บรรณานุกรม

กระทรวงพลังงาน. (2566). *ข้อมูลพลังงาน*. เข้าถึงได้จาก: http://www.eppo.go.th/index.php/th/energy-information/.

Munasinghe, M. (2019). *Modeling and forecasting the crude oil demand in Sri Lanka: an econometric approach.* Master dissertation. University of Moratuwa. Sri Lanka.

Nontapa, C., Kesamoon, C., Kaewhawong, N., and Intrapaiboon, P. (2020). A new time series forecasting using decomposition method with SARIMAX model. *Communication in Computer and Information Science (CCIS),* 1333(1), pp. 743-751.

Tiao, G.C., and Box, G.E.P. (1981). Modeling multiple time series with applications. *Journal of the American Statistical Association*, 76(376), pp. 802-816.

การพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือนในประเทศไทย โดยใช้ตัวแบบอนุกรมเวลา

Forecasting Monthly LPG Sales Volume of Unique Gas Company in Thailand Using Time Series Models

นิฉา แก้วหาวงษ์[1] รังสิมา ศรีไชย[2] ณัฐชญา นิลกลัด[3] และพิชชาพร ชนะสกุลนิยม[4]

Nicha Kaewhawong[1] Rangsima Srichai[2] Natchaya Nilklad[3] and Pitchaporn Chanasakulniyom[4]

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ปทุมธานี 12120

E-mail: nicha@mathstat.sci.tu.ac.th[1], bifern.240843@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบตัวแบบการพยากรณ์อนุกรมเวลา 2 ตัวแบบ คือ ตัวแบบ SARIMA และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA และ (2) เพื่อคัดเลือกตัวแบบที่เหมาะสมที่สุดไปใช้ในการพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG รายเดือนของบริษัท Unique Gas ปี พ.ศ.2566 และ พ.ศ.2567 การศึกษานี้ดำเนินการโดยวิธีเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานกระทรวงพลังงาน ในการศึกษาใช้ข้อมูลอนุกรมเวลาของปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือนในประเทศไทย ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2543 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2565 โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบ คือ ค่าเฉลี่ยของค่าสัมบูรณ์เปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อน (MAPE) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R-Squared) จากการศึกษาพบว่า (1) เมื่อเปรียบเทียบตัวแบบทั้ง 2 ตัวแบบ จะได้ตัวแบบที่เหมาะสมที่สุดคือ ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA เนื่องจากมีค่า MAPE ต่ำที่สุดเท่ากับ 1.5277% และมีค่า R-Squared มากที่สุดเท่ากับ 98.1662% และ (2) นำตัวแบบที่เหมาะสมมาพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas ปี พ.ศ.2566 และ พ.ศ.2567 มีจำนวน 454.2046 พันตัน และ 455.2245 พันตัน ตามลำดับ โดยบริษัท Unique Gas สามารถใช้ค่าพยากรณ์ที่ได้มาวางแผนการผลิตก๊าซ LPG ให้พอเพียงต่อการขายได้อย่างเหมาะสมในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: ปริมาณการขายก๊าซ LPG ตัวแบบ SARIMA ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA

Abstract

The purposes of this study were (1) to compare two models of forecasting time series, namely SARIMA model and decomposition model with SARIMA and (2) to select the most suitable model for forecasting monthly LPG sales volume of Unique Gas Company in 2023 and 2024. This study was conducted by a quantitative methods approach. Data were collected

from Energy Policy and Planning Office, Ministry of Energy. In this study, we use the monthly time series data of LPG sales volume of Unique Gas company in Thailand. The data was the monthly time series data from January of 2000 to December of 2022. The Mean Absolute Percentage Error (MAPE) and R-Squared were used as the comparative criteria. The results showed that (1) the most suitable model from the comparison of 2 models was the decomposition model with SARIMA because of the model had the lowest MAPE of 1.5277% with the highest R-Squared of 98.1662% and (2) using appropriate models to predict LPG sales volumes of Unique Gas company in 2023 and 2024 were 454.2046 thousand tons and 455.2245 thousand tons, respectively. Unique Gas company can use the forecast values obtained to plan LPG production to be sufficient for sales appropriately in the future.

Keywords: LPG sales volume, SARIMA model, Decomposition model with SARIMA

บทนำ

ก๊าซปิโตรเลียมเหลว หรือ แอลพีจี (Liquefied Petroleum Gas : LPG) เป็นเชื้อเพลิงที่มีความสำคัญมากในปัจจุบัน โดยใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในครัวเรือน ร้านอาหาร ภัตตาคาร พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม และในรถยนต์ เนื่องจากเป็นเชื้อเพลิงที่ขนส่งสะดวกไม่เปลืองที่เก็บ และที่สำคัญคือเผาไหม้แล้วเกิดเขม่าน้อยกว่าเชื้อเพลิงชนิดอื่น โดยก๊าซ LPG มีสัดส่วนการใช้ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ภาคครัวเรือน (Household Sector) มีสัดส่วนการใช้ 36% ของการใช้ทั้งหมด ภาคขนส่ง (Transport Sector) ใช้เป็นเชื้อเพลิงในยานพาหนะ (Automobile) มีสัดส่วนการใช้ 22% ของการใช้ทั้งหมด ส่วนภาคอุตสาหกรรม (Industry Sector) มีสัดส่วนการใช้ 10% ของการใช้ทั้งหมด และอุตสาหกรรมปิโตรเคมีมีสัดส่วนการใช้ 32% ของการใช้ทั้งหมด โดย LPG เป็นวัตถุดิบที่สำคัญต่ออุตสาหกรรมปิโตรเคมีซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอุตสากรรมต่อเนื่องอื่น ๆ อีกมากมาย เนื่องจากสามารถนำไปผลิตเป็นสินค้าพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค โดยบริษัทที่ขายก๊าซ LPG มากที่สุดในประเทศไทยมี 4 บริษัท คือ 1) บริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุดเท่ากับ 43% โดยบริษัท ปตท. เป็นหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ 2) บริษัท ดับบลิวพี เอ็นเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับที่ 2 เท่ากับ 18% 3) บริษัท ยูนิคก๊าซ แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับที่ 3 เท่ากับ 13% และ 4) บริษัท สยามก๊าซ แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับที่ 4 เท่ากับ 10% และบริษัทผู้ค้าก๊าซเอกชนรายเล็กอื่น ๆ มีส่วนแบ่งการตลาดรวมกันคิดเป็น 16% โดยบริษัท ยูนิคก๊าซ แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเอกชนผู้ค้าก๊าซในประเทศไทยที่เป็นผู้นำด้านพลังงานอย่างครบวงจรที่พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ

มีการกระจายสินค้าให้ครอบคลุมทั่วทุกภาคธุรกิจ ได้แก่ สถานีบริการก๊าซ LPG โรงบรรจุก๊าซ ร้านค้าก๊าซ กลุ่มพาณิชยกรรม และกลุ่มอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังมีการขยายธุรกิจด้านพลังงานไปยังต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลา 22 ปีที่ผ่านมานับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ถึง พ.ศ. 2564 พบว่าบริษัท ยูนิคก๊าซ แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) มีปริมาณการขายก๊าซ LPG รวมทั้งหมด 10,052.61 พันตัน คิดเป็นร้อยละ 13.61 ของปริมาณการขายรวมทั้งประเทศ โดยบริษัทยูนิคก๊าซ แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด เป็นบริษัทในเครือข่ายของบริษัท สยามก๊าซ แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการขายก๊าซ LPG ในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 ถึง พ.ศ. 2564 พบว่าบริษัท ยูนิคก๊าซ แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด มีปริมาณการขายก๊าซ LPG มากถึง 2,495.66 พันตัน ซึ่งมากกว่าบริษัท สยามก๊าซ แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด ซึ่งมีปริมาณการขายก๊าซ LPG เพียง 2,019.51 พันตัน โดยผู้บริหารบริษัทได้กำหนดแผนการดำเนินธุรกิจในปี พ.ศ. 2565 โดยวางแผนตั้งเป้าทำยอดขายให้มีรายได้เติบโตไม่ต่ำกว่า 10% ซึ่งทางบริษัทจะทำยอดขายก๊าซ LPG ให้มากถึง 3.65 ล้านตัน โดยในปี พ.ศ. 2565 ทางบริษัทคาดว่าจะมีปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ปริมาณการขายก๊าซ LPG ปรับตัวสูงขึ้นตามความต้องการใช้ที่มากขึ้น หลังจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 คลี่คลายในหลายประเทศ และประเทศไทยได้เริ่มเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวเข้ามาส่งเสริมเศรษฐกิจ โดยปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ มีความต้องการใช้ก๊าซ LPG เพิ่มขึ้นไม่ว่าจะเป็นภัตตาคาร ร้านค้า ผู้ประกอบการรถขนส่งขนาดใหญ่ และรถขนส่งสาธารณะรวมไปถึงมีการขับเคลื่อนของภาคธุรกิจการท่องเที่ยว อีกทั้งราคาน้ำมันในประเทศที่ปรับสูงขึ้น ส่งผลให้มีความต้องการใช้ก๊าซ LPG ในภาคธุรกิจขนส่งเริ่มกลับมาเพิ่มมากขึ้น โดยปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวจะส่งผลดีต่อยอดขายของบริษัท (กรุงเทพธุรกิจ, https://www.bangkokbiznews.com/finance/stock/1024356, 9 กันยายน 2565) ดังนั้นการพยากรณ์ยอดขายก๊าซ LPG ล่วงหน้าได้ก็จะเพิ่มโอกาสให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างมีทิศทาง สามารถตัดสินใจได้ว่าบริษัทต้องการกำไรเท่าไหร่ ต้นทุนควรเป็นเท่าไหร่ จำนวนสินค้าควรมีจำนวนเท่าไหร่ หากมีการผลิตที่มากหรือน้อยเกินไป ย่อมไม่ส่งผลดีต่อการขายและกำไรที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างปริมาณการผลิตและความต้องการของลูกค้า การพยากรณ์ยอดขายล่วงหน้าย่อมมีผลดีที่จะช่วยทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีแบบแผน การพยากรณ์ยอดขายให้มีความแม่นยำและใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดจำเป็นต้องใช้ข้อมูลยอดขายในอดีตมาพยากรณ์ยอดขายในอนาคตซึ่งสามารถทำได้โดยใช้เทคนิคการพยากรณ์อนุกรมเวลา

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทางคณะผู้วิจัยจึงต้องการพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือน โดยใช้ตัวแบบที่มีความแม่นยำมากที่สุด จึงได้ค้นหาตัวแบบอนุกรมเวลาสำหรับข้อมูลที่มีฤดูกาลมาช่วยพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ซึ่งจะทำให้ทราบแนวโน้มปริมาณการขายในอนาคต และจะได้ทราบว่าช่วงเวลาใดมีปริมาณการขายมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งคณะผู้วิจัยสนใจศึกษาและต้องการเปรียบเทียบตัวแบบพยากรณ์อนุกรมเวลา 2 ตัวแบบ คือ ตัวแบบ SARIMA และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA การที่คณะผู้วิจัยสนใจนำตัวแบบ 2 ตัวแบบนี้มาเปรียบเทียบกัน เนื่องจากตัวแบบ SARIMA ใช้กับข้อมูลที่มีแนวโน้ม มีฤดูกาล มีสหสัมพันธ์ในตัวเอง และสหสัมพันธ์ในตัวเองส่วนย่อย ส่วนตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA เป็นวิธีผสมระหว่างตัวแบบแยกส่วนประกอบกับตัวแบบ SARIMA

เป็นวิธีพยากรณ์อนุกรมเวลาที่มีการแยกส่วนประกอบของอนุกรมเวลา Y ออกเป็นส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ (Trend-Cycle-Irregular : TCI) และความแปรผันตามฤดูกาล (S) จากนั้นนำตัวแปร TCI ไปประมาณค่าด้วยตัวแบบ SARIMA และนำค่าประมาณที่ได้ของ TCI ไปคูณกับดัชนีฤดูกาลจะทำให้ได้ค่าพยากรณ์ของอนุกรมเวลา Y ในอนาคต โดยงานวิจัยนี้จะคัดเลือกตัวแบบที่ให้ความถูกต้องแม่นยำสูงสุด และใช้ตัวแบบที่เหมาะสมที่สุดพยากรณ์ข้อมูลปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas ในอนาคต โดยผลที่ได้จากการพยากรณ์มีประโยชน์คือ ทำให้ทราบแนวโน้มปริมาณการขายก๊าซ LPG ในอนาคต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการผลิตสินค้าให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคทั้งภาคครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม และภาคขนส่ง อีกทั้งยังสามารถนำค่าพยากรณ์ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด การนำเข้า และการส่งออกทางด้านธุรกิจปิโตรเลียมเหลวของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบตัวแบบการพยากรณ์อนุกรมเวลา 2 ตัวแบบ คือ ตัวแบบ SARIMA และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA และ (2) เพื่อคัดเลือกตัวแบบที่เหมาะสมที่สุดไปใช้พยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas ในปี พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2567

การทบทวนวรรณกรรม

Damrongkullkamjorn, P., & Churueang, P. (2005, p. 224) ได้ศึกษาการพยากรณ์ปริมาณการใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในประเทศไทย ข้อมูลที่ใช้ศึกษาเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ค.ศ. 1991 ถึงเดือนธันวาคม ค.ศ. 2004 เป็นจำนวน 168 เดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพยากรณ์ปริมาณการใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาครายเดือนในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบตัวแบบ 2 ตัวแบบ คือ ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ S-Curve และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA เกณฑ์ที่ใช้เปรียบเทียบความคลาดเคลื่อนของตัวแบบการพยากรณ์คือ ค่าเฉลี่ยของค่าสัมบูรณ์เปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อน (MAPE) จากการศึกษาพบว่าตัวแบบพยากรณ์ที่เหมาะสมที่สุดคือ ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA เนื่องจากมีค่า MAPE ต่ำที่สุดเท่ากับ 1.5573%

Correia, A. และคณะ (2017, p. 656) ได้ศึกษาการพยากรณ์ปริมาณความต้องการก๊าซ LPG โดยใช้ตัวแบบอนุกรมเวลา ข้อมูลที่ใช้เป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนมกราคม ค.ศ. 2000 ถึงเดือนธันวาคม ค.ศ. 2002 จำนวน 36 เดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคาดการณ์ยอดขายถังก๊าซโพรเพน และเพื่อวางแผนการจัดการขายก๊าซ LPG ในภาคพลังงานของบริษัทในประเทศโปรตุเกส โดยใช้วิธีพยากรณ์ 2 วิธี คือ วิธีการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ตามฤดูกาล และวิธีทำให้เรียบแบบเอ็กซ์โปเนนเชียล จากการศึกษาพบว่าวิธีที่เหมาะสมที่สุดคือวิธีทำให้เรียบแบบเอ็กซ์โปเนนเชียล โดยยอดขายถังก๊าซโพรเพนมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในเดือนพฤษภาคม พฤศจิกายน และธันวาคม ตามลำดับ โดยสามารถนำค่าพยากรณ์ที่ได้มาใช้วางแผนการจัดการขายก๊าซ LPG เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดได้

Nurochman, A. & Moeis, A. O. (2021, p. 1) ได้ศึกษาการพยากรณ์ปริมาณการใช้ก๊าซ LPG ของครัวเรือนในประเทศอินโดนีเซียโดยใช้ตัวแบบ ARIMA ข้อมูลที่ใช้เป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนมกราคม ค.ศ. 2016 ถึงเดือนธันวาคม ค.ศ. 2020 จำนวน 60 เดือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ค่าพยากรณ์ที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบาย การวางแผนการลงทุน การวางแผนเงินอุดหนุน และการวางแผนการจัดสรรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการศึกษาพบว่าแนวโน้มการบริโภคก๊าซ LPG ของครัวเรือนในประเทศอินโดนีเซียเพิ่มขึ้นทุกปี โดยมีการเติบโตตามการเติบโตของประชากร และการเติบโตของเศรษฐกิจ โดยสามารถนำค่าพยากรณ์ปริมาณการใช้ก๊าซ LPG ไปใช้วางแผนนโยบายของภาครัฐเพื่อพัฒนาแหล่งพลังงานทางเลือกอื่นสำหรับครัวเรือนรวมถึงสามารถลดปริมาณการนำเข้าก๊าซ LPG

Sankar, T. J., Mary, I. A. A. & Sameerabanu, P. (2022, p. 3362) ได้ศึกษาตัวแบบพยากรณ์ราคาขายก๊าซ LPG ของบริษัท Chennai ในประเทศอินเดีย โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม ค.ศ. 2013 ถึงเดือนพฤศจิกายน ค.ศ. 2021 จำนวน 96 เดือน โดยใช้ตัวแบบการพยากรณ์อนุกรมเวลา 3 ตัวแบบ คือ ตัวแบบ MA ตัวแบบ ARIMA และตัวแบบ SARIMA จากการศึกษาพบว่าตัวแบบที่เหมาะสมที่สุด คือ ตัวแบบ SARIMA

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยเป็นข้อมูลทุติยภูมิของปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas มีหน่วยเป็นพันตัน ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2543 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 โดยรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (กระทรวงพลังงาน, http://www.eppo.go.th/index.php/th/energy-information, 15 มีนาคม 2566)

วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแบบ SARIMA

ตัวแบบ SARIMA มีชื่อเต็ม คือ Seasonal Autoregressive Integrated Moving Average Model ซึ่งพัฒนามาจากตัวแบบ ARIMA นำเสนอโดย Box และ Jenkins ในปี ค.ศ. 1976 เป็นวิธีพยากรณ์อนุกรมเวลาซึ่งเลือกตัวแบบที่ใช้พยากรณ์โดยพิจารณาจากฟังก์ชันสหสัมพันธ์ในตัวเอง (Autocorrelation : ACF) และฟังก์ชันสหสัมพันธ์ในตัวเองส่วนย่อย (Partial Autocorrelation : PACF) ของข้อมูลอนุกรมเวลาที่สเตชันนารี (Stationary) โดยมีการหาผลต่างอันดับที่ d และอันดับที่ D เพื่อปรับข้อมูลที่ไม่สเตชันนารี (Nonstationary) ให้เป็นสเตชันนารี โดยตัวแบบ SARIMA(p,d,q)(P,D,Q) มีสมการดังนี้

$$\left(1-\phi_1 B^1-\phi_2 B^2-\ldots-\phi_p B^p\right)\left(1-\Phi_1 B^S-\Phi_2 B^{2S}-\ldots-\Phi_P B^{PS}\right)(1-B)^d\left(1-B^S\right)^D Y_t \quad (1)$$
$$=\left(1-\theta_1 B^1-\theta_2 B^2-\ldots-\theta_q B^q\right)\left(1-\Theta_1 B^S-\Theta_2 B^{2S}-\ldots-\Theta_Q B^{QS}\right)\varepsilon_t$$

โดยที่ Y_t คือ ข้อมูล ณ เวลาที่ t, ε_t คือ ความคลาดเคลื่อนสุ่ม ณ เวลาที่ t

$\phi_1,\phi_2,...,\phi_p$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การถดถอยในตัวเองแบบไม่มีฤดูกาล
$\theta_1,\theta_2,...,\theta_q$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบไม่มีฤดูกาล
$\Phi_1,\Phi_2,...,\Phi_P$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การถดถอยในตัวเองแบบมีฤดูกาล
$\Theta_1,\Theta_2,...,\Theta_Q$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบมีฤดูกาล

2. ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA

ในปี ค.ศ. 2005 Damrongkullkamjorn และ Churueang ได้นำเสนอตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA ซึ่งเป็นวิธีผสมระหว่างตัวแบบแยกส่วนประกอบกับตัวแบบ SARIMA โดยจะทำการแยกส่วนประกอบอนุกรมเวลาออกเป็นส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ ($T\times C\times I$) และส่วนประกอบของความแปรผันตามฤดูกาล (S) จากนั้นนำส่วนประกอบของ $T\times C\times I$ ไปประมาณค่าด้วยตัวแบบ SARIMA และนำค่าประมาณที่ได้ของ $T\times C\times I$ ไปคูณกับดัชนีฤดูกาลจะทำให้ได้ค่าพยากรณ์ของอนุกรมเวลา Y ในอนาคต โดยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA เป็นดังนี้

$$Y_t=(T\times C\times I)_{t,SARIMA}\times S_t+\varepsilon_t \quad (2)$$

โดยที่ Y_t คือ ข้อมูล ณ เวลาที่ t
$(T\times C\times I)_{t,SARIMA}$ คือ ส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ ณ เวลาที่ t
S_t คือ ส่วนประกอบของความแปรผันตามฤดูกาล ณ เวลาที่ t
ε_t คือ ความคลาดเคลื่อนสุ่ม ณ เวลาที่ t

ในงานวิจัยนี้ได้ทำการประมาณค่าส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติด้วยตัวแบบ SARIMA โดยตัวแบบ SARIMA ของส่วนประกอบงแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ มีสมการดังนี้

$$\begin{aligned}&\left(1-\phi_1B^1-\phi_2B^2-...-\phi_pB^p\right)\left(1-\Phi_1B^S-\Phi_2B^{2S}-...-\Phi_PB^{PS}\right)(1-B)^d\left(1-B^S\right)^D(T\times C\times I)_t \quad (3)\\&=\left(1-\theta_1B^1-\theta_2B^2-...-\theta_qB^q\right)\left(1-\Theta_1B^S-\Theta_2B^{2S}-...-\Theta_QB^{QS}\right)\varepsilon_t\end{aligned}$$

โดยที่ $(T\times C\times I)_t$ คือ ส่วนประกอบแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ ณ เวลาที่ t
$\phi_1,\phi_2,...,\phi_p$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การถดถอยในตัวเองแบบไม่มีฤดูกาล
$\theta_1,\theta_2,...,\theta_q$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบไม่มีฤดูกาล
$\Phi_1,\Phi_2,...,\Phi_P$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การถดถอยในตัวเองแบบมีฤดูกาล
$\Theta_1,\Theta_2,...,\Theta_Q$ คือ พารามิเตอร์แสดงสัมประสิทธิ์การเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบมีฤดูกาล

การวิเคราะห์ข้อมูล

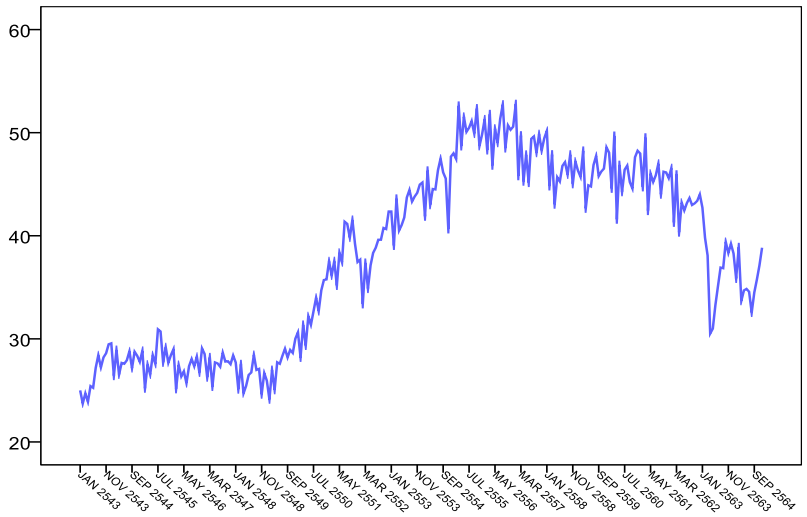
งานวิจัยนี้ได้แบ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ใช้สร้างตัวแบบ (Training Data) ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2543 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 รวมทั้งหมด 264 เดือน คิดเป็นร้อยละ 95.65 ของจำนวนข้อมูลตัวอย่าง และส่วนที่ 2 ข้อมูลที่ใช้ทดสอบตัวแบบ (Testing Data) ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 รวมทั้งหมด 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 4.35 ของจำนวนข้อมูลตัวอย่าง เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับค่าพยากรณ์ล่วงหน้าที่ได้ และเลือกตัวแบบพยากรณ์ที่เหมาะสมที่สุดโดยพิจารณาจากค่า MAPE น้อยที่สุด

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือนในประเทศไทย สำหรับงานวิจัยนี้ได้ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ได้ผลการวิจัยดังนี้

การพยากรณ์ด้วยตัวแบบ SARIMA

การวิเคราะห์ด้วยตัวแบบ SARIMA ข้อมูลอนุกรมเวลาที่นำมาวิเคราะห์จะต้องมีคุณสมบัติ Stationary กล่าวคืออนุกรมเวลาต้องมีค่าเฉลี่ยคงที่ และความแปรปรวนคงที่ ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์ลักษณะเบื้องต้นของข้อมูลด้วยกราฟแสดงดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas ตั้งแต่มกราคม พ.ศ. 2543 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2564

จากรูปที่ 1 ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือนในประเทศไทย ไม่เป็น Stationary โดยมีแนวโน้มและมีฤดูกาลเชิงคูณเข้ามาเกี่ยวข้อง เมื่อทดสอบความนิ่งด้วยสถิติทดสอบของ ADF พบว่า มีค่าสถิติ t = -0.331 และมี p-value = 0.989 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าข้อมูลไม่เป็น Stationary จะต้องหาผลต่างให้กับข้อมูล นอกจากนี้อนุกรมเวลามีความแปรปรวนไม่คงที่

โดยตรวจสอบการแปลงข้อมูลด้วยวิธีของ Box-Cox พบว่ามีค่า λ เท่ากับ 0 ดังนั้นจึงต้องแปลงข้อมูลด้วย Natural Logarithms (แทนด้วย ln Y) ก่อน และนำข้อมูล ln Y มาหาผลต่างอันดับที่ 1 แบบ Nonseasonal (d=1) และหาผลต่างอันดับที่ 1 แบบ Seasonal (D=1) เพื่อทำให้อนุกรมเวลามีค่าเฉลี่ยคงที่อยู่ในระดับเดียวกัน และนำข้อมูลที่ได้ไปเขียนกราฟแสดงค่าฟังก์ชันสหสัมพันธ์ในตัวเอง (ACF) และฟังก์ชันสหสัมพันธ์ในตัวเองส่วนย่อย (PACF) พบว่าข้อมูลมีสหสัมพันธ์ในตัวเอง ณ Lag ที่ 1, 4, 7, 8, 9, 12, 17 และ 52 และมีสหสัมพันธ์ในตัวเองส่วนย่อย ณ Lag ที่ 1, 4, 7, 9, 12, 24, 34 และ 36 ตามลำดับ และทำการวิเคราะห์ด้วยตัวแบบ SARIMA ที่มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์เมื่อวัดด้วยค่า MAPE ต่ำที่สุด 3 อันดับ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือนในประเทศไทย (ln Y) ด้วยตัวแบบ SARIMA ที่มีค่า MAPE ต่ำที่สุด 3 อันดับ

ตัวแบบ	MAPE (%)	R-Squared (%)
1. SARIMA((1,9),1,(4,7))(3,1,0)$_{S=12}$	**2.6302**	**97.6355**
2. SARIMA(1,1,(4,7))(3,1,0)$_{S=12}$	2.6731	97.5691
3. SARIMA(1,1,(4))(3,1,0)$_{S=12}$	2.6894	97.4547

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแบบ SARIMA ที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือนในประเทศไทย คือ ตัวแบบ SARIMA((1,9),1,(4,7))(3,1,0)$_{S=12}$ เนื่องจากให้ค่า MAPE ต่ำที่สุด โดยมีสมการพยากรณ์ คือ

$$\hat{Y}'_t = \hat{\phi}_1 Y'_{t-1} + \hat{\phi}_9 Y'_{t-9} + \hat{\Phi}_1 Y'_{t-12} - \hat{\phi}_1\hat{\Phi}_1 Y'_{t-13} - \hat{\phi}_9\hat{\Phi}_1 Y'_{t-21} + \hat{\Phi}_2 Y'_{t-24} - \hat{\phi}_9\hat{\Phi}_2 Y'_{t-25} - \hat{\phi}_9\hat{\Phi}_2 Y'_{t-33} + \hat{\Phi}_3 Y'_{t-36} - \hat{\phi}_1\hat{\Phi}_3 Y'_{t-37} - \hat{\phi}_9\hat{\Phi}_3 Y'_{t-45} - \hat{\theta}_4 e'_{t-4} - \hat{\theta}_7 e'_{t-7} \quad (4)$$

โดยที่ $Y'_t = (1-B)(1-B^{12})\ln Y_t$ และค่าสัมประสิทธิ์ในสมการที่ (4) มีค่าดังนี้

$\hat{\phi}_1$ = -0.22145 (p-value = 0.00029), $\hat{\phi}_9$ = 0.19388 (p-value = 0.00233)

$\hat{\theta}_4$ = 0.15704 (p-value = 0.01355), $\hat{\theta}_7$ = 0.21382 (p-value = 0.00097)

$\hat{\Phi}_1$ = -0.65304 (p-value = 0.00001)

$\hat{\Phi}_2$ = -0.47042 (p-value = 0.00001)

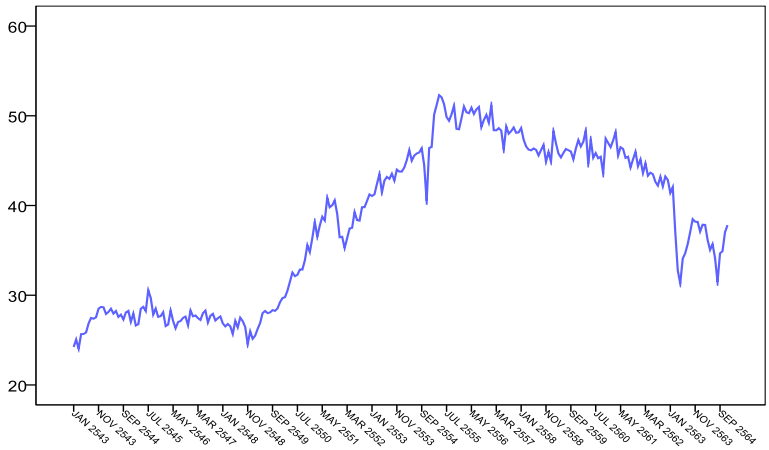
$\hat{\Phi}_3$ = -0.31990 (p-value = 0.00001)

สมการพยากรณ์ด้วยตัวแบบ SARIMA$((1,9),1,(4,7))(3,1,0)_{S=12}$ ดังกล่าวมีความคลาดเคลื่อนที่ได้จากการพยากรณ์เมื่อวัดด้วยค่า MAPE เท่ากับ 2.6302% และมีค่า R-Squared เท่ากับ 97.6355%

การพยากรณ์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA แบ่งผลวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การแยกส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA เป็นวิธีผสมระหว่างตัวแบบแยกส่วนประกอบกับตัวแบบ SARIMA โดยในเบื้องต้นจะทำการแยกส่วนประกอบของอนุกรมเวลา Y โดยใช้ตัวแบบการคูณจะได้ส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ แทนด้วย TCI_t แสดงดังรูปที่ 2 และความแปรผันตามฤดูกาล (S) ซึ่งจะประมาณค่าด้วยค่าดัชนีฤดูกาลเชิงคูณ แทนด้วย $\hat{S}_t$ แสดงดังตารางที่ 2



รูปที่ 2 ส่วนประกอบแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติของปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีฤดูกาลเชิงคูณ ($\hat{S}_t$) ของปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas

เดือน	**ม.ค.**	**ก.พ.**	**มี.ค.**	**เม.ย.**	**พ.ค.**	**มิ.ย.**
ดัชนีฤดูกาลเชิงคูณ (%)	103	95	103	93	99	98
เดือน	**ก.ค.**	**ส.ค.**	**ก.ย.**	**ต.ค.**	**พ.ย.**	**ธ.ค.**
ดัชนีฤดูกาลเชิงคูณ (%)	101	103	100	102	100	103

2. การพยากรณ์ส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติด้วยตัวแบบ SARIMA

การพยากรณ์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับตัวแบบ SARIMA นั้นในเบื้องต้นจะต้องพยากรณ์ส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติด้วยตัวแบบ SARIMA ก่อน โดยอนุกรมเวลาของส่วนประกอบแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติแสดงดังรูปที่ 2 ไม่เป็น Stationary โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและลดลง เมื่อทดสอบความนิ่งด้วยสถิติทดสอบของ ADF พบว่า มีค่าสถิติ t = -2.124 และมี p-value = 0.765 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าข้อมูลไม่เป็น Stationary ดังนั้นจึงต้องหาผลต่างอันดับที่ 1

แบบ Nonseasonal (d=1) เพื่อทำให้อนุกรมเวลามีค่าเฉลี่ยคงที่อยู่ในระดับเดียวกันและนำข้อมูลที่ได้ไปเขียนกราฟแสดงค่าฟังก์ชันสหสัมพันธ์ในตัวเอง (ACF) และฟังก์ชันสหสัมพันธ์ในตัวเองส่วนย่อย (PACF) เพื่อใช้ในการกำหนดอันดับที่ p, P, q และ Q ในตัวแบบ SARIMA พบว่าอนุกรมเวลา TCI ที่มีการหาผลต่าง d=1 มีสหสัมพันธ์ในตัวเอง ณ Lag ที่ 1, 7, 12, 46 และ 51 และมีสหสัมพันธ์ในตัวเองส่วนย่อย ณ Lagที่ 1, 5, 7, 9 และ 13 ตามลำดับ และทำการวิเคราะห์ด้วยตัวแบบ SARIMA ที่เป็นไปได้ โดยตัวแบบ SARIMA ที่มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์เมื่อวัดด้วยค่า MAPE ต่ำที่สุด 3 อันดับ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ (TCI) ของปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas ด้วยตัวแบบ SARIMA ที่มีค่า MAPE ต่ำที่สุด 3 อันดับ

ตัวแบบ	MAPE (%)	R-Squared (%)
1. SARIMA(1,1,(7,9,15))(0,0,0)$_{S=12}$	**2.3215**	**98.0827**
2. SARIMA(1,1,(7))(0,0,0)$_{S=12}$	2.4068	97.9825
3. SARIMA(1,1,0)(0,0,0)$_{S=12}$	2.4340	97.8865

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแบบ SARIMA ที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติ $(T\times C\times I)_t$ ของปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือน คือ ตัวแบบ SARIMA(1,1,(7,9,15))(0,0,0)$_{S=12}$ เนื่องจากให้ค่า MAPE ต่ำที่สุด โดยมีสมการพยากรณ์ คือ

$$\widehat{(T\times C\times I)}_{t,SARIMA}=(T\times C\times I)_{t-1}+\hat{\phi}_1(T\times C\times I)_{t-1}-\hat{\phi}_1(T\times C\times I)_{t-2}-\hat{\theta}_7 e_{t-7}-\hat{\theta}_9 e_{t-9}-\hat{\theta}_{15}e_{t-15} \quad (5)$$

โดยค่าสัมประสิทธิ์ในสมการที่ (5) มีค่าดังนี้

$\hat{\phi}_1$ = -0.18996 (p-value = 0.00205), $\hat{\theta}_7$ = 0.25452 (p-value = 0.00003)

$\hat{\theta}_9$ = -0.15448 (p-value = 0.01004), $\hat{\theta}_{15}$ = -0.16087 (p-value = 0.00841)

เมื่อนำค่าพยากรณ์ของส่วนประกอบแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติของข้อมูลปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas ที่ได้จากตัวแบบ SARIMA(1,1,(7,9,15))(0,0,0)$_{S=12}$ และดัชนีฤดูกาลเชิงคูณมาแทนในตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับร่วมกับ SARIMA จะได้สมการพยากรณ์ คือ

$$\hat{Y}_t = \left[(T\times C\times I)_{t-1}+\hat{\phi}_1(T\times C\times I)_{t-1}-\hat{\phi}_1(T\times C\times I)_{t-2}-\hat{\theta}_7 e_{t-7}-\hat{\theta}_9 e_{t-9}-\hat{\theta}_{15}e_{t-15}\right]\times\hat{S}_t \quad (6)$$

โดยสมการพยากรณ์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA ดังกล่าวมีความคลาดเคลื่อนที่ได้จากการพยากรณ์เมื่อวัดด้วยค่า MAPE เท่ากับ 2.3174% และมีค่า R-Squared เท่ากับ 98.1662% เมื่อได้

ตัวแบบที่เหมาะสมในแต่ละตัวแบบพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแบบแล้วจึงทำการพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas ล่วงหน้าตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 12 เดือน แล้วเปรียบเทียบค่า MAPE แสดงดังตารางที่ 4 และกราฟเปรียบเทียบค่าที่แท้จริงกับค่าพยากรณ์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA แสดงดังรูปที่ 3

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่า MAPE และค่า R-Squared ของตัวแบบการพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแบบ

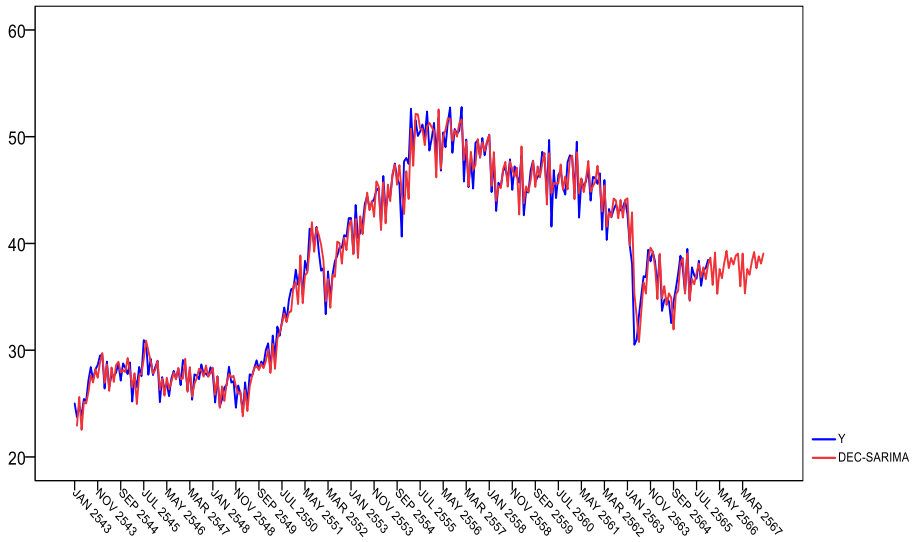
เกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบ	ตัวแบบ SARIMA	ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA
1. MAPE (%) (คิดจากข้อมูลที่ใช้สร้างตัวแบบ 264 เดือน	2.6302	2.3174
2. MAPE (%) (คิดจากข้อมูลที่ใช้ทดสอบ 12 เดือน)	6.4166	1.5277
3. R-Squared (%)	97.6355	98.1662

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแบบการพยากรณ์ข้อมูลปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas ที่เหมาะสมที่สุด คือ ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA เนื่องจากให้ค่า MAPE ต่ำที่สุดเท่ากับ 1.5277% สำหรับข้อมูลที่ใช้ทดสอบจำนวน 12 เดือน โดยมีค่า R-Squared มากที่สุดเท่ากับ 98.1662%

ตารางที่ 5 ค่าพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas รายเดือนในประเทศไทย ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2567 ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA

เดือน	ค่าที่แท้จริงปริมาณการขายก๊าซ LPG พ.ศ. 2565	ค่าพยากรณ์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA		
		พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567
มกราคม	37.7000	38.6366	38.6635	39.0422
กุมภาพันธ์	35.4000	35.3125	36.1224	35.9924
มีนาคม	39.4800	39.0659	39.1349	39.0486
เมษายน	34.7800	34.6346	35.2874	35.3341
พฤษภาคม	37.7500	36.6705	37.5916	37.5935
มิถุนายน	37.0100	36.1773	36.7422	37.0700
กรกฎาคม	36.7100	37.2133	38.1568	38.3117
สิงหาคม	38.3700	38.1046	39.3001	39.1887
กันยายน	36.0400	36.8420	37.6989	37.6835
ตุลาคม	37.4500	37.7563	38.6266	38.7889
พฤศจิกายน	37.7100	36.6649	38.0334	38.1201

เดือน	ค่าที่แท้จริงปริมาณการขายก๊าซ LPG พ.ศ. 2565	ค่าพยากรณ์ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA		
		พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567
ธันวาคม	38.4600	38.0187	38.8468	39.0508
รวม	**446.8600**	**445.0972**	**454.2046**	**455.2245**



รูปที่ 3 เปรียบเทียบค่าที่แท้จริงและค่าพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas ด้วยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับตัวแบบ SARIMA

อภิปรายผล

จากรูปที่ 3 จะเห็นได้ว่าค่าที่แท้จริง (เส้นสีน้ำเงิน) และค่าพยากรณ์ (เส้นสีแดง) ของปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas โดยใช้ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA มีความใกล้เคียงกันมาก โดยตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับตัวแบบ SARIMA มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ข้อมูลที่ใช้สร้างตัวแบบ 264 เดือน และการพยากรณ์ข้อมูลที่ใช้ทดสอบ 12 เดือน เมื่อวัดด้วย MAPE ต่ำที่สุดเท่ากับ 2.3174% และ 1.5277% ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับตัวแบบ SARIMA มีการนำเอาส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติที่แยกได้มาพยากรณ์ด้วยตัวแบบ SARIMA ก่อน แล้วจึงนำค่าพยากรณ์ที่ได้ของส่วนประกอบของแนวโน้ม-วัฏจักร-เหตุการณ์ผิดปกติมาคูณกับดัชนีฤดูกาลเชิงคูณในตัวแบบแยกส่วนประกอบซึ่งจะทำให้มีความแม่นยำในการพยากรณ์มากกว่าตัวแบบ SARIMA ที่ใช้ข้อมูลอนุกรมเวลาที่ต้องการพยากรณ์เพียงตัวแปรเดียวโดยไม่มีการแยกส่วนประกอบอนุกรมเวลา โดยผลวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Damrongkullkamjorn & Churueang (2005, p. 224) ที่ว่าตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA เป็นตัวแบบที่เหมาะสมที่สุด ดังนั้นจึงทำการพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas โดยใช้ตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA ตั้งแต่เดือนมกราคม

พ.ศ. 2565 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2567 แสดงดังตารางที่ 5 พบว่าปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas มีแนวโน้มเติบโตขึ้นเรื่อยๆ โดยค่าพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ปี พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2567 มีจำนวน 454.2046 พันตัน และ 455.2245 พันตัน ตามลำดับ โดยปริมาณการขายก๊าซ LPG จะมีมากในช่วงเดือนมีนาคม และสิงหาคม โดยปริมาณการขายก๊าซ LPG มีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในระยะยาวต่อไปในอนาคต และเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านธุรกิจปิโตรเลียมเหลว บริษัทควรวางแผนการผลิตก๊าซ LPG เพื่อให้มีสินค้าเพียงพอต่อการขายในแต่ละเดือนรวมถึงวางแผนการตลาด การนำเข้าและการส่งออกก๊าซปิโตรเลียมเหลวในอนาคตต่อไป

สรุป

การพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas โดยเปรียบเทียบตัวแบบพยากรณ์อนุกรมเวลา 2 ตัวแบบ คือ ตัวแบบ SARIMA และตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA โดยพิจารณาจากความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ข้อมูลที่ใช้ทดสอบ 12 เดือน สรุปได้ว่าตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA เป็นตัวแบบที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ปริมาณการขายก๊าซ LPG ของบริษัท Unique Gas เพราะให้ค่า MAPE ต่ำที่สุดเท่ากับ 1.5277% และมีค่า R-Squared มากที่สุดเท่ากับ 98.1662%

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจนำตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA ไปใช้ในการพยากรณ์ปริมาณการขายสินค้าที่มีฤดูกาลชนิดอื่น ๆ เช่น ปริมาณการขายเครื่องปรับอากาศรายเดือน เป็นต้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจนำตัวแบบแยกส่วนประกอบร่วมกับ SARIMA ไปเปรียบเทียบกับตัวแบบอื่น ๆ ซึ่งอาจให้ค่าพยากรณ์ที่มีความแม่นยำมากกว่า เช่น ตัวแบบผสม SARIMA-ANN เป็นต้น

บรรณานุกรม

กระทรวงพลังงาน. (2566). *ข้อมูลสถิติปริมาณการจำหน่ายก๊าซ LPG.* สืบค้นจาก: http://www.eppo.go.th/index.php/th/energy-information/.

กรุงเทพธุรกิจ. (2565). *คาดยอดขายก๊าซ LPG ครึ่งหลังฟื้น รับไฮซีซั่นเปิดประเทศ.* เข้าถึงได้จาก: https://www.bangkokbiznews.com/finance/stock/1024356.

Correia, A., Silva, E. C., Lopes, C., Henriques, C. A., Henriques, F. A., Pinto, M., Monteiro, M., Lopes, R. B. & Sapata, A. (2017). *LPG demand forecast using time series.* The 17th International Conference on Computational and Mathematical Methods in Science and Engineering (CMMSE2017), pp. 656-664.

Damrongkullkamjorn, P. & Churueang, P. (2005). *Monthly energy forecasting using decomposition method with application of seasonal ARIMA*. The 7th International Power Engineering Conference (IPEC2005), pp. 224-229. DOI: 10.1109/IPEC.2005.206911.

Nurochman, A. & Moeis, A. O. (2021). Auto-Regressive Integrated Moving Average (ARIMA) forecasting for monthly household LPG demand in Indonesia. *EasyChair*, pp. 1-10.

Sankar, T. J., Mary, I. A. A. & Sameerabanu, P. (2022). Stochastic modelling and forecasting for LPG prices: SARIMA Approach. *Journal of Algebraic Statistics*, 13(2), pp. 3362-3370.

คลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมทางหลวง

Data Warehouse and Support System for Information Technology Operations, Department of Highways

ศุภโชค อารีย์ยนต์วัฒนา[1] และกฤษณะ ไวยมัย[2]

Supphachoke Areeyolwattana[1] and Kitsana Waiyamai[2]

นิสิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1,2]

E-mail: supphachokea@gmail.com[1], fengknw@ku.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาระบบคลังข้อมูลให้เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีมาตรฐานการจัดเก็บเดียวกัน โดยใช้กระบวนการ Extract, transform and load (ETL) (2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการพัฒนาระบบคลังข้อมูลสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ในเชิงลึกหลากหลายมิติ สามารถยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ การวิจัยนี้ใช้ข้อมูลรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานสารสนเทศของกรมทางหลวงที่ถูกบันทึกไว้ในระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายกรมทางหลวง ช่วงเวลาตั้งแต่มกราคม 2559 ถึง พฤษภาคม 2565 โดยข้อมูลจะถูกนำออกมาในรูปแบบไฟล์ Microsoft Excel หลังจากนั้นใช้โปรแกรม STATA ในการจัดการข้อมูลและใช้เครื่องมือของชุดโปรแกรม Microsoft Power BI ในการจัดทำรายงานระบบวิเคราะห์ต่าง ๆ ผลของการดำเนินโครงการพบว่า (1) การพัฒนาระบบคลังข้อมูลทำให้ได้ข้อมูลจัดเก็บมีมาตรฐานเดียวกัน สร้างความสะดวกต่อการใช้งาน (2) ผู้ดำเนินโครงการได้นำข้อมูลจากการพัฒนาระบบคลังข้อมูลมาสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งหมด 5 ระบบ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน ได้แก่ ระบบวิเคราะห์ภาพรวมใบงานและผู้แก้ไขปัญหา ระบบวิเคราะห์สาเหตุของการแจ้งปัญหาตามหน่วยงาน ระบบวิเคราะห์สาเหตุของการแจ้งปัญหาตามครุภัณฑ์ ระบบวิเคราะห์คุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้รับแจ้งปัญหา และระบบวิเคราะห์ปริมาณงานที่ยังแก้ปัญหาไม่แล้วเสร็จ ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานนี้ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเห็นภาพในมุมมองต่าง ๆ ในหลายมิติอย่างสะดวกรวดเร็ว และนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศของกรมทางหลวง อันจะสร้างประโยชน์ในการบริหารจัดการและเพิ่มประสิทธิภาพการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบงานของกรมทางหลวงต่อไป

คำสำคัญ: คลังข้อมูล Extract-Transform-Load การจัดการข้อมูล ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายกรมทางหลวง

Abstract

The objectives of this study are (1) to develop a data warehouse system using Extract, Transform, and Load (ETL) process to collect data with the data standard. (2) To bring the data that collected in data warehouse created the operational support system that able to in-depth analysis, flexible, adjusted according to need. Implementation of this study used the data that informed by users about the problems of computer, computer equipment and the information system that collected in the database management system of helpdesk support system in department of highways from January 2016 to May 2022 then export to Microsoft Excel File, after use STATA was used to manage data and using the tools of the Microsoft Power BI in preparation of operational support system. As a result of the project implementation (1) the development of data warehouse system allows the data to be stored with the same standard and made convenience for use. (2) the study operator has brought the data from new data warehouse system create 5 operational support systems according to the needs of users, namely overview analysis and problem solver system, cause of problem reporting by department system, cause of problem reporting by equipment number system, solving problem receiver quality analysis system and unfinished work analytics. These operational support system allows users to visualize in various perspectives in many dimensions conveniently easily and quickly and used for decision-making and management in information technology compose of computer problems, computer equipment and the information system in department of highways. This is the benefit in management and increase the efficiency of receiving notifications and fixing computer problems, computer equipment and the work system of the Department of Highways.

Keywords: Data Warehouse, Extract-Transform-Load, Data Management, DOH Helpdesk Support System

บทนำ

กรมทางหลวงเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงคมนาคมมีหน้าที่รับผิดชอบดูแล บำรุงรักษา ก่อสร้างและดูแลความปลอดภัยบนทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงสัมปทาน และทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง โดยมีอธิบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด

การทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ของกรมทางหลวงในรูปแบบเดิมคือเมื่อเจ้าหน้าที่ของกรมทางหลวงพบปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครือข่ายของกรมทางหลวงจะโทรศัพท์เข้ามาขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ด้วยปัญหาบางอย่างที่แจ้งเข้ามานั้นเป็นปัญหาที่ผู้รับสายไม่

สามารถแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบ ทำให้ในปี 2551 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายกรมทางหลวง (Helpdesk Support System) ขึ้นเพื่อนำมาใช้ในการรับแจ้งปัญหาและรองรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดให้ตรงจุด

ระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายกรมทางหลวง (Helpdesk Support System) เป็นระบบจดบันทึกการรับแจ้งปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครือข่ายของผู้ใช้งาน และส่งต่อการรับแจ้งปัญหาไปยังผู้แก้ไขปัญหาเพื่อดำเนินการแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครือข่าย รวมทั้งติดตามการปฏิบัติงานของผู้แก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถปฏิบัติงานภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

จากการใช้งานระบบฯ พบว่า ระบบฯ สามารถรับแจ้ง บันทึก ส่งต่อ และรองรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ระบบ ฯ ไม่มีการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการบริหารจัดการงานด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครือข่ายในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านปริมาณงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านหน่วยงานที่แจ้งปัญหา

ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้นประกอบกับการของบประมาณที่จะพัฒนาระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายของกรมทางหลวงขึ้นมาใหม่ อาจทำให้ในที่สุดผู้บริหารของกรมทางหลวงไม่เห็นถึงความสำคัญที่จะต้องพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่ไปกับภารกิจหลักของกรมทางหลวง จึงจำเป็นต้องพัฒนาคลังข้อมูลและระบบสนับสนุนระบบการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมทางหลวงให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารของกรมทางหลวงและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีการตัดสินใจที่เหมาะสมในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

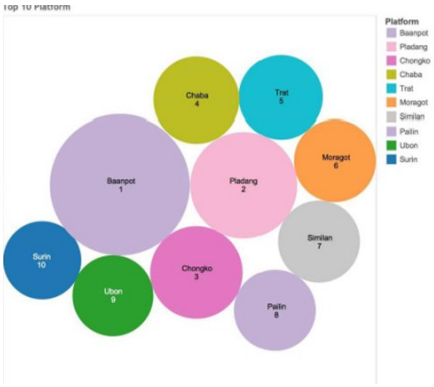
1. เพื่อพัฒนาระบบคลังข้อมูล (Data warehouse) โดยใช้กระบวนการ Extract, transform and load (ETL) ให้เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีมาตรฐานในการจัดเก็บเดียวกัน

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการพัฒนาระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse) สร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ในเชิงลึกหลากหลายมิติ สามารถสร้างรายงานที่ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้บริหารหรือผู้ใช้งาน

การทบทวนวรรณกรรม

ในการออกแบบ จัดทำคลังข้อมูล และสร้างระบบการสนับสนุนการตัดสินใจหรือการปฏิบัติงานสำหรับองค์กรล้วนแต่ทำให้องค์กรสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกในหลากหลายมิติ สามารถสร้างรายงานที่ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้บริหารหรือผู้ใช้งาน ซึ่งส่งผลดีกับองค์กรทั้งสิ้น จากการจัดทำคลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับธุรกิจสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียม

(นิตยกานต์ แย้มสุคนธ์, 2558) ได้สร้างระบบวิเคราะห์ประสิทธิภาพการขุดเจาะ (Wells Drilling Analysis System) ระบบนี้เป็นระบบรายงานจำนวนวันของแต่ละสถานีในการดำเนินการขุดเจาะแบบไม่นำวันที่เกิดจากการรอสภาพอากาศมาคำนวณสูงสุด ทำให้ช่วยวิเคราะห์ระยะเวลาในการดำเนินงานของแต่ละโปรเจคและสามารถรับรู้ถึงความผิดปกติจากงานขุดเจาะและสามารถที่จะเข้าไปวิเคราะห์และหาสาเหตุเพื่อป้องกันไม่เกิดปัญหาขึ้นอีกในอนาคต ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ระบบวิเคราะห์ประสิทธิภาพการขุดเจาะ (Wells Drilling Analysis System); คลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับธุรกิจสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียม

ที่มา: นิตยกานต์ แย้มสุคนธ์ (2558)

ทำให้บุคลากรของบริษัทสามารถใช้ข้อมูลที่เกิดจากการออกแบบและพัฒนาคลังข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากระบบสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและสามารถแก้ไขมุมมองต่าง ๆ ของรายงานได้หลายมิติ

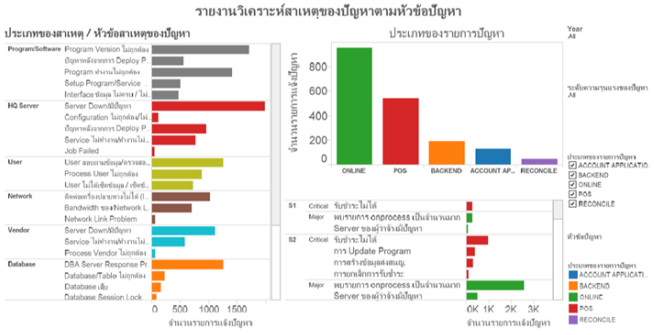
สอดคล้องกับการจัดทำคลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจของร้านเบเกอรี่และเครื่องดื่ม (รวิวรรณ พิเชฐวีรชัย, 2560) พบว่า คลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ข้อมูลในมิติและมุมมองต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจส่งผลให้สามารถวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเสริมศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจในสภาวะการแข่งขันที่สูงรวมทั้งการเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของธุรกิจอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น

รูปที่ 2 ระบบวิเคราะห์การขาย (Sales Analysis System); คลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจของร้านเบเกอรี่และเครื่องดื่ม

ที่มา: รวิวรรณ พิเชฐวีรชัย (2560)

จากรูปที่ 2 ผู้จัดทำได้สร้างระบบวิเคราะห์การขาย (Sales Analysis System) ระบบนี้เป็นระบบรายงานการจัดอันดับสินค้าตามมูลยอดขายโดยเรียงลำดับ ที่สามารถช่วยวิเคราะห์ปริมาณสินค้าที่ขายดีตามมูลค่ายอดขายและจำนวนของสินค้าที่ถูกขายออกไป ทำให้เห็นถึงสัดส่วนมูลค่ายอดขายที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากสินค้าชนิดใด และยังเห็นถึงภาพรวมของสินค้าที่ผู้บริโภคนิยมหรือสินค้าที่ไม่เป็นที่นิยม เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนอื่น ๆ ต่อไป

และการจัดทำคลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจของธุรกิจชำระค่าบริการ (ชัชชไม สกลชัย, 2559) ทำให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ข้อมูลในมุมมองต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจรับชำระค่าบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรโดยรวมและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรได้ ตัวอย่างเช่น



รูปที่ ค-3: รายงานวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาตามหัวข้อปัญหา

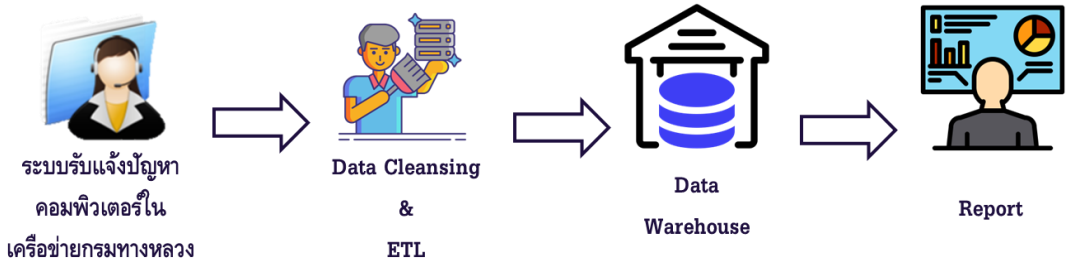
รูปที่ 3 ระบบวิเคราะห์ปัญหาการรับชำระ (Incident Analysis System); คลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจของธุรกิจชำระค่าบริการ

ที่มา: ชัชชไม สกลชัย (2559)

จากรูปที่ 3 ผู้จัดทำคลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจของธุรกิจชำระค่าบริการ (ชัชชไม สกลชัย, 2559) ได้สร้างระบบวิเคราะห์ปัญหาการรับชำระ (Incident Analysis System) ระบบนี้เป็นการรายงานสาเหตุของปัญหาที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถชำระค่าบริการได้ ทำให้เห็นถึงสาเหตุของปัญหาในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถนำไปวางแผนหาทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

กรอบแนวคิด

การวิจัยนำข้อมูลจากระบบรับแจ้งคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายกรมทางหลวงมาใช้ในการสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือ Microsoft Power BI โดยก่อนการนำข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นจะทำการ Cleansing เพื่อจัดการข้อมูลให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน



รูปที่ 4 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ศึกษาและการวิเคราะห์ระบบ

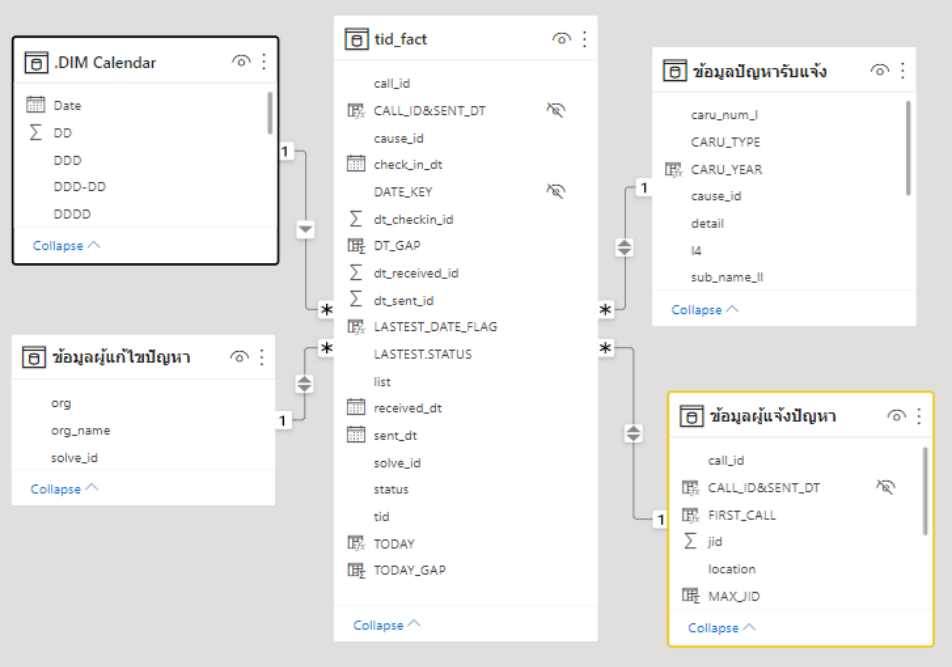
- ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลักษณะการดำเนินงาน และระบบงานของหน่วยงาน
- รวบรวมความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันของผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำมาออกแบบระบบงานและจัดทำรายงานให้ตรงความต้องการและเกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้งานได้อย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- วิเคราะห์และสรุปความต้องการของผู้บริหารหรือผู้ใช้งานพร้อมทั้งกำหนดขอบเขตของโครงการของระบบที่จะพัฒนา
- ศึกษาเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาระบบและเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม

2. ออกแบบฐานข้อมูล

- ออกแบบรูปแบบของรายงาน (Report Design) ที่จะสามารถนำเสนอในระบบให้ตรงกับวัตถุประสงค์ สามารถตอบคำถามของผู้บริหารหรือผู้ใช้งานและช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรได้
- ออกแบบโมเดลข้อมูลเชิงมิติ (Multi-dimensional Data Modeling Design) ตามแนวคิดของคลังข้อมูลตามแบบ Star Schema และสามารถออกรายงานตามความต้องการของผู้บริหารหรือผู้ใช้งาน
- ออกแบบและวางแผนขั้นตอนการจัดการข้อมูล การแปลงข้อมูลและนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Extract Transform Load: ETL) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างถูกต้อง

3. พัฒนาระบบฐานข้อมูล

- นำข้อมูลเข้าคลังข้อมูล (ETL) วิเคราะห์และพัฒนาคลังข้อมูลตามที่ได้มีการออกแบบไว้ (Data Warehouse Development) ซึ่งตารางข้อมูลที่นำเข้า ประกอบด้วย ข้อมูลผู้แก้ไขปัญหา ข้อมูลผู้แจ้งปัญหา และข้อมูลปัญหารับแจ้ง



รูปที่ 5 Star Schema ของระบบฯ

- พัฒนารูปแบบของรายงาน ซึ่งจะช่วยในการวิเคราะห์และสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารหรือผู้ใช้งานตามที่ได้ออกแบบไว้ (Report Preparation)

4. ทดสอบการเชื่อมโยงฐานข้อมูล

- ทำการเชื่อมโยงระบบเพื่อการรับส่งข้อมูล
- จัดทำระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Dashboard)
- ตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของระบบที่พัฒนาขึ้นและสรุปข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น
- ปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ระบบมีความสมบูรณ์ถูกต้อง เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้บริหารหรือผู้ใช้งานมากที่สุด

5. จัดทำคู่มือการใช้งาน

- จัดทำคู่มือสาหรับการใช้งาน (User Manual) จะเป็นเอกสารที่บอกถึงขั้นตอนการใช้งานของระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในการใช้งานได้อย่างถูกต้อง

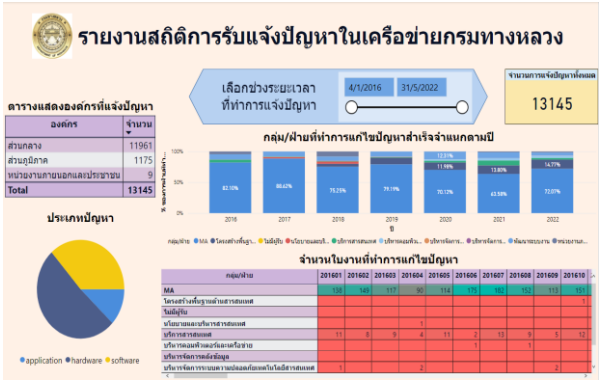
ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการออกแบบฐานข้อมูลและทำกระบวนการ Extract, transform and load (ETL) เพื่อรวบรวมข้อมูลของระบบรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายกรมทางหลวง จัดการข้อมูลระบบฯ ให้มีมาตรฐานการจัดเก็บเดียวกัน และนำไปใช้ในการวิเคราะห์และสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานพบว่ามีผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการพัฒนาระบบ ด้วยเครื่องมือ Microsoft Power BI

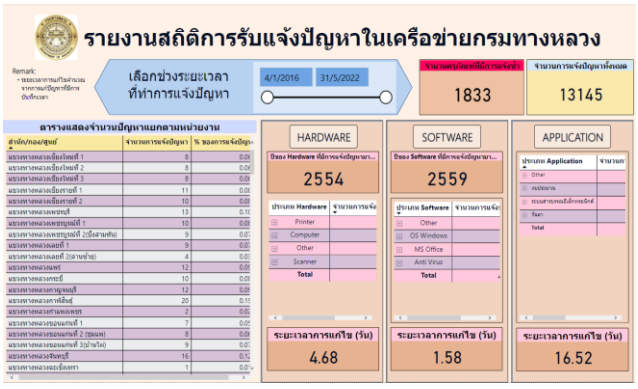
ผลการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยแสดงผลอยู่บน Power BI แบ่งระบบออกเป็น 5 ระบบ คือ

1) ระบบวิเคราะห์ภาพรวมใบงานและผู้แก้ไขปัญหา



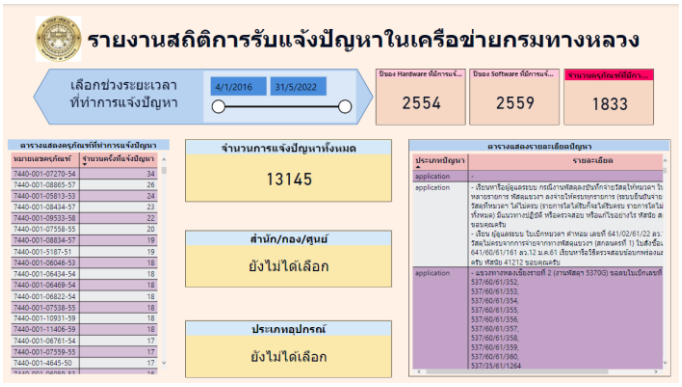
รูปที่ 6 หน้าจอระบบวิเคราะห์ภาพรวมใบงานและผู้แก้ไขปัญหา

2) ระบบวิเคราะห์สาเหตุของการแจ้งปัญหาตามหน่วยงาน



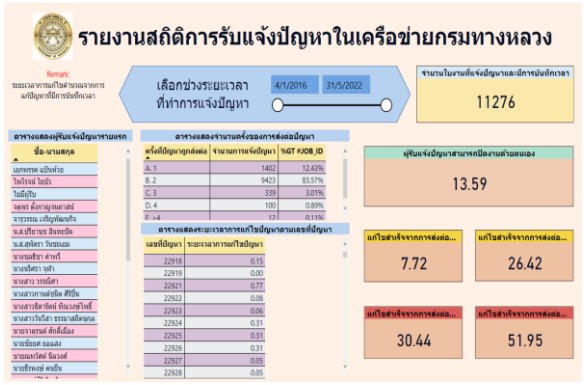
รูปที่ 7 หน้าจอระบบวิเคราะห์สาเหตุของการแจ้งปัญหาตามหน่วยงาน

3) รายงานสาเหตุของการแจ้งปัญหาตามหน่วยงาน



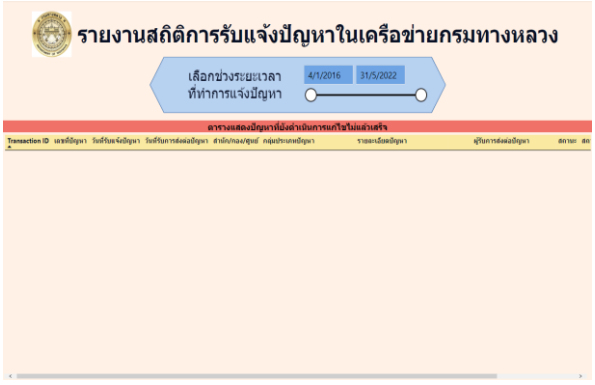
รูปที่ 8 หน้าจอระบบวิเคราะห์สาเหตุของการแจ้งปัญหาตามหน่วยงาน

4) ระบบวิเคราะห์คุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้รับแจ้งปัญหา



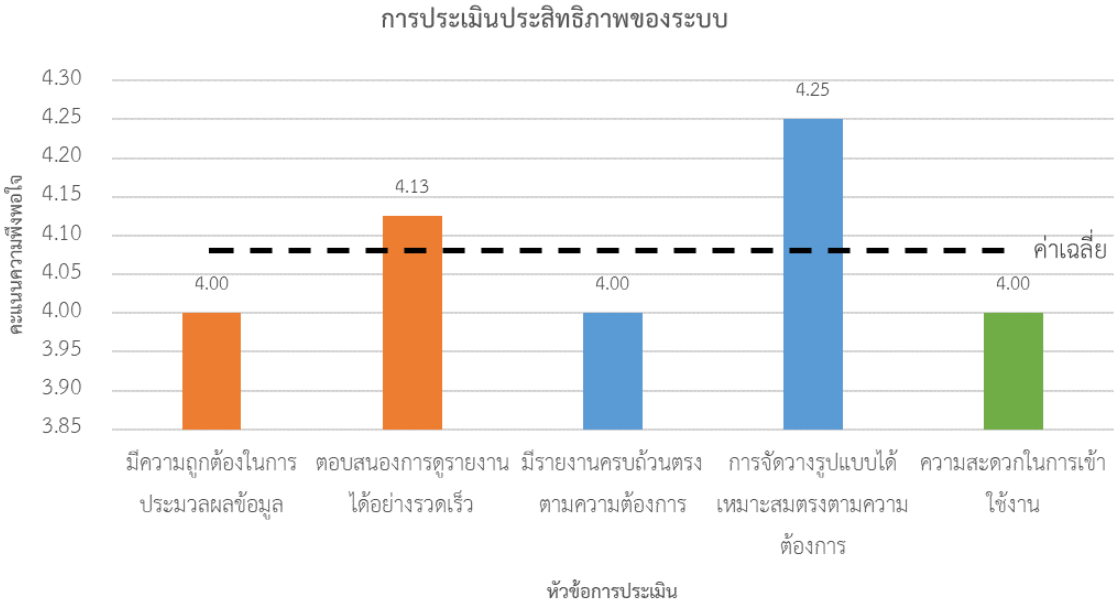
รูปที่ 9 หน้าจอระบบวิเคราะห์คุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้รับแจ้งปัญหา

5) ระบบวิเคราะห์ปริมาณงานที่ยังแก้ปัญหาไม่แล้วเสร็จ



รูปที่ 10 หน้าจอระบบวิเคราะห์ปริมาณงานที่ยังแก้ปัญหาไม่แล้วเสร็จ

2. ผลการประเมินการใช้งาน



รูปที่ 11 ผลการประเมินการใช้งาน

ผู้ใช้งานระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานให้คะแนนความพึงพอใจด้านการประมวลผลที่ 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.25 ด้านการแสดงผลที่ 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.50 และด้านการเข้าใช้งานและความปลอดภัยที่ 4.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80

3. บทสรุปและอภิปรายผล

จากการพัฒนาระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse) ทำให้สามารถนำมาสร้างระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่สามารถวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน นอกจากนี้รูปแบบของรายงานมีการปรับเปลี่ยนไปตามช่วงเวลาตามที่ผู้ใช้งานกำหนดและง่ายในการทำความเข้าใจ สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของนิตยกานต์ แย้มสุคนธ์, รวิวรรณ พิเชฐวีรชัย และชัชชไม สกลชัย ที่จัดทำคลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจของธุรกิจต่าง ๆ ทำให้ช่วยวิเคราะห์หาสาเหตุต่าง ๆ ของปัญหาที่เกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจหรือป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำเดิมในอนาคต และรายงานผลการดำเนินธุรกิจ ได้อย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการเตรียมข้อมูลตรวจสอบข้อมูลก่อนการนำเข้าสู่เครื่องมือ Microsoft Power BI ก่อนทุกครั้ง เพื่อลดการออกรายงานที่ผิดพลาด

- ควรศึกษาและเรียนรู้เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบให้เข้าใจอย่างละเอียด เนื่องจากการใช้งานของเครื่องมือ Microsoft Power BI มีฟังก์ชั่นการใช้งานที่หลากหลาย

- ควรศึกษาค่าใช้จ่ายในการแก้ไขปัญหาแต่ละครั้ง

บรรณานุกรม

กฤษณะ ไวยมัย. (2548). *เอกสารคำสอนวิชาคลังข้อมูลและการทำเหมืองข้อมูล.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิตยกานต์ แย้มสุคนธ์. (2558). *รายงานการวิจัยเรื่องคลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับธุรกิจสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียม*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

รวิวรรณ พิเชฐวีรชัย. (2560). *รายงานการวิจัยเรื่องคลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจของร้านเบเกอรี่และเครื่องดื่ม*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ชัชชไม สกลชัย. (2559). *รายงานการวิจัยเรื่องคลังข้อมูลและระบบสนับสนุนการตัดสินใจของธุรกิจชำระค่าบริการ*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

โมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ สำหรับผลิตภัณฑ์น้ำย่านางเพื่อสุขภาพของผู้บริโภค ในจังหวัดพะเยา

Business Model in Accordance with the Concept of Buddhist Economics for Tiliacora Juice Products for Consumer Health in Phayao Province

วิลาวัลย์ ลือเรือง[1] ภวัต เจียมจิณณวัต[2] และปาริชาติ ดิษฐกิจ[3]

Wilawan Lueruang[1] Bhawat Chiamjinnawat[2] and Parichat Dittakit[3]

นักศึกษาปริญญาโทเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการทรัพยากรเกษตร)[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2,3]

แขนงวิชาการจัดการการเกษตร สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช[1,2,3]

E-mail: wilawan.wl16@gmail.com[1], bhawat.chi@stou.ac.th[2], parichat.dit@stou.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการจัดการธุรกิจผลิตภัณฑ์น้ำย่านางเพื่อสุขภาพของกิจการในอำเภอจุน จังหวัดพะเยา (2) ศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์และความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ (3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์กับส่วนประสมการตลาดตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ (4) จัดทำโมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์สำหรับผลิตภัณฑ์น้ำย่านางเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในจังหวัดพะเยา เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของกิจการ การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สำรวจผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าของร้าน จำนวน 385 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าไคสแควร์ เพื่อนำผลที่ได้มาจัดทำโมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ด้วยวิธีแคนวาส ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดการธุรกิจตามหลักการพุทธเศรษฐศาสตร์ซึ่งมีลักษณะดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่พึ่งตนพอเพียง ตามหลักการตลาดบุญนิยมคือ ของดี ราคาถูก ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ ขายสดงดเชื่อ (2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.1 อายุ 41 ปีขึ้นไป การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการตลาดตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ ภาพรวมด้านการส่งเสริมการตลาดมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์กับส่วนประสมการตลาด พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.05) และ (4) โมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ กรณีผลิตภัณฑ์น้ำย่านางเพื่อสุขภาพของผู้บริโภค ในจังหวัดพะเยา สามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าตลาดเป้าหมาย เป็นกลุ่มตลาดเฉพาะ คุณค่าที่ส่งมอบคือความเชื่อมั่นในตัวผู้ขาย

คำสำคัญ: พุทธเศรษฐศาสตร์ บุญนิยม การพึ่งตนเอง โมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์

Abstract

The purposes of this study were: (1) to business management of Tiliacora juice products for health by a business in Chun District, Phayao Province, (2) to consumers' demographic data and opinions towards marketing mix based on Buddhist economic concepts, (3) analyze the relationship between demographic data and marketing mix based on Buddhist economic concepts, and (4) create a business model based on Buddhist economic concepts in the case of Tiliacora juice products for the health of consumers in Phayao Province. A mixed methods research. The qualitative research was conducted using in-depth interviews with the business owner. For the quantitative research, the tool was a Questionnaire to survey 385 consumers of case, and analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and tests of the relationship with chi-square, in order to use the results obtained to create a business model based on Buddhist economic concepts, employing the business model canvas. The results showed that: (1) business management based on Buddhist economic principles was characterized by self-sufficient economic activities according to the Boon-niyom marketing principle, good products, cheap prices, fairness, sincerity and cash sales (no credit). (2) Most of the sample customers surveyed were female 82.1%**,** aged 41 and over, educated to bachelor's degree level. As for consumer opinions on the marketing mix, most samples had the highest opinion of the facet of marketing promotion, (3) The findings indicated that the demographic factor of age range was related to opinion of marketing mix in the facets of product, price, place, and promotion, to a statistically significant degree (p=0.05).(4) The business model based on Buddhist economics for selling Tiliacora juice products for the health of consumers in Phayao Province defined target market customers as a niche market. The value delivered is trust in the seller.

Keywords: Buddhist economics, Boon-niyom, self-help, business model based on Buddhist economics

บทนำ

การตัดสินใจเลือกดำเนินธุรกิจการค้าในรูปแบบใดนั้น ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญตามหลักเศรษฐศาสตร์ และเรื่องกลยุทธ์ทางการตลาดในการแข่งขัน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้แนวคิดตามหลักเศรษฐศาสตร์ทุนนิยม (Capitalist Economics) เป็นระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม คือ การนิยมใช้เงินทุนเป็นปัจจัยหลักในการผลิต ระบบทุนนิยมได้เข้ามามีบทบาทในประเทศไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

แห่งชาติของประเทศไทยตั้งแต่ฉบับที่1 (พ.ศ. 2504-2509) ถึงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539) เน้นเรื่องการพัฒนาทางเศรษฐกิจเป็นหลัก (คนางค์ คันธมธุรพจน์, 2557, น.59) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เศรษฐกิจดี สังคมมีปัญหา และการพัฒนาไม่ยั่งยืน หากปล่อยไว้ จะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ในระยะยาว และผลสุดท้าย จะกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนไทย (ธรรมรักษ์ การพิศิษฏ์, 2542, น. 305)

เศรษฐศาสตร์ทุนนิยมถือหลักการใช้ทุนทางกายภาพ (physical capital) ซึ่งประกอบด้วยเงินทุน เครื่องมือ เครื่องจักร เป็นปัจจัยการผลิตที่มีความสำคัญที่สุด หรือมีทุนเป็นวิถีการผลิตหลัก เพื่อจะได้กำไรสูงสุด โดยอาจละเลยปัญหาในเรื่องของการเอารัดเอาเปรียบในสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ด้านการบริโภคต้องการให้คนบริโภคมาก ไม่ส่งเสริมให้มีการผลิตด้วยตนเอง แต่ส่งเสริมให้เกิดความฟุ้งเฟ้อ การกู้หนี้ยืมสินทุจริต เพื่อบริโภคได้มากตามความพึงพอใจมากกว่ามุ่งประโยชน์ของสินค้า เกิดการบริโภคอย่างฟุ่มเฟือยและเกิดปัญหาการเผาผลาญทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ด้านการตลาดผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าราคาถูก และผู้ผลิตต้องการจำหน่ายในราคาแพง ๆ ทำให้มีการกดค่าแรงงาน กดราคาปัจจัยการผลิตให้ต่ำกว่าความเป็นจริง ซึ่งเป็นปัญหาเศรษฐกิจที่มีความไม่สมดุลกัน ในการครอบครองทรัพยากรธรรมชาติตามศักยภาพความสามารถของคนทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ช่องว่างระหว่างคนรวยกับคนจนมีมากขึ้น

การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมมีหลายแนวทาง เช่น แนวคิดการจัดการธุรกิจการเกษตรอย่างยั่งยืน ที่เป็นการพัฒนาที่มีลักษณะสมดุลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ที่สนองต่อความต้องการและเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนรุ่นปัจจุบันภายใต้สมรรถนะการยอมให้มีได้ของระบบนิเวศที่สนับสนุนการดำรงชีวิตของมนุษย์ และคุณภาพชีวิตที่ดีของรุ่นต่อ ๆ ไปในอนาคตด้วย (ลัดดา พิศาลบุตร, 2557)

อีกแนวทางหนึ่งคือ ระบบบุญนิยม เป็นการนิยมบุญ คือการให้ การเสียสละเพื่อผู้อื่นเพื่อสังคม เก็บให้ตัวเองแต่น้อยพออยู่พอกินพอใช้ ที่เหลือจุนเจือสังคม เพิ่มความมีประสิทธิภาพในการพัฒนาตัวเองเพื่อสร้างสรรค์สังคม สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้กับประเทศชาติ สังคมก็สงบสุขและยั่งยืน เป็นแนวทางพุทธเศรษฐศาสตร์หรือเศรษฐศาสตร์เชิงพุทธ (ชิดตะวัน ชนะกูล, 2562) เศรษฐศาสตร์เชิงพุทธรู้จักธรรมชาติ รู้จักสิ่งที่อยู่ร่วมกันกับดินน้ำไฟลม สิ่งที่ร่วมกันกับสัตว์ ร่วมกับมนุษย์ แล้วก็อยู่กับสิ่งเหล่านี้เรียกว่า ธรรมชาติ ให้สมดุลอยู่กันอย่างให้มีประโยชน์แก่กันและกัน (สมณะโพธิรักษ์, 2561)

การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจด้วยการปฏิบัติตามกระบวนการไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา ได้แก่ การพัฒนาด้านพฤติกรรม สมรรถภาพทางจิต การมีคุณธรรมและเกิดปัญญา เพื่อพัฒนาชีวิตมนุษย์ การทำธุรกิจก็เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับมนุษย์ และเป็นการกระจายผลผลิตออกสู่สังคม โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรด้านอาหารที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นการกระจายสินค้าสู่ผู้บริโภค ตามแนวคิดของพุทธเศรษฐศาสตร์ด้านการพึ่งตนเอง (Sukhothai Thammathirat open University, 2555)

การพึ่งตนเองที่สำคัญคือ “อาหารเป็นหนึ่งในโลก” เน้นกสิกรรมไร้สารพิษ เน้นผลิตอาหาร เอาอาหารมากินมาใช้อย่างถูกสมดุลร้อนเย็น อยู่อย่างพอเพียง ประหยัด กินน้อยใช้น้อย รู้จักแบ่งปันชีวิตก็จะอยู่รอด การแบ่งปันเป็นการช่วยเหลือสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เศรษฐกิจก็เจริญขึ้น และอาหารที่ดีที่สุด คือ

อาหารที่ผลิตเอง หรืออาหารที่ปลูกง่ายเลี้ยงง่าย และมีในท้องถิ่นซึ่งในประเทศไทยมีให้เลือกมากมาย ตัวอย่างสมุนไพรพื้นบ้านเช่น ขิง กระชาย ข่า ตะไคร้ กะเพรา ใบบัวบก ใบเตย อ่อมแซบ ย่านาง ฯลฯ สมุนไพรย่านางมีสรรพคุณมากมาย ใบนำมาแปรรูปได้หลากหลายแบบ เช่นน้ำสมุนไพรย่านางสดเหมาะอย่างยิ่งที่จะใช้ในการป้องกันคุ้มครองรักษา และฟื้นฟูเซลล์ร่างกาย เพราะคนส่วนใหญ่จะมีภาวะไม่สมดุลแบบร้อนเกินมีความเครียดสูง มักถูกบีบคั้น กดดันจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจ และการบริโภคอย่างเกินความจำเป็นของร่างกาย (ใจเพชร กล้าจน, 2563) ด้วยสรรพคุณทางยาของย่านางมีฤทธิ์เย็น ช่วยลดความร้อนในร่างกายได้ ย่านางเป็นพืชเศรษฐกิจหมวดพืชกลุ่มสมุนไพรและเครื่องเทศ (คณะกรรมการอาหารแห่งชาติ, 2563, น.5) กรมการส่งออกระหว่างประเทศก็ได้รายงานตัวเลขมูลค่าการส่งออกสมุนไพรไทยนั้นสูงถึง 1 แสนล้านบาท ในปี 2563 (จรีพร จารุกรสกุล, 2565)

ย่านางเป็นพืชสมุนไพรท้องถิ่นที่ปลูกง่ายในทั่วทุกภาคของประเทศไทย ในจังหวัดพะเยาก็มีปลูกย่านางกันมากตามท้องถิ่น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) ยุทธศาสตร์จังหวัดพะเยาได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต ด้วยการปลูกพืชผักสมุนไพรเพื่อบริโภคในครัวเรือนเป็นการพึ่งตนเองขั้นพื้นฐาน ในตำบลจุนได้มีตัวอย่างในการพึ่งตนเองตามแนวทางพุทธเศรษฐศาสตร์ คือ กรณีศึกษารายหนึ่งที่อำเภอจุน ที่ได้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสมุนไพรย่านางโดยการนำใบย่านางมาแปรรูปทำเป็นน้ำย่านางเพื่อสุขภาพออกจำหน่ายในชุมชนและในตลาดอำเภอจุน จังหวัดพะเยา ซึ่งมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมากว่าสิบปี

ผู้วิจัยมีความสนใจในการดำเนินธุรกิจเครื่องดื่มน้ำย่านางเพื่อสุขภาพของกรณีศึกษา ว่ามีการจัดการธุรกิจอย่างไร มีการดำเนินงานอย่างไร กลุ่มลูกค้าของร้านมีลักษณะอย่างไร และผู้บริโภคมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ ผู้วิจัยสนใจศึกษาการทำโมเดลธุรกิจตามแนวทางนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำเป็นโมเดลธุรกิจให้คนอื่นศึกษา และเป็นตัวอย่างให้กับผู้อื่นได้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นที่สนใจและนำไปประยุกต์ใช้ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจผลิตภัณฑ์น้ำย่านางเพื่อสุขภาพของกิจการในอำเภอจุนจังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์และความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการตลาดตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์กับส่วนประสมการตลาดตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์
4. เพื่อจัดทำโมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ สำหรับผลิตภัณฑ์น้ำย่านางเพื่อสุขภาพของผู้บริโภค ในจังหวัดพะเยา

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับพุทธเศรษฐศาสตร์

พุทธเศรษฐศาสตร์เป็นการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้กับเศรษฐศาสตร์ ศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยยึดหลักทางสายกลางและเป็นไปตามกฎธรรมชาติ เพื่อพัฒนาชีวิตมนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ใช้ชีวิตให้สมดุลสอดคล้องกับองค์ประกอบ 3 อย่างคือ มนุษย์ ธรรมชาติ และสังคม (พระพรหมคุณาภรณ์, 2548) ซึ่งสมณะโพธิรักษ์ (2561) ให้คำนิยาม พุทธเศรษฐศาสตร์ เป็นวิชาที่ว่าด้วยการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจตามแบบที่ในหลวงรัชกาลที่ 9 ตรัสและเป็นของพระพุทธเจ้า คือ การบริหารเศรษฐกิจแบบคนจน เป็นการประพฤติตนเป็นคนไม่สะสม ไม่กอบโกย ไม่เอารัดเอาเปรียบ มีความรู้-มีสมรรถนะ และมีความขยันสร้างสรรขวนขวายในกิจกรรมพื้นฐานของการดำเนินชีวิตด้วยปัจจัย 4 อยู่เสมอ ทำให้มากแล้วตัวเองเอาแต่น้อยที่เหลือจุนเจือสังคม ทำให้สังคมอยู่เย็นเป็นสุข ปลอดภัย ไม่เดือดเนื้อร้อนใจ มีแต่ความเป็นอยู่ที่มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเกื้อกูล เสียสละแก่กันและกัน สังคมก็อุดมสมบูรณ์อยู่ร่วมกับธรรมชาติอย่างมีประโยชน์ร่วมกัน

การนำหลักการพุทธเศรษฐศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจของมนุษย์เริ่มต้นด้วยความสัมพันธ์ของการผลิต การบริโภค และการกระจายผลผลิต เป็นไปตามกระบวนการทางเศรษฐกิจซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้ จากการผลิตสู่การบริโภค เพื่อบริโภคตามความจำเป็นของร่างกาย เพื่อมิให้ทุกข์จากความหิวโหยและบริโภคอย่างพอดี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปัญญาของมนุษย์เพื่อความสุขที่แท้จริงคือ “นิพพาน” ด้วยกระบวนการไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา การผลิตและการบริโภคเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างยั่งยืนและพอเพียง ในระดับครัวเรือนหรือท้องถิ่น และการกระจายผลผลิตก็ตามมา เมื่อสามารถพึ่งตนเองได้แล้ว ก็เข้าสู่การแบ่งปันผลผลิตที่มากเกินที่จะบริโภค โดยเฉพาะผลผลิตทางการเกษตรหรือปัจจัยสี่ด้วยการจัดจำหน่ายในพื้นที่ชุมชนหรือท้องถิ่น และสามารถพัฒนาต่อไปสู่ระบบการตลาดภายนอกชุมชนได้ (อภิชัย พันธเสนและคณะ, 2549) และควบคุมการเงินด้วยการจัดทำระบบบัญชีแบบครัวเรือนตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อควบคุมรายรับ รายจ่ายที่จำเป็นในครัวเรือนด้วยการพึ่งพาอาศัยกันและกัน การแบ่งปัน การรวมกลุ่ม เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม (สุนันทา ศรีบุญเรือง, 2562) บัญชีครัวเรือนเป็นการจดบันทึกรายรับรายจ่ายในครัวเรือนแต่ละวัน และนำข้อมูลมาวางแผนการใช้จ่ายเงินได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดการออม การประหยัด ใช้เงินอย่างคุ้มค่า ไม่ฟุ่งเฟ้อฟุ่มเฟือย เป็นการบริหารจัดการด้านการเงินและวางแผนบริหารการเงินเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในอนาคตได้ สามารถนำมาปรับใช้ในการทำธุรกิจครัวเรือนได้ตามความเหมาะสม (ภัทรา เรืองสินภิญญา, 2555)

สรุปหลักการพุทธเศรษฐศาสตร์ที่นำมาปรับใช้ในการจัดการส่วนประสมการตลาดที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยนี้มีดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปหลักการพุทธเศรษฐศาสตร์ที่นำมาปรับใช้ในการจัดการส่วนประสมการตลาด

หลักพุทธเศรษฐศาสตร์	คำอธิบาย	เอกสารอ้างอิง
1. การแบ่งปัน	เป็นการให้ การเสียสละโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทน เป็นการแบ่งปันแบบมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกัน เป็นกำไรของชีวิต เป็นกำไรอาริยะ	ใจเพชร กล้าจน (2555, น.10-11)
2. การพึ่งตน	พึ่งตนในปัจจัย 4 เน้นการผลิตเพื่อบริโภคเองเป็นหลัก ขยัน อดทน ประหยัด เรียบง่าย และแบ่งปัน	Sukhothai Thammathirat open University, 2555) ใจเพชร กล้าจน. (2555, น.14)
3. เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	ของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตต้องสามารถนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อไปได้ไม่เป็นโทษต่อสิ่งมีชีวิตและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม	อภิชัย พันธเสน และคณะ (2549, น.43-44)
4. บริโภคอย่างมีเหตุผล	การใช้สินค้าและบริการบำบัดความต้องการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจโดยเกิดคุณภาพชีวิตขึ้น	พระพรหมคุณาภรณ์ (2548, น.33)
5. หลักการตลาดบุญนิยม	ของดี ราคาถูก ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ ขายสดงดเชื่อ (เครดิตเหนือเครดิต)	นพดล พัฒนะศิษอุบล (2548, น.24)
6. ซื่อสัตย์สุจริต	ไม่โกหก บอกคุณสมบัติของสินค้า/บริการตามความเป็นจริง นำพาการตลาดไปได้	นพดล พัฒนะศิษอุบล (2548)

2. ส่วนประสมการตลาด

ส่วนประสมการตลาดเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถทำให้แข่งขันอยู่ในตลาดได้นาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่ายและกระจายสินค้า (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หรือเรียกสั้นๆว่า 4Ps ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบนี้จะต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันเพื่อส่งมอบผลประโยชน์ให้กับลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความประหยัด มีความสะดวก และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (เสาวภา มีถาวรกุล, 2557)

3. สมุนไพรย่านาง

ย่านางเป็นไม้เถาเลื้อย มีชื่อทางวิทยาศาสตร์ว่า Tiliacora triandra (Colebr.) Diels. เป็นผักที่มีประโยชน์ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง ใช้ในการประกอบอาหารพื้นบ้านไทยหลาย ๆ ตำรับ ข้อมูลหลักฐานทางวิชาการเกี่ยวกับประโยชน์ของใบย่านางคือ เราพบว่าในใบย่านางมีสารอาหารและแร่ธาตุ ที่มีประโยชน์แก่

ร่างกายหลายตัวพอสมควร ตัวอย่างเช่น มีวิตามินเอและซีสูง และมีสารสำคัญอื่น ๆ เช่น โปรตีน คาร์โบไฮเดรต ไขมัน ไฟเบอร์ ฯลฯ (วิวัฒน์ เอกบูรณะวัฒน์, 2558) ใบย่านางมีคลอโรฟิลล์ที่มีโครงสร้างที่คล้ายคลึงกับเม็ดเลือดแดงของมนุษย์ ดังนั้นจึงทำให้ระบบการไหลเวียนผลัดเม็ดเลือดแดงเพิ่มมากขึ้น ทำให้ช่วยขจัดสารพิษและขับโลหะหนัก ออกจากระบบเลือด ตับ และไต ทำให้ภูมิต้านทานของร่างกายแข็งแรงขึ้นจึงนิยมนำใบย่านางมาทำเครื่องดื่มใช้ล้างสารพิษ (นิตยา บุญทิม, 2558)

สรรพคุณทางยา ย่านางถือเป็นยาเย็น มีความโดดเด่นด้านการดับพิษและลดไข้ รากย่านางเป็นส่วนประกอบของตำรับยาเบญจโลกวิเชียร (ยาห้าราก) ถอนพิษไข้ (สำนักงานข้อมูลมูลสมุนไพร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554) และน้ำคลอโรฟิลล์สดจากพืชผักสีเขียวอย่างใบย่านางยังช่วยบำรุงตับ ทำให้ตับทำงานได้ดีขึ้น และแนะนำให้กินน้อยๆ กินเรื่อย ๆ ทุกวันเป็นประจำเพื่อบำรุงสุขภาพ ย่านางสามารถนำมาแปรรูปได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ใบย่านางผงอบแห้ง น้ำสกัดย่านาง น้ำคั้นใบย่านางสด

4. โมเดลธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas)

Business Model Canvas (BMC) เป็นแนวคิดของ ดร.อเล็กซานเดอร์ ออสเทอร์วัลเดอร์ (Alexander Osterwalder) คือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์การทำธุรกิจที่ทำให้มองเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างทะลุปรุโปร่ง เพราะสามารถมองเห็นจุดอ่อนจุดแข็งของธุรกิจได้ในกระดาษแผ่นเดียวกัน เพื่อให้คนในองค์กรสื่อสารไปในทางเดียวกันตรงประเด็น เข้าใจง่าย และนำไปใช้ได้ทันที Business Model Canvas แบ่งออกเป็นส่วนประกอบสำคัญ 9 องค์ประกอบ คือ 1. กลุ่มลูกค้า (Customer segment) 2. คุณค่าของสินค้าและบริการ (Value proposition) 3. ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า (Channels) 4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer relationship) 5. รายรับ (Revenue streams) 6. ทรัพยากรหลัก (Key resources) 7. กิจกรรมหลัก (Key activities) 8. ผู้ร่วมงานหลัก (Key partners) 9. รายจ่าย ต้นทุน (Cost structure) (อนุสรณ์ หนองบัว และธเนศ ศิรินุมาศ, 2563)

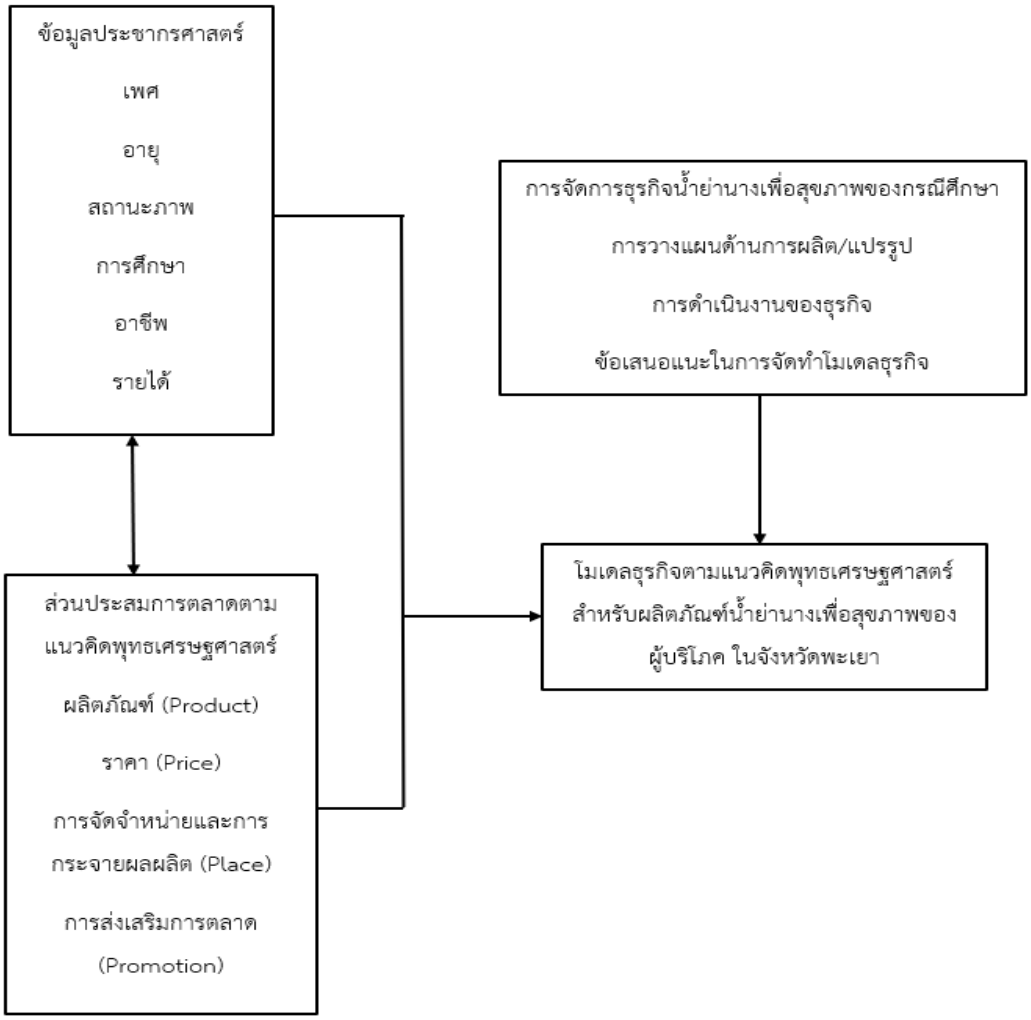
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพดล พัฒนะศิษอุบล (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการด้านการตลาดของตลาดทางเลือก กรณีศึกษา : สหกรณ์บุญนิยม ราชธานีอโศก จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า สหกรณ์บุญนิยมราชธานีอโศก ปฏิบัติตามแนวคิดตามระบบ “บุญนิยม” ซึ่งมีลักษณะที่เติบโตทางเศรษฐกิจแบบพอเพียง หลักการตลาดแบบบุญนิยมซึ่งเป็นลักษณะตลาดทางเลือก 5 ประการ ได้แก่ ของดี ราคาถูก ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ ขายสดงดเชื่อ (เครดิตเหนือเครดิต) ด้านส่วนประสมการตลาดพบว่าผลิตภัณฑ์มาจากพืช และเป็นผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ

ปริญญา นิกรกุล,พระครูใบฎีกาสุวินท์ สุวิชาโน, และณฐยา ราชสมบัติ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พุทธเศรษฐศาสตร์: โอกาส อุปสรรค และการจัดการระบบการค้าข้าวของผู้ส่งออกข้าวไทย พบว่า รูปแบบการค้าข้าวเพื่อการส่งออกตามหลักพุทธเศรษฐศาสตร์ ประกอบด้วย หลักการพึ่งพาตนเอง หลักไม่ประมาท หลักความอดทนอดกลั้น หลักสัมมาอาชีวะ หลักความเกื้อกูล หลักความพอเพียง และหลักความซื่อสัตย์สุจริตในการทำธุรกิจค้าข้าวเพื่อการส่งออก

กรอบแนวคิด

จากประเด็นที่สนใจในการทำธุรกิจแบบพึ่งตน แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าของกิจการกรณีศึกษา และจากแบบสอบถาม ประชากรคือ ผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าของกรณีศึกษา จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ประกอบไปด้วย ความเป็นมาของกิจการ การดำเนินงานของธุรกิจ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ และแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการตลาด (4Ps) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำย่านางเพื่อสุขภาพและการดำเนินงานของร้าน วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ข้อมูลประชากรศาสตร์คือ เพศ อายุ สถานภาพ ตำบล อำเภอ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential or Inductive Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลหรือตัวแปร ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์แบบไคสแควร์ (Chi-square) จากนั้นสรุปผลและเสนอแนะแนวทางเพื่อจัดทำโมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษาการจัดการธุรกิจน้ำย่านางเพื่อสุขภาพ จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการกรณีศึกษาเริ่มจากการเข้าค่ายสุขภาพแพทย์วิถีธรรม สุขภาพพึ่งตนตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ที่ศูนย์เรียนรู้สุขภาพพึ่งตนตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงสวนป่านาบุญ 1 จังหวัดมุกดาหาร ได้รับการอบรมเป็นเวลา 7 วัน เป็นการศึกษาเรียนรู้และลงมือปฏิบัติจริงในค่ายเพื่อสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ การเรียนรู้เทคนิคการดูแลสุขภาพพึ่งตนตามหลักการแพทย์วิถีธรรม เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ควบคุมโรคและฟื้นฟูสุขภาพสำหรับประชาชน ทั้งผู้มีสุขภาพดีและผู้ป่วยด้วยโรคต่าง ๆ ซึ่งการรับประทานสมุนไพรปรับสมดุลเป็นเทคนิคข้อแรกในการปฏิบัติเพื่อปรับสมดุลร้อนเย็นในร่างกายของตนเอง ซึ่งก็มีหลักการเรียนรู้และเทคนิคต่าง ๆ ในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม รวมทั้งการแยกอาการเจ็บป่วยตามภาวะไม่สมดุลร้อนเย็นต่าง ๆ เรียนรู้ลงมือปฏิบัติและเกิดผลลัพธ์ที่ดี โรคที่เคยเป็นหาย สุขภาพแข็งแรงขึ้น สบายเบากายมีกำลัง ศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นจิตอาสาแพทย์วิถีธรรมของจังหวัดพะเยา หลักปฏิบัติของการเป็นจิตาสาแพทย์วิถีธรรมคือ ทำงานฟรี พึ่งตนและช่วยคนให้พ้นทุกข์ ถือศีล 5 ละอบายมุข เคารพมติหมู่ และต้องมีคุณลักษณะพึ่งตน เรียบง่าย ประหยัด ขยัน แบ่งปัน เสียสละ จึงวางแผนกับทีมจิตอาสาจัดค่ายสุขภาพแพทย์วิถีธรรมฟรีโดยจิตอาสาแพทย์วิถีธรรมพะเยา ทำให้ชาวพะเยาได้เรียนรู้เทคนิคในการดูแลสุขภาพึ่งตน องค์ความรู้ดี ๆ ฟรี ๆ ให้กับคนในชุมชน เป็นการกระจายองค์ความรู้สู่ชุมชน การทำน้ำสมุนไพรสามารถสร้างเป็นสัมมาอาชีพที่ไม่เบียดเบียนชีวิตสัตว์ กรณีศึกษาได้รับคำแนะนำจากท่านอาจารย์ หมอเขียว ใจเพชร กล้าจน ประธานมูลนิธิแพทย์วิถีธรรมแห่งประเทศไทย ท่านให้หลักการในการประกอบอาชีพคือ ของดี ราคาถูก ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ ขายสดงดเชื่อ ของดีในที่นี้เป็นการผลิตที่มีคุณภาพ คือ สะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย เราทำกินอย่างไร ก็ทำขายแบบนั้น ลูกค้าเปรียบเสมือนคนในครอบครัว มีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น เวลาขายก็ขายไม่แพงเอาแค่อยู่ได้ไม่ขาดแคลน เป็นขายแบบมีน้ำใจเอื้อเฟื้อและแบ่งปัน ทั้งความรู้และประสบการณ์ในการดูแลสุขภาพตนเองให้กับผู้บริโภค สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดล พัฒนะศิษอุบล (2548) ในงานวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการด้านการตลาดของตลาดทางเลือกพบว่า ปฏิบัติตามแนวคิดตามระบบ “บุญนิยม” ซึ่งมีลักษณะที่เติบโตทางเศรษฐกิจแบบพอเพียง หลักการตลาดแบบบุญนิยมซึ่งเป็นลักษณะตลาดทางเลือก 5 ประการ ได้แก่ ของดี ราคาถูก ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ ขายสดงดเชื่อ (เครดิตเหนือเครดิต) จากนั้นเริ่มผลิตน้ำสมุนไพรย่านางปรับสมดุล

บรรจุถุงนำไปขายที่ตลาด ผลตอบรับดีมากผู้บริโภคเกิดความรู้สึกสบาย เบา กาย มีกำลัง และมีการบอกต่อกันมากขึ้น ในจังหวัดพะเยาได้มีการจัดค่ายอบรมฟรีให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพแบบแพทย์วิถีธรรมด้วย ก็ทำให้คนรู้จักมากขึ้น และก็ขายได้มากขึ้นเรื่อย ๆ จนต้องปรับบรรจุภัณฑ์จากถุงมาเป็นขวดที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้เพื่อสะดวกและง่ายต่อการขนส่งไปขายที่ตลาด และประกอบอาชีพนี้จนถึงปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักพุทธเศรษฐศาสตร์ตามตารางที่ 1 การพึ่งตนในด้านปัจจัย 4 ตั้งแต่ปัจจัยการผลิต การแปรรูป และการจัดจำน่าย ในกระบวนการผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้บริโภค เป็นการแบ่งปันด้วยความจริงใจ ซื่อสัตย์สุจริต ด้วยการกำหนดราคาคุ้มค่าเมื่อเทียบกับประโยชน์ และยังมีการแจกฟรีตามเทศกาลต่าง ๆเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้สมุนไพรย่านางได้รู้จักกันแพร่หลาย และสอนเทคนิคการผลิตน้ำสมุนไพรย่านางเพื่อบริโภคเองฟรี สำหรับผู้ที่สนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา นิกรกุล, พระครูใบฎีกาสุวินท์ สุวิชาโน, ณฐยา ราชสมบัติ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พุทธเศรษฐศาสตร์: โอกาส อุปสรรค และการจัดการระบบการค้าข้าวของผู้ส่งออกข้าวไทย พบว่า รูปแบบการค้าข้าวเพื่อการส่งออกตามหลักพุทธเศรษฐศาสตร์ในด้านหลักการพึ่งพาตนเอง หลักสัมมาอาชีวะ หลักความเกื้อกูล หลักความพอเพียง และหลักความซื่อสัตย์สุจริต ในการทำธุรกิจค้าข้าวเพื่อการส่งออก และแตกต่างจากหลักการเศรษฐศาสตร์กระแสหลัก มีทุนเป็นปัจจัยหลักในการผลิต ใช้เทคโนโลยีในการผลิตเพื่อให้ได้ผลผลิตปริมาณมากโดยไม่คำนึงถึงผลเสียที่เกิดขึ้นทำให้เกิดมลพิษกับสิ่งแวดล้อม (Sukhothai Thammathirat open University, 2555)

ข้อมูลประชากรศาสตร์ ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปีขึ้น อาชีพเกษียณราชการ/ธุรกิจส่วนตัว และหลากหลายอาชีพ อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงเมื่อมีอายุมากเริ่มมีปัญหาสุขภาพเสื่อมไปตามวัย อาจเกิดการเจ็บป่วย จึงหันมาสนใจดูแลสุขภาพมากขึ้น ด้วยการดื่มน้ำสมุนไพรย่านางเพื่อสุขภาพ ช่วยลดความร้อนในร่างกาย เพื่อคุ้มครองเซลล์ เสริมภูมิคุ้มกันร่างกาย สอดคล้องกับองค์ความรู้สุขภาพพึ่งตนของ ใจเพชร กล้าจน (2558) กล่าวว่า น้ำคั้นใบย่านางเหมาะอย่างยิ่งที่จะใช้ในการป้องกันรักษาและฟื้นฟูเซลล์ร่างกายของคนในยุคนี้ที่เกิดจากภาวะไม่สมดุลแบบร้อนเกินเช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคเก๊าท์ โรคเชื้อรา โรคมะเร็ง และโรคอื่น ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์และส่วนประสมการตลาดตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสิ่งที่โดดเด่นมากคือ อายุ จะมีความสัมพันธ์กับด้านผลิตภัณฑ์ ราคา จัดจำหน่าย ส่งเสริมการตลาด ทุกด้านของส่วนประสมการตลาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ มีผลได้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นกลุ่มเฉพาะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป คุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่สดใหม่จากธรรมชาติ คงความสดสะอาดและปลอดภัยต่อผู้บริโภค สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการจัดค่ายสุขภาพด้วยหลักการตลาดบุญนิยมระดับสี่คือ แจกฟรีตามเทศกาลต่าง ๆ อย่างเช่น วันมาฆบูชา เป็นต้น ให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพแบบพึ่งตน ดังตารางที่ 2 โมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ของร้านค้ากรณีศึกษาในอำเภอจุน จังหวัดพะเยา ตามหลักการของ BMC (Business Model Canvas)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์

สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ ขนาดเล็ก หรือขนาดกลาง สามารถนำโมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์มาเป็นต้นแบบในการทำธุรกิจแบบพึ่งตน นำไปทำเป็นธุรกิจของตนเองได้ เพราะต้นทุนต่ำ วัตถุดิบหาง่าย ปลูกง่าย ในท้องถิ่น และเน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพศหญิงที่อายุมากกว่า 40 ปี จะทำให้ได้รับความสนใจมากขึ้นเพราะเป็นผู้หญิงส่วนใหญ่ชอบดูแลตัวเองให้สวยอย่างมีสุขภาพดีและดูแลคนในครอบครัว

สำหรับผู้ให้การสนับสนุนในด้านของผู้ประกอบการรายเล็ก เช่น ธนาคารเกษตรและสหกรณ์ สามารถส่งเสริมสนับสนุนในด้านแหล่งเงินทุน สำนักงานเกษตรส่งเสริมและสนับสนุนในด้านองค์ความรู้สนับสนุนไพรพื้นบ้าน โดยใช้หลักการตามแนวทางพุทธเศรษฐศาสตร์ สนับสนุนส่งเสริม หลักคุณธรรม จริยธรรม ในการดำเนินกิจการ ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ แบ่งปัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน ซึ่งเป็นการทำธุรกิจที่นำไปสู่ความยั่งยืน

โมเดลธุรกิจนี้สำหรับผู้ประกอบการด้านการเกษตรและเกษตรกร อาจจะนำผลผลิตทางการเกษตรที่มีอยู่มาทำให้เกิดธุรกิจเป็นของตนเอง ซึ่งผลิต แปรรูป และจัดจำหน่ายเอง เป็นรายได้ที่เป็นไปตามจริงโดยไม่ผ่านคนกลาง ถ้ามีการทำวิจัยเกี่ยวกับพืชผักสมุนไพรชนิดอื่นก็สามารถนำโมเดลนี้ไปประยุกต์สร้างธุรกิจใหม่ขึ้นมาได้

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การบริโภคเครื่องดื่มน้ำย่านางสดเป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย ก็สามารถนำโมเดลธุรกิจน้ำย่านางเพื่อสุขภาพ ไปศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย ผลที่ได้แตกต่างกันหรือไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 2 โมเดลธุรกิจตามแนวคิดพุทธเศรษฐศาสตร์ของร้านค้ากรณีศึกษาในอำเภอจุน จังหวัดพะเยา ตามหลักการของ BMC (Business Model Canvas)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">7. Key partners
แหล่งวัตถุดิบ
- เครือญาติ
-เพื่อนบ้าน
แหล่งความรู้
-มูลนิธิแพทย์วิถีธรรมแห่งประเทศไทย</td>
<td>5. Key Activities
กิจกรรมสำคัญ
-ผลิตวัตถุดิบให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการ
-สร้างแบรนด์ผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จักของตลาด
-สร้างและพัฒนาเว็ปไซด์ของผลิตภัณฑ์
-แจกฟรีตามเทศกาลต่าง ๆ
-การจัดทำบัญชีครัวเรือน</td>
<td rowspan="2">2. Value Propositions
คุณค่าที่ส่งมอบ
-เชื่อมั่นในตัวผู้ขาย มีความรู้ความซื่อสัตย์ จริงใจ
-คลอโรฟิลล์สดจากธรรมชาติ
-คงความสดสะอาดและปลอดภัยต่อผู้บริโภค
-บรรจุภัณฑ์สามารถนำไปใช้ต่อได้
ข้อเสนอแนะ
-ตราสินค้าที่โดดเด่น
-สินค้าได้รับมาตรฐานอย.

เพิ่มสมุนไพรให้มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย</td>
<td>3. Customer Relationships
การสร้างความสัมพันธ์
-จัดค่ายสุขภาพให้ข้อมูลความรู้และสอนเทคนิคการทำน้ำย่านาง
-มีส่งเสริมการขาย ซื้อ 5 แถม1
-แจกฟรีตามเทศกาลต่าง ๆ
-ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ
-ตั้งไลน์กลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านสุขภาพ</td>
<td rowspan="2">1. Customer Segment
กลุ่มลูกค้าเฉพาะ
-เพศหญิงอายุมากกว่า 40 ปีจนถึงวัยสูงอายุ อาชีพเกษียณราชการ/ธุรกิจส่วนตัว และหลากหลายอาชีพ

ข้อกังวล คือ ผลิตภัณฑ์ยังไม่มีอย.
ประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการ ดื่มน้ำย่านางปรับลดความร้อนในร่างกาย รักษาโรคและส่งเสริมสุขภาพ เช่น ลดความดัน เบาหวาน ไขมัน คุ้มครองเซลล์ จากความร้อนต่าง ๆ</td>
</tr>
<tr>
<td>6. Key Resources ทรัพยากรหลัก
-แรงงานผู้ผลิต
-เครื่องปั่น
-วัตถุดิบ
-บรรจุภัณฑ์ ฉลาก
-องค์ความรู้การดูแลสุขภาพพึ่งตน
-เงินทุนของตนเอง</td>
<td>4. Channels
1.ช่องทางการกระจายสินค้าหน้าร้าน
2.ช่องทางสื่อสารกับลูกค้า
-ทางโทรศัพท์, Facebook, line@, TikTok
-หน้าร้านผ่านทาง Lazada Shopee
-ขนส่งแบบเย็น</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="3">8.Cost Structure ต้นทุนคงที่ คือ เครื่องปั่น กระชอน ผ้ากรองใยแก้ว ภาชนะบรรจุ</td>
<td colspan="2">9. Revenue Streams รายได้</td>
</tr>
</table>

ต้นทุนผันแปร คือ ค่าวัตถุดิบ ค่าน้ำแข็ง ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าน้ำมัน ค่าสติกเกอร์ ค่าบรรจุภัณฑ์ ค่าเช่าที่	-การจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำย่านางปรับสมดุล

บรรณานุกรม

คณะกรรมการอาหารแห่งชาติ. (2563). *คู่มือปฏิทินผลผลิตสินค้าเกษตรรายเดือนระดับจังหวัด เพื่อการบริหารจัดการด้านความมั่นคงอาหารและโภชนาการ ประมาณการปีเพาะปลูก 2563/2564/ปีการผลิต 2563.* คณะกรรมการอาหารแห่งชาติ: คณะกรรมการขับเคลื่อนด้านความมั่นคงอาหารตลอดห่วงโซ่.

คนางค์ คันธมธุรพจน์.(2557). ทุนนิยมกับสิ่งแวดล้อม: การพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไทยกับการวิเคราะห์ ผลกระทบสิ่งแวดล้อม สังคม และสุขภาพ. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ* คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 1(1), หน้า 59.

ใจเพชร กล้าจน. (2555) *คนพอเพียง.* พิมพ์ครั้งที่ 1. มุกดาหาร: สำนักพิมพ์ศูนย์สุขภาพสวนป่านาบุญ.

ใจเพชร กล้าจน. (2558). *ย่านางสมุนไพรมหัศจรรย์.* พิมพ์ครั้งที่ 31. กรุงเทพมหานคร: อุษาการพิมพ์.

ใจเพชร กล้าจน. (2563). *รายการธรรมะพาพ้นทุกข์.* เข้าถึงได้จาก: http://www.morkeaw.net/self-reliant-is-having-sfficiency-economy/

จรีพร จารุกรสกุล. (19 มกราคม, 2565). *สมุนไพร 4.0.* เข้าถึงได้จาก: https://www.wha-industrialestate.com/th/media-activities/articles/4227/

ชิดตะวัน ชนะกูล. (2562). *เศรษฐศาสตร์บุญนิยม.* เข้าถึงได้จาก: You Tube. PukThongThai Channel

ธรรมรักษ์ การพิศิษฏ์. (2542). เรื่องที่ 9 แผนพัฒนาประเทศ. *สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ.* 24, หน้า 305.

นพดล พัฒนะศิษอุบล.(2548). *รูปแบบการจัดการด้านการตลาดของตลาดทางเลือก กรณีศึกษา: สหกรณ์บุญนิยม ราชธานีอโศก จังหวัดอุบลราชธานี.* รายงานการวิจัยคณะบริหารศาสตร์. คลังวิทยานิพนธ์และงานวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

นิตยา บุญทิม. (2558). *ย่านางสุดยอดอาหารและยา.* เข้าถึงได้จาก: http://www.stri.cmu.ac.th/article_detail.php?id=34

ปริญญา นิกรกุล, พระครูใบฎีกาสุวินท์ สุวิชาโน, และณฐยา ราชสมบัติ. (2564). พุทธเศรษฐศาสตร์: โอกาสอุปสรรค และการจัดการระบบการค้าข้าวของผู้ส่งออกข้าวไทย. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(4), หน้า 79.

พระพรหมคุณาภรณ์. (2548). *เศรษฐศาสตร์แนวพุทธ.* พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิโกมลคีมทอง

ภัทรา เรืองสินภิญญา.(2554). บัญชีครัวเรือนเรื่องใกล้ตัวที่ถูกมองข้าม. *วารสารวิทยากรจัดการและสารสนเทศมหาวิทยาลัยนเรศวร,* 7(1), หน้า 20.

ลัดดา พิศาลบุตร. (2557). *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการธุรกิจการเกษตร หน่วยที่ 12 การจัดการธุรกิจการเกษตรอย่างยั่งยืน.* พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิวัฒน์ เอกบูรณะวัฒน์. (2558). *ประโยชน์ของการดื่มน้ำใบย่านาง.* เข้าถึงได้จาก: http://www.otop.dss.go.th/attachments/article/150/CF72(C10).pdf

สมณะโพธิรักษ์. (2561). *สื่อธรรมะพ่อครู(เศรษฐศาสตร์บุญนิยม) ตอน เศรษฐศาสตร์เชิงพุทธกับปรัชญาธรรมชาติ.* เข้าถึงได้จาก: https://www.youtube.com/@user-hb5gh7gp7r

สุนันทา ศรีบุญเรือง. (2562). *การจัดทำบัญชีครัวเรือนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของเกษตรกรจังหวัดอุบลราชธานี.* สารนิพนธ์สาขาการบัญชี. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

เสาวภา มีถาวรกุล. (2557). *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการธุรกิจการเกษตร หน่วยที่ 9 การจัดการธุรกิจการเกษตรด้านการตลาด.* พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานข้อมูลสมุนไพร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). *ย่านางอาหารที่เป็นยา.* เข้าถึงได้จาก: http://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/knorledge/article/34/ย่านาง-อาหารที่เป็นยา/

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *สำมะโนประชากรและเคหะ พ.ศ 2553 จังหวัดพะเยา.* เข้าถึงได้จาก: https://www.nso.go.th/sites/2014en/Documents/popeng/2010/Report/Phayao_T.pdf

อนุสรณ์ หนองบัว และธเนศ ศิรินุมาศ. (2563). *เอกสารประกอบการเรียนรู้ Business Model Canvas (BMC).* เข้าถึงได้จาก: http://www.itd.or.th/wp-content/uploads/2020/01/itdevent03022020-04.pdf

อภิชัย พันธเสนและคณะ.(2549). *พุทธเศรษฐศาสตร์ ฉบับนิสิต นักศึกษา และประชาชน.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้าวิชาการ จำกัด.

Sukhothai Thammathirat open University. (2555). *พุทธเศรษฐศาสตร์.* เข้าถึงได้จาก: http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sec/alternative/04-01-02.html

โมเดลธุรกิจร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรของสวนป่านาบุญ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

Business Model for Agricultural Products Retail Store of Suanpanaboon, Khlong Sam Subdistrict, Khlong Luang District, Pathum Thani Province

จิราภรณ์ ตันใจเพชร[1] ภวัต เจียมจิณณวัตร[2] และนาลัน แป้นปลื้ม[3]

Jiraporn Tanjaipetch[1] Bhawat Chiamjinnawat[2]and Nalun Panpluem[3]

นักศึกษาปริญญาโทเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการทรัพยากรเกษตร)[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2,3]

แขนงวิชาการจัดการการเกษตร สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช[1,2,3]

E-mail: tjarik@gmail.com[1], bhawat.chi@stou.ac.th[2], nalun.pan@stou.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการจัดการร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรของร้านสวนป่านาบุญ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี (2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภค (3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาด (4) จัดทำโมเดลธุรกิจของร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรสวนป่านาบุญ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าของร้าน การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สำรวจผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าของร้านจำนวน 500 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าไคสแควร์ นำผลที่ได้มาจัดทำโมเดลธุรกิจร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรด้วยวิธีแคนวาส ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดการร้านเน้นเรื่องการจัดกิจกรรมเชื่อมโยงกับลูกค้าในการจัดค่ายฝึกอบรมการดูแลสุขภาพพึ่งตนฟรีในทุกเดือน ลูกค้ามีทั้งผู้ที่สนใจดูแลสุขภาพตนเองและผู้ป่วยรวมทั้งผู้ที่ดูแลผู้ป่วย (2) กลุ่มตัวอย่างโดยมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.4 อายุ 41 ปีขึ้นไป ระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว พฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคซื้อสินค้าเดือนละครั้ง ซื้อไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับส่วนประสมการตลาด เพศหญิงมีความสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ในประเด็นการระบุแหล่งผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.05) (4) โมเดลธุรกิจของร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรสวนป่านา สามารถกำหนดลูกค้าเป้าหมายได้ 2 กลุ่มคือ เพศหญิง อายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ประกอบการธุรกิจด้านสุขภาพ

คำสำคัญ: โมเดลธุรกิจ ร้านค้าปลีก สินค้าเกษตร

Abstract

The purposes of this study were (1) to the management of agricultural product retail stores of Suanpanaboon shop; (2) to personal factors of the shop's customers and consumer purchasing behavior; (3) analyze relationships between customers personal factors and levels

of satisfaction with marketing mix; and (4) create a business model for Suanpanaboon shop. A mixed methodology researches. The qualitative research was conducted by using in-depth interviews with the store owner. For the quantitative research, the tool was a Questionnaire to survey 500 consumers of Suanpanaboon shop, analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and tests of the relationship with chi-square, to use the results obtained to create a business model for the retail store, employing the business model canvas. The results showed that (1) Store management emphasized on activities to connect with customers, free self-sufficiency health care training camps every month. (2) Most of the samples were female (70.4%), aged 41 years and over, holding a bachelor's degree. The purchasing behavior of most consumers was that they bought products once a month not less than 1,000 baht. (3) Analysis of the relationships between personal factors and the marketing mix found that females had a statistically significant relationship with the marketing mix facet of product in the issue of identifying the source of production ($p \leq 0.05$). (4) The business model for Suanpanaboon shop, defined two target customers: the first group was female, aged 51 years and over, and the second group was health business operators.

Keywords: Business Model, retail store, agricultural products

บทนำ

ในอดีตการทำการเกษตร เพื่อไว้บริโภคในครัวเรือน ผลผลิตที่เหลือก็นำไปแจกจ่ายแลกเปลี่ยนในชุมชน ต่อมาเมื่อประชากรเพิ่มมากขึ้น ความต้องการด้านอาหารจึงเพิ่มตาม เริ่มเกิดธุรกิจร้านค้าปลีกขึ้นมา ซึ่งมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจจากชุมชนสู่ระดับประเทศ เพราะมีบทบาทในการกระจายสินค้า จากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภคคนสุดท้าย เกิดการจ้างงาน สร้างรายได้ โดยในปัจจุบันร้านค้าปลีกได้มีการพัฒนาเกิดธุรกิจค้าปลีกแบบสมัยใหม่ข้ามชาติเข้ามาแข่งขันสูง ทำให้การผลิตสินค้าเกษตรเปลี่ยนรูปแบบไป พร้อมกับพฤติกรรมการบริโภคเปลี่ยนแปลงตาม เริ่มมีการผลิตสินค้าเกษตรเชิงการค้าที่มุ่งผลกำไรจนบางครั้งอาจจะละเลยคุณภาพของสินค้า มีการใส่สารเคมีในกระบวนการเพาะปลูกหรือการผลิตสินค้าเกษตรมากขึ้น เพื่อเพิ่มผลผลิต จากพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด 149 ล้านไร่ ของไทย มีพื้นที่ทำเกษตรอินทรีย์ ประมาณ 3 แสนไร่ คิดเป็นร้อยละ 0.17 โดยพื้นที่ส่วนใหญ่ 148.73 ล้านไร่ ที่ใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช การผลิตสินค้าเกษตรคิดเป็น ร้อยละ 99.83 (เทคโนโลยีชาวบ้าน, 2561) ทำให้มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของเกษตรกรเอง และผู้บริโภค เกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ จากการบริโภคอาหารที่มีสารพิษสะสมเข้าร่างกาย กระทรวงสาธารณสุข พบคนไทยป่วยจากพิษสารกำจัดศัตรูพืชในปี 2564 อยู่ที่ 11.08 ต่อแสนประชากร พิษมีทั้งเฉียบพลันและพิษเรื้อรัง เช่น โรคผิวหนัง มะเร็ง เบาหวาน อัมพฤกษ์ อัมพาต เป็นหมัน การพิการของทารก

แรกเกิด โรคระบบประสาทต่าง ๆ (กระทรวงสาธารณสุข, 2565) ผู้บริโภคเริ่มตระหนักถึงพิษภัยจากการซื้อสินค้าเกษตรมาบริโภค ให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาของสินค้าเกษตร จากสถานการณ์โควิดพฤติกรรมคนไทยเปลี่ยนไป สนใจมารับประทานอาหารเพื่อสุขภาพด้านพืช ทำให้อาหารในกลุ่ม Vegan และ Plant Based เพิ่มมากขึ้น คาดว่าตลาดอาหารเพื่อสุขภาพจะมีการเติบโตต่อเนื่อง ส่งผลให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้นเป็น 1.10 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ หรือคิดเป็นเงินไทย 39.60 ล้านล้านบาท (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565) ปัจจุบันเริ่มมีระบบตลาดหรือร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น หนึ่งในนั้นคือกลุ่มแพทย์วิถีธรรม เพื่อรองรับผลผลิตสินค้าเกษตรไร้สารพิษจากแหล่งต่าง ๆ ของจิตอาสาแพทย์วิถีธรรม ร้านค้าของกลุ่มแพทย์วิถีธรรม เป็นแหล่งผลิตสินค้าทางการเกษตรที่ไร้สารพิษนำมาจำหน่ายทั้งสดและแปรรูป โดยมีเครือข่ายทั่วประเทศ ร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรสวนป่านาบุญ ตั้งอยู่ในศูนย์เรียนรู้สุขภาพพึ่งตนตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงเป็นศูนย์ให้การฝึกอบรมเรื่องแพทย์ทางเลือกแก่ประชาชนทั่วไปฟรี จากปัญหาสุขภาพของผู้เข้าค่ายอบรมและผู้ใส่ใจในการดูแลตนเองมีความต้องการสินค้าสุขภาพสูงขึ้น ผู้บริโภคเริ่มให้ความสำคัญกับแหล่งจำหน่ายสินค้าเกษตรเพื่อสุขภาพจากการเปิดค่ายอบรมจะมีสินค้ามาจำหน่ายเฉพาะช่วงที่มีการจัดค่ายเท่านั้น จึงเป็นปัญหากับผู้เข้าค่ายที่ต้องการสินค้าสุขภาพเหมือนในค่าย หาซื้อได้ยาก ผู้เข้าอบรบต้องการวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภคที่นำมาใช้กับการดูแลสุขภาพ จึงจัดตั้งร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรขึ้นมาในศูนย์เรียนรู้ ให้เป็นแหล่งกระจายสินค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและประชาชนทั่วไปที่ใส่ใจในสุขภาพ สินค้าในร้านเป็นผลิตภัณฑ์ที่รับจากจิตอาสาแพทย์วิถีธรรมทั่วประเทศนำมาจำหน่าย โดยส่วนใหญ่เป็นสินค้าด้านการเกษตร เช่น พืช ผัก ผลไม้อาหารแปรรูปต่าง ๆ ที่ไร้สารพิษ ดีต่อสุขภาพ ร้านค้าปลีกสวนป่านาบุญเป็นร้านค้าปลีกที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้เน้นในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรมในการจำหน่ายสินค้าไม่ได้เน้นกำไรสูงสุด แต่เน้นความพอเพียงและบริการผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม บุคลากรในร้านปฏิบัติศีล 5 ทำงานฟรีเป็นจิตอาสา กินใช้ต่าง ๆ ใช้เงินจากกองบุญส่วนกลางหรือ เรียกว่า ระบบสาธารณโภคี (ฐิติมา ใหม่สมเด็จและนวลนภา ยุคันตพรพงษ์, 2565) ซึ่งแตกต่างจากร้านค้าปลีกทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด ด้วยนโยบายของร้านค้าใช้หลักการค้าพาณิชย์บุญนิยม 4 ระดับ คือ 1. ขายต่ำกว่าท้องตลาด 2.ขายเท่าทุน 3. ขายขาดทุน 4. แจกฟรี ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การจัดการร้านค้า ว่ามีการดำเนินงานอย่างไร แม้สถานการณ์โควิค-19 ทำให้เศรษฐกิจชะลอตัว แต่ทางร้านก็สามารถดำเนินกิจการอยู่ได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การบริหารจัดการร้านค้า พฤติกรรมการซื้อสินค้า ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของร้าน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำเป็นโมเดลธุรกิจร้านค้าปลีกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรของร้านสวนป่านาบุญ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาด

4. เพื่อจัดทำโมเดลธุรกิจของร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรสวนป่านาบุญ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดร้านค้าสวนป่านาบุญกับตลาดวิถีธรรม

สวนป่านาบุญเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์เรียนรู้สุขภาพพึ่งตนตามแนวเศษฐกิจพอเพียง ให้องค์ความรู้และฝึกอบรมด้านสุขภาพให้กับประชาชนทั่วไป โดย ดร.ใจเพชร กล้าจน ได้ให้ความหมายของคำว่าสวนป่านาบุญ ซึ่งเกิดจากการรวมคำแต่ละคำว่า “สวน” คือ ที่ปลูกพืชที่กินได้มีตั้งแต่พืชผักสวนครัวไปถึงสวนผลไม้ “ป่า” มีองค์ประกอบของพืช เช่น ในป่ามีเห็ด มีพืชบางชนิดที่สามารถทานได้ ให้ความร่มรื่น ให้น้ำ ให้อากาศบริสุทธิ์ ให้เชื้อเพลิง ให้ปุ๋ย เป็นป้อมปราการป้องกันพายุ “นา” ก็คือนา ในนามีข้าว “บุญ” คือ การชำระกิเลส มีการพึ่งตนด้วยสิ่งที่จำเป็นในชีวิต และนำสิ่งเหล่านี้ไปช่วยเหลือเกื้อกูลแบ่งปันผู้อื่นต่อไป ซึ่งเป็นการดำรงชีวิตตามแนวทางเศษฐกิจพอเพียง ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 การทำให้พอเพียงคือทำให้เต็มที่เป็นเรื่องธรรมะ คือธรรมชาติ ธรรมดา ถ้าพอเพียงก็สามารถนำประเทศไปได้ดี นำไปสู่เป้าหมายของการสร้างความมั่นคงในทางเศรษฐกิจได้ (สุเมธ ตันติเวชกุล, 2554, น.65)

ประธานมูลนิธิแพทย์วิถีธรรมแห่งประเทศไทย ได้ก่อตั้งตลาดวิถีธรรมขึ้น เกิดมาจากการดูงานตลาดอาริยะ ณ ชุมชนราชธานีอโศก ต.บุ่งไหม อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี 13-15 เมษายน 2558 ซึ่งชุมชนชาวอโศกได้ นำพระราชดำริมาใช้กับชาวชุมชน เรื่องของความพอเพียง ประหยัดเรียบง่าย มีคุณธรรมและการค้าขาย ขาดทุนคือกำไร Our Loss is Our Gain นำมาขับเคลื่อนให้เป็นรูปธรรม และมีแนวคิดที่นำพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ตลาดอริยะเป็นการลดช่องว่างในสังคม เพราะมีพ่อค้านายทุนที่รู้จักเสียสละมาขายสินค้าอย่างเต็มใจขาดทุน แต่ได้กำไรบุญ เพื่อฝึกลดกิเลสของผู้ขาย บริจาคแบ่งปันแก่ผู้ซื้ออย่างจริงใจ (จิ้งเชี่ยงฝ่าซือ, 2545, น.60) เงินทุนที่จะมาทำตลาดเกิดจากการรวมกำลังทรัพย์ของชาวอโศกทั่วประเทศ ซื้อหรือผลิตสินค้าไม่เอากำไร ไม่บวกค่าขนส่ง ไม่บวกค่าแรงงาน และต้องขายต่ำกว่าราคาที่ซื้อมาจริง การขายต่ำกว่าทุนนี้ ก็คือขาดทุนนั่นเอง ชาวอโศกเรียกว่า “กำไร อาริยะ” ซึ่งชาวอโศกทำเป็นประเพณีติดต่อกันทุกปีส่งผลให้เครือข่าย เช่น กลุ่มแพทย์วิถีธรรมได้นำมาเป็นต้นแบบในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มโดยเรียกว่า “ตลาดวิถีธรรม” โดยใช้สถานที่ สวนป่านาบุญ 3 ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นที่ทำการตลาดและร้านค้าโดยเป็นศูนย์ประสานงานกับเครือข่ายทั่วประเทศ จิตอาสาในศูนย์และร้านค้าฝึกฝนปฏิบัติศีล 5 เป็นขั้นต่ำ รู้รัก รู้อภัย ไม่เห็นแก่ตัว พึ่งตนเอง แบบเรียบง่าย และประหยัด เสริมสร้างจิตวิญญาณคนในชุมชนให้รู้จักการแบ่งปัน ร้านค้าใช้ราคาเป็นเอกลักษณ์ ไม่มีสินค้าฟุ่มเฟือยในร้าน สนับสนุนจิตอาสาที่ทำเกษตรอินทรีย์ไร้สารพิษและรับสินค้ามาจำหน่าย เช่น ข้าว พืชผัก ผลไม้ และธัญพืช มีการจัดค่ายสุขภาพ 5 วันหรือ 9 วัน ในทุกเดือน โดยจะจัดตลาดวันสุดท้ายของค่าย ผู้ที่เข้าค่ายประมาณ 200 ถึง 300 คน นี่คือองค์ประกอบของตลาดเป็นสังคมเล็ก ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดอย่างต่อเนื่อง เมื่อพวกเขาได้มาเข้าค่ายมากินมานอนร่วมกันมาดูแลเรื่องสุขภาพ โดยมีสโลแกน “ศูนย์บาทรักษาทุกโรค” และ “หมอที่ดีที่สุดใน

โลกคือตัวคุณเอง” ซึ่งเป็นศาสตร์แพทย์ทางเลือก มีการให้ความรู้และฝึกอบรม แก่ผู้ที่เจ็บป่วยและบุคคลทั่วไป โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ จึงเกิดการรวมตัวกันของผู้ที่เจ็บป่วยที่ปฏิบัติตามแนวทางแพทย์วิถีธรรม จึงเป็นที่มาของการเปิดศูนย์เรียนรู้สุขภาพพึ่งตนตามแนวเศษฐกิจพอเพียง สวนป่านาบุญ มีทั้งหมด 9 ศูนย์ รวมทั้งเครือข่ายต่างประเทศ และเกิดมูลนิธิแพทย์วิถีธรรมแห่งประเทศไทยตามลำดับ จากตลาดจึงเกิดมาเป็นร้านค้าปลีกสวนป่านาบุญ ที่เปิดบริการทุกวัน โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องรอซื้อสินค้าเฉพาะวันที่มีค่ายฝึกอบรมเท่านั้น

2. แนวทางการจัดการร้านค้าปลีก

การสั่งซื้อสินค้าในร้านค้าระยะเวลาในการสั่งซื้อสม่ำเสมอ ซื้อสินค้าตามความนิยมของลูกค้า ซื้อตามจำนวนที่พอจะขายในช่วงเวลาที่กำหนด ไม่กักตุนสินค้ามากเกินไป บริหารสต๊อกอย่าให้สินค้าขาดเพื่อไม่ให้เสียโอกาสในการขาย สั่งซื้อจากแหล่งที่สามารถส่งให้ถึงหน้าร้าน การจัดการภายในร้าน ใช้เทคนิค 5 ส. สะดวก สวย สะอาด สว่าง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) พนักงานบริการ มีความเชี่ยวชาญ มีทักษะ มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พนักงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจร้านค้าปลีก ผลกระทบจากการขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องลดจำนวนพนักงานลง เพื่อลดต้นทุนงบค่าจ้างพนักงาน (รุ่งนภา สารพิน, 2561)

3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

Kotler Philip (2014) พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคคนสุดท้าย ในการซื้อสินค้าและบริการไม่ว่าจะเป็นครอบครัวหรือเป็นบุคคลเพื่อบริโภคเอง มีปัจจัยหลายด้านที่มากระตุ้นให้เกิดการซื้อ เพื่อตอบสนองความต้องการ

การซื้อ หมายถึง เป็นการที่ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการ โดยเลือกว่าจะซื้อสินค้าจากที่ไหนและชำระเงินแบบไหน (ชูชัย สมิทธิไกร, 2562)

พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค วิเคราะห์ได้จาก 6Ws และ 1H (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

ผู้บริโภค เป็นผู้ที่ใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ผลิตได้ให้หมดไป เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ผู้บริโภคคือผู้ที่ทำให้ระบบการผลิตและระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนดำเนินไปได้เป็นปกติ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540)

4. แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด (Service Marketing Mix 7Ps ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 7 องค์ประกอบ หรือ “7Ps” (สุดาพร กุณฑลบุตร, 2558) 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่นำเสนอสู่ผู้บริโภค ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น ตราสินค้า บรรจุภัณฑ์ คุณภาพ การบริการ ความน่าเชื่อถือ ความมีชื่อเสียงของผู้ขาย 2) ราคา (Price) หมายถึง เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดรายได้ที่ผู้บริโภคต้องจ่ายเพื่อรับสินค้าหรือบริการ ซึ่งพิจารณาความคุ้มค่าของสินค้าเทียบกับราคา ลูกค้าก็ยินดีที่จะซื้อ 3) สถานที่ (Place) หมายถึง ช่องทางการนำสินค้าสู่ผู้บริโภค เช่น สถานที่ตั้งร้านค้า มีที่จอดรถสะดวก ลูกค้าเข้าถึงได้ง่าย จัดจำหน่ายผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ขนส่งสะดวก 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การกระตุ้นให้ผู้บริโภคสนใจในสินค้าหรือบริการ เช่น การลด แลก แจก แถม ตามเทศกาลต่าง ๆ เพื่อเตือนความทรงจำ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การบอกต่อของผู้ใช้บริการ 5) บุคลากร

(People) กำลังคน การคัดเลือกบุคลากรและการฝึกอบรมพัฒนา และต้องสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 6) กระบวนการ (Process) เป็นกฎระเบียบการบริการลูกค้าให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วถูกต้อง ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ 7) สภาพทางกายภาพ (Physical) สถานที่และสิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สัมผัสได้ เช่น การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ

5. แนวคิดโมเดลธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas) คือ การอธิบายองค์ประกอบธุรกิจที่สำคัญ 9 ส่วน ในแบบที่เรียบง่ายในกระดาษแผ่นเดียว ทำให้เจ้าของธุรกิจมองภาพรวมของกิจการ เพื่อปรับกลยุทธ์ในการทำงานได้ง่ายรวดเร็ว ใช้สื่อสารในองค์กรให้ตรงประเด็นเข้าใจง่ายนำไปใช้ได้ทันที องค์ประกอบ 9 ส่วนมีดังนี้ (อนุสรณ์ หนองบัว, และธเนศ ศิรินุมาศ, 2563) Customer segment ใครเป็นลูกค้า Value proposition สินค้าและบริการให้คุณค่าและช่วยแก้ปัญหาอะไรกับลูกค้า Channels ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า Customer relationship การสร้างความสัมพันธ์เชื่อมกับลูกค้า Revenue streams ช่องทางรายได้ของธุรกิจ Key resources ทรัพยากรหลักของธุรกิจ Key activities เป็นการนำเสนอคุณค่าของธุรกิจ Key partners ต้องทราบว่าใครเป็นพันธมิตร Cost structure ทุนคงที่ ทุนแปรผัน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพดล พัฒนะศิษอุบล (2548) ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการด้านการตลาดของตลาดทางเลือก กรณีศึกษา: สหกรณ์บุญนิยม ราชธานีอโศก จังหวัดอุบลราชธานี จากการวิจัย ลักษณะตลาดทางเลือกมี 5 ประการคือ ของดี ราคาถูก ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ ขายสดงดเชื่อ ใช้หลักเศษฐกิจพอเพียง ด้านส่วนประสมการตลาด พบว่า ผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์บุญนิยมผลิตเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาจากการเบียดเบียนชีวิตสัตว์และผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ โดยใช้หลักการตลาดบุญนิยม 4 ขั้นตอน คือ ขายราคาต่ำกว่าท้องตลาด ขายราคาเท่าทุน ขายราคาต่ำกว่าทุน แจกฟรี

ศุภรา เจริญภูมิ (2554) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อในอนาคตของ ร้านค้าปลีกดั้งเดิมในเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วัยกลางคนอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

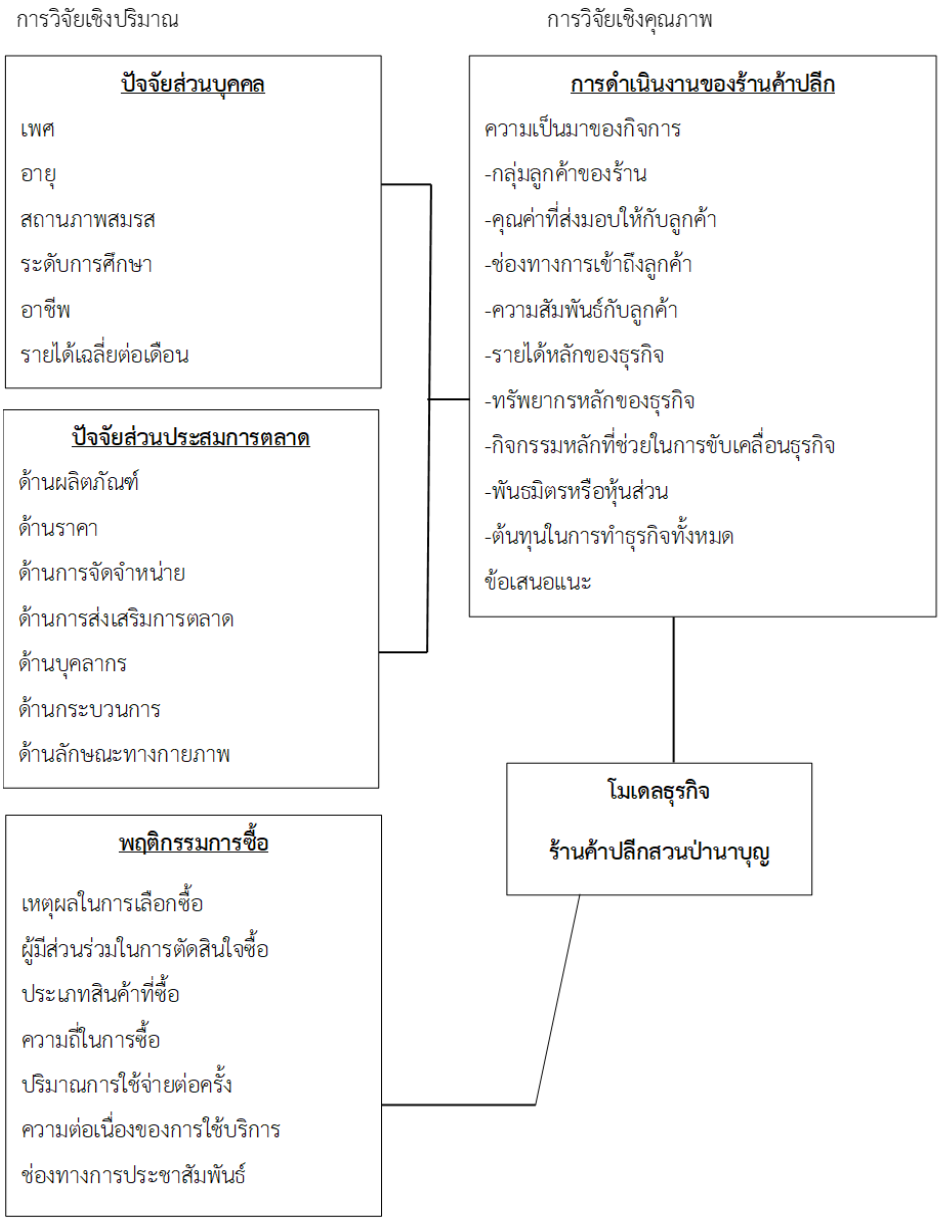
จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาด (7P) พบว่าในด้านการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเห็นได้อย่างชัดเจน หาง่าย มีความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด สถานที่มีความปลอดภัย มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

สิรภัทร พุตติ (2562) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า เพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ทั้งด้านประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ เหตุผลในการซื้อสินค้า ความถี่ในการใช้บริการ และสถานที่ ความสะดวก

และตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สะอาด อยู่ในแหล่งชุมชน มีการจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบเรียบร้อย จัดหมวดหมู่ง่ายต่อการเข้าถึง มีพนักงานให้บริการ พูดจาสุภาพไพเราะ มีการแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ภัทรภร ชัยประเสริฐ และ กนัยพงศ์ เชษฐโชติศักดิ์ (2562) ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายและรักษาฐานลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกค้าส่งตามแนวชายแดน กรณีศึกษาร้านค้าปลีกค้าส่ง ABC อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ลูกค้ามีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าด้วยตนเอง ความถี่ในการซื้อสินค้าไม่แน่นอน ค่าใช้จ่ายสำหรับการซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง 1,000-3,000 บาท ในร้านค้าปลีกค้าส่ง ABC เหตุผลที่ลูกค้ามาซื้อสินค้าในร้านประจำเนื่องจากร้านค้ามีสินค้าให้เลือกหลากหลาย

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าของกิจการและจากแบบสอบถามจากประชากรคือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรสวนป่านาบุญ จำนวนตัวอย่าง 500 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ตอน ความเป็นมาของกิจการ การดำเนินงานร้าน ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านสวนป่านาบุญของผู้บริโภค ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดของร้านสวนป่านาบุญ ข้อเสนอแนะของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าสวนป่านาบุญ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 2 ครั้ง การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป ในการวิจัยเชิงคุณภาพข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลแบบพรรณนา จากการ สังเกต สัมภาษณ์แล้วจดบันทึก ด้วยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความเป็นอิสระด้วยค่าไคสแควร์ จากนั้นจึงสรุปผลและเสนอแนะแนวทางเพื่อนำมาปรับใช้ในการจัดทำโมเดลธุรกิจ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.4 อายุ 50-60 ปี ร้อยละ 30.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.8 อาชีพผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.0 รองลงมาพ่อแม่/แม่บ้าน ร้อยละ 23.4 เป็นลูกค้าประจำมามากกว่า 3 ปี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่อการใช้บริการของผู้บริโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย $\overline{X}$ = 4.53, SD = 0.76 ด้านบุคลากร $\overline{X}$ = 4.45, SD = 0.46 ด้านส่งเสริมการตลาด $\overline{X}$ = 4.38, SD = 0.64 ด้านราคา $\overline{X}$ = 4.30, SD = 0.57 ด้านกระบวนการ $\overline{X}$ = 4.23, SD = 0.45

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับส่วนประสมการตลาด

-ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า เพศหญิงมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,000 – 40,000 บาท มีความสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ในประเด็นการระบุแหล่งผลิตและระบุวันที่ผลิต/วันหมดอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

-ด้านราคา พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว (เจ้าของกิจการ/ค้าขาย) ให้ความสำคัญกับการมีป้ายบอกราคาสินค้าที่ชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

-ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท/สูงกว่า ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเดินทางมาที่ร้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

-ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับการมีพนักงานให้รายละเอียดสินค้า/บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

-ด้านบุคลากร พบว่า ผู้บริโภคที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับพนักงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

-ด้านกระบวนการ พบว่า เพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี การศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ระยะเวลาเปิด-ปิดที่แน่นอนและการจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

-ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ระดับการศึกษา อนุปริญญา ปวส./ต่ำกว่าในทุกระดับอาชีพ ให้ความสำคัญกับความสะอาดของสถานที่/และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการจัดวางสินค้าภายในร้านและบรรยากาศเอื้อต่อการซื้อสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โมเดลธุรกิจของร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรของสวนป่านาบุญ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าตลาดเป้าหมาย 2 กลุ่ม (1) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงวัยกลางคน มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่สนใจดูแลสุขภาพ กลุ่มผู้มีปัญหาการเจ็บป่วย/ผู้ป่วยและสนใจเรียนรู้การปฏิบัติธรรม (2) ผู้ประกอบการธุรกิจธุรกิจด้านสุขภาพ

การอภิปรายผล

การจัดการร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรของสวนป่านาบุญ เน้นในเรื่องของ ความมีคุณธรรม จริยธรรม บุคคลากรในร้านเป็นจิตอาสาแพทย์วิถีธรรม ปฏิบัติศีล 5 ยอมรับในมติหมู่กลุ่ม ลด ละ เลิก การกินเนื้อสัตว์ได้อยู่ร่วมกันด้วยระบบสาธารณโภคี ต่างจากร้านค้าปลีกทั่วไปและให้องค์ความรู้ในการดูแลสุขภาพพึ่งตนและฝึกอบรมด้านสุขภาพ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย การเปิดร้านค้าเพื่อสนองความต้องการของผู้ที่มาเข้าค่ายฝึกอบรม มีสินค้า เช่น สมุนไพร ผักผลไม้แปรรูป สินค้าด้านเกษตรที่ไร้สารพิษ โดยยึดหลักเศษฐกิจพอเพียงมาดำเนินการ คือ ประหยัด เรียบง่าย ให้ประโยชน์สูงประหยัดสุด ไม่เน้นกำไร ซึ่งสอดคล้องกับสุเมธ ตันติเวชกุล (2554) กล่าวในหนังสือการทรงงานพัฒนาประเทศของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 การพอเพียงด้านเศษฐกิจ ที่ประหยัดเรียบง่ายที่ได้ประโยชน์สูงสุด ไม่เน้นกำไรมากแต่สามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง ขาดทุน คือกำไร Our Loss is our gain สินค้าในร้านเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในปัจจัย 4 คติของร้าน ของดี ราคาถูก ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ ราคาสินค้าใช้หลักการค้าพาณิชย์บุญนิยม 4 ระดับ คือ 1. ขายต่ำกว่าท้องตลาด 2. ขายเท่าทุน 3. ขายขาดทุน 4. แจกฟรี “ยิ่งขาดทุนยิ่งได้กำไรบุญ” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดล พัฒนะศิษอุบล (2548) เรื่องรูปแบบการจัดการด้านการตลาดของตลาดทางเลือก กรณีศึกษา: สหกรณ์บุญนิยมราชธานีอโศก จังหวัดอุบลราชธานี จากการวิจัย โดยใช้หลักการตลาดบุญนิยม 4 ขั้นตอน คือ ขายราคาต่ำกว่าท้องตลาด ขายราคาเท่าทุน ขายราคาต่ำกว่าทุน แจกฟรี กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของร้านจึงเป็นกลุ่มเฉพาะ (Niche Market) ที่สนใจการดูแลสุขภาพและบุคคลใกล้ชิด เมื่อใช้สินค้าแล้วทำให้สุขภาพดีขึ้นหายป่วย มีการบอกต่อ เกิดความเชื่อมั่นในร้านค้าและองค์กร ทำให้มีลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ และมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นจากการจัดค่ายฝึกอบรม จากสถานการณ์โค-วิดที่ผ่านมา ไม่มีผลกระทบต่อร้านเพราะร้านค้าตอบโจทย์ทางด้านการดูแลสุขภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วัยกลางคนอายุ 50 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรา เจริญภูมิ (2554) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อในอนาคตของร้านค้าปลีกดั้งเดิมในเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วัยกลางคนอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาจเป็นช่วงวัยที่เริ่มจะหมดภาระในการทำงานกับการหาเงินสร้างครอบครัว จึงเริ่มตระหนักในเรื่องสุขภาพตนเองและคนในครอบครัว เริ่มมีเวลาหาความรู้ จากผลการวิจัยจะพบว่าลูกค้าทางร้านส่วนใหญ่ที่ผ่านการเข้าค่ายเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ใส่ใจในการเลือกซื้อสินค้าที่ปลอดภัยไร้สารพิษและการบริการด้านการดูแลสุขภาพที่เป็นสมุนไพร

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาด ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า เพศหญิงเป็นลูกค้าหลักของร้าน ส่วนใหญ่ อยู่ในวัยกลางคน รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษียณราชการ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสนใจกับการบอกแหล่งที่มาของสินค้าและระบุวันผลิต/วันหมดอายุที่ชัดเจน ลูกค้าในวัยกลางคนเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้จ่ายอย่างระมัดระวัง ผลการวิจัยเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว จึงมีความรอบคอบในเรื่องราคา เป็นสินค้าดี มีคุณภาพก็จะได้รับความพึงพอใจอย่างมาก ลูกค้าในวัยนี้จะให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเดินทางมาที่ร้าน การซื้อแต่ละครั้งของลูกค้าจะซื้อเมื่อสินค้าหมด ดังนั้น จึงซื้อสินค้าในปริมาณที่มาก ผู้ชายจะให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงานที่ให้บริการในการอธิบายรายละเอียดสินค้า จะให้ความสำคัญกับระยะ เวลา เปิด-ปิด ร้าน จึงต้องการทราบเวลา เปิด-ปิดที่แน่นอน ร้านค้ามีช่องการจัดจำหน่ายทางออนไลน์ จัดส่งสินค้าทั่วประเทศ จิตอาสาส่วนใหญ่ผ่านการเจ็บป่วยเมื่อหายป่วย เกิดความประทับใจจึงอาสามาทำงานฟรี ไม่มีค่าแรงงาน สินค้ารับจากผู้ผลิตโดยตรงไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง ทำให้ต้นทุนต่ำ จึงขายสินค้าในราคาต่ำกว่าท้องตลาด ต่างจากที่รุ่งนภา สารพิน (2561) กล่าวไว้ว่า ภาครัฐประกาศขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ ทำให้ผู้ประกอบการ ต้นทุนของงบจ้างพนักงานมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มร้านค้าปลีกขนาดกลาง และขนาดย่อม ได้รับผลกระทบมากที่สุด จากต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดปัญหาเงินทุนหมุนเวียน จากงานวิจัยนี้ทำให้สามารถนำไปจัดทำโมเดลธุรกิจของร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรของสวนป่านาบุญที่ตอบสนองลูกค้าเฉพาะกลุ่ม สินค้าที่นำมาจำหน่ายเป็นสินค้าเพื่อสุขภาพ ปรับปรุงร้านค้าให้เหมาะกับลักษณะกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้หญิง กลุ่มแม่บ้าน ให้มากขึ้น

โมเดลธุรกิจของร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรของสวนป่านาบุญ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากงานวิจัยนี้ทำให้สามารถนำไปจัดทำโมเดลธุรกิจของร้านค้าปลีกสินค้าเกษตรของสวนป่านาบุญ ที่ตอบสนองลูกค้าเฉพาะกลุ่ม สินค้าที่นำมาจำหน่าย ปรับปรุงร้านค้าให้เหมาะกับลักษณะกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้หญิง กลุ่มแม่บ้าน ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้ประกอบการร้านค้าปลีกทั่วไปจากงานวิจัย พบว่า กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เป็นเพศหญิง วัยกลางคน การศึกษาสูง สามารถนำโมเดลธุรกิจนี้มาเป็นแนวทางในการกำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และจัดการกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสม

สำหรับหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนโมเดลนี้ไปขยายแนวคิดไปสู่พื้นที่อื่น ๆ ให้กับผู้ที่สนใจทำธุรกิจร้านค้าปลีก ซึ่งเป็นอีกโมเดลหนึ่งที่น่าสนใจและน่าสนับสนุน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป อาจนำโมเดลนี้ ไปทำต่อในร้านออแกนิค หรือร้านที่เจาะกลุ่มผู้บริโภคคนรุ่นใหม่มากขึ้น โดยสอดแทรกหลักแนวคิดที่มีประโยชน์สำหรับคนรุ่นใหม่

โมเดลนี้สามารถนำไปใช้กับธุรกิจในอนาคต สำหรับคนสูงวัย ที่สนใจด้านสุขภาพซึ่งในปัจจุบันผู้คนตระหนักถึงปัญหาด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). *คู่มือการจัดการร้านค้าปลีก.* เข้าถึงได้จาก: https://www.dbd.go.th/download/project_retail/guidebook_develop.pdf

กระทรวงสาธารณสุข. (12 กันยายน, 2565). *กรรมการควบคุมโรคจากอาชีพ-สิ่งแวดล้อม เห็นชอบกฎหมายกำหนดแจ้ง ข้อมูลป้องกันโรคจากมลพิษ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.hfocus.org/content/2022/09/25930

จาริณี อิศรางกูล ณ อยุธยา. (2559). *ความพึงพอใจในด้านบริการขนมไทยของลูกค้าชาวไทยใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.* รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร, ปทุมธานี.

จิ้งเซี่ยงฝ่าซือ (2545). *ระบบสังคม "บุญนิยม" ในศตวรรษที่ 21.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ฟ้าอภัย.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2562). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิติมา ใหม่สมเด็จ. เจ้าของร้านนวลนภา ยุคันตพรพงษ์. *ผู้จัดการร้าน.* สัมภาษณ์. 13 มกราคม 2565.

ฐานเศษฐกิจดิจิทัล. (19 มิถุนายน, 2565). *"แพลนต์เบส" อาหารทางเลือก ทางรอดวิกฤตอาหารโลก.* เข้าถึงได้จาก: https://www.thansettakij.com/business/529398

เทคโนโลยีชาวบ้าน. (22 สิงหาคม, 2561). *ทำไม ทั่วโลกต้องใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช.* เข้าถึงได้จาก: https://www.technologychaoban.com/bullet-news-today/article_73392

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภค ทางการตลาด.* พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

นภดล พัฒนะศิษอุบล. (2548). *รูปแบบการจัดการด้านการตลาดของตลาดทางเลือก กรณีศึกษา: สหกรณ์บุญนิยม ราชธานีอโศก จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

ภัทรภร ชัยประเสริฐ, และ กนัยพงศ์ เชษฐโชติศักดิ์. (2562). *กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายและรักษาฐานลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกค้าส่งตามแนวชายแดน กรณีศึกษาร้านค้าปลีกค้าส่ง ABC อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

รุ่งนภา สารพิน. (30 พฤศจิกายน, 2561). *อินฟลูเอนเซอร์สำคัญไฉน.* เข้าถึงได้จาก: https://www.thaipost.net/main/detail/23118

ศุภรา เจริญภูมิ. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อในอนาคตของ ร้านค้าปลีกดั้งเดิมในเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร.* เข้าถึงได้จาก: www.http://ssruir.ssru.ac.th/bitstream/ssruir/583/1/180-54.pdf

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์.* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิสิทธ์พัฒนา

สิรภัทร พุตติ. (2562). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

สุดาพร กุณฑลบุตร. (2558). *หลักการตลาดสมัยใหม่.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุเมธ ตันติเวชกุล. (2554). *การทรงงานพัฒนาประเทศของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว.* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์เพชรรุ่ง.

อนุสรณ์ หนองบัว และธเนศ ศิรินุมาศ. (2563*). Business Model Canvas (BMC).* เข้าถึงได้จาก: https://www.itd.or.th/wp-content/uploads/2020/01/itdevent03022020-04.pdf

Kotler Philip. (2014). *Marketing management.* 14th ed. Pearson Education: Prentice Hall.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรบริษัทเอกชนภายในจังหวัดกรุงเทพและปริมณฑล

Factors Influencing the Operation of Employees in Private Company Organizations within Bangkok and Metropolitan Areas

นิภัทร์ศร ธรรมส่งรัศมี[1] และชุติมาวดี ทองจีน[2]

Nipatsorn Thumsongrussamee[1] and Chutimavadee Thongjeen[2]

นักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อาจารย์ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

E-Mail: Nipatsorn.thum@bumail.net

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความต่างด้านสถาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินการของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะของผู้นำในแบบต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินการของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลและ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีอิทธิต่อประสิทธิผลในการดำเนินการจากผู้ปฏิบัติงานบริษัทเอกชนเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยวิธีการคำนวณตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ความต่างด้านสถาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินกา รของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (2) ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ(3) แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยสภาพแวดล้อม ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ ประสิทธิผลการทำงาน

Abstract

The objectives of this research are as follows: (1) to study the differences in environmental conditions that affect the effectiveness of workers in private companies (2) to study the influence of leadership in various ways on the effectiveness of workers in private companies. and (3) to study the influence of incentives on the effectiveness of operations from private company operators in Bangkok and metropolitan areas. The data was collected

from 400 employees of private companies in Bangkok and metropolitan areas by calculating Taro Yamane's sample and simple sampling. Statistics used to analyze data include frequency, percentage, mean, and standard deviation, and test hypotheses by analyzing multiple regression equations. The findings include (1) environmental differences that affect the effectiveness of workers in private companies; Statistically significant 0.05 (2) Leadership influences the operations of employees of private companies in Bangkok and metropolitan areas. statistically significant 0.05 and(3) Incentives influence the operations of employees of private companies in Bangkok and metropolitan areas. Statistically significant 0.05

Keywords: Environmental factors, Leadership, motivation, productivity

บทนำ

บริษัทเป็นองค์การหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มบุคคลซึ่งมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการแบ่งงาน และหน้าที่ช่วยกันทำตามสายงานที่กำหนด ตามลำดับชั้นอำนาจและหน้าที่ โดยมีลักษณะเป็นกระบวนการประกอบไปด้วยมิติโครงสร้าง มิติกระบวนการบริหาร มิติพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งในระดับเอกบุคคล ระหว่างบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งมีแนวความคิด เช่น มีการบริหารจัดการคน ได้แก่ลำดับสายการบังคับบัญชา ความพึงพอใจของ พนักงานมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็ส่งผลบวกต่อ การปฏิบัติงานและผลงานก็มีคุณภาพ ดังนั้นหากผู้นำระดับสูงขององค์กรให้ความสำคัญกับการสร้าง ความผาสุก และความพึงพอใจในการทำงานก็มักจะได้ผลลัพธ์และผลการดำเนินการที่น่าพอใจ ปัจจุบันพบว่าองค์การหลาย ๆ แห่งที่ได้รับการระบุมากที่สุดก็คือปัญหาในเรื่อง “คน” ในองค์การ ใหญ่ๆ ที่มีนโยบายให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรมนุษย์จะกำหนดให้มีผู้บริหารระดับสูงดูแล รับผิดชอบงานด้านนี้โดยเฉพาะ มีระบบการสรรหาว่าจ้างการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการจัด สวัสดิการไปจนถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของกิจกรรมวิชาการ และกิจกรรมสัมพันธ์ซึ่งเป้าหมายสูงสุดก็คือการทำให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิผลผลักดันองค์การไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554)

นอกจากนี้จากสถิติพบว่า ตลาดงานของไทยในปี 2565 มีการแข่งขันสูง เนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน เพราะแรงงานชาวต่างชาติที่มีทักษะสูงจำนวนมากเดินทางออกจากไทยช่วงที่โควิด-19 ระบาด ทำให้ความต้องการทาเลนต์ในปี 2564 และ 2565 เกิดการสะสม ขณะที่ขนาดของกลุ่มทาเลนต์ในไทยยังคงเท่าเดิม นอกจากนี้ ภาคธุรกิจให้ความสำคัญกับความยั่งยืนมากขึ้น และบริษัทขนาดใหญ่หลายแห่งได้สร้างแผนกใหม่ ๆ โดยที่เน้นแนวทางปฏิบัติ ESG (สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล)” สำหรับแนวโน้มการขึ้นเงินเดือนปี 2566 ตำแหน่งที่มีความเชี่ยวชาญสามารถคาดหวังการขึ้นเงินเดือนสูงถึง 30% ขณะที่พนักงานที่อยู่ต่อที่เดิมมีแนวโน้มจะได้เพิ่ม 2-5% ส่วนคนที่เลื่อนตำแหน่งจะได้เพิ่มไม่เกิน 15% และคน

ที่ย้ายงานที่มีชุดทักษะแบบ pug-and-play (พร้อมทำงาน) สามารถคาดหวังเงินเพิ่มถึง 30% ทั้งนี้ เกือบ 57% ของผู้ตอบแบบสอบกล่าวว่า ภาวะเศรษฐกิจถดถอยและค่าครองชีพที่สูงขึ้น ไม่เป็นอุปสรรคต่อการลาออก แม้ว่าอาจจะต้องเจอกับความเสี่ยงด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (ซีเอสอาร์-เอชอาร์, 2565)

โดยแนวคิดของผู้บริหารในแต่ละองค์กร จะต้องมีการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง และปรับปรุงแก้ไขระบบการทำงานเป็นทีม เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมขององค์กร และยังช่วยให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั้งหมดนี้จะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อองค์กรได้ให้ความสำคัญ ใส่ใจและดูแลพนักงานในองค์กรได้อย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสภาพแวดล้อม ภาวะผู้นำ และแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความสามารถในการทำงานและมีการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า ซึ่งพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และสร้างผลงานที่ดีต่อองค์กร นับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร ซึ่งทางองค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ไว้ให้อยู่คู่กับองค์กรต่อไป ดังนั้นทุกองค์กรต่างจะต้องมองหากลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีความสุขต่องานที่ได้รับมอบหมาย และเต็มใจที่จะทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ หากมีการละเลยในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จะทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ โดยทำงานได้ไม่เต็มความสามารถสร้างผลงานได้น้อยไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ก่อให้เกิดผลเสียเป็นอย่างมากต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องเข้าถึงจิตใจของพนักงาน และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับพนักงานได้ ส่วนเรื่องของทัศนคติต่อการทำงานในองค์กรนั้น องค์กรต้องการให้พนักงานทุกคน มีวัฒนธรรมและแนวทางการปฏิบัติงานให้เข้าใจและเป็นไปในทิศางเดียวกัน เพื่อให้พนักงานสามารถดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยทางองค์กรจะต้องบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถอยู่คู่กับองค์กรไว้ให้นานที่สุด เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร (ปกภณ จันทศาสตร์, 2559)

การวิจัยนี้มุ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรบริษัทเอกชนภายในจังหวัดกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งจะศึกษาถึงปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมทั้งสภาพการทำงานด้านกายภาพ สภาพการทำงานด้านเวลา และสภาพการทำงานด้านจิตวิทยา การศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำแบ่งออกเป็น ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ทั้งนี้ภาวะผู้เป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานในองค์กรสามารถมีความสามัคคี ทำงานไปในทางเดียวกันตามที่ได้วางแผนไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานทั้ง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แรงจูงใจจะเป็นตัวผลักดันให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานภายในองค์กรได้เป็นเวลานาน ซึ่งปัจจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวมานี้ จะศึกษาถึงผลกระทบต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร

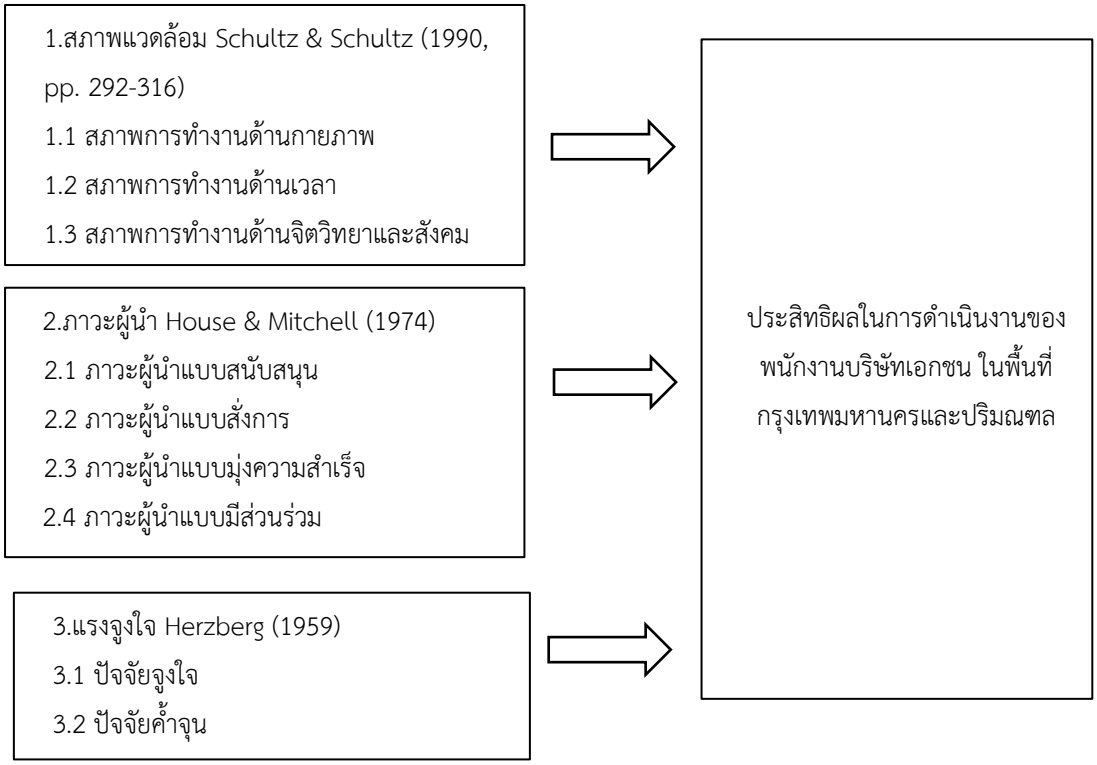
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีอิทธิต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล และมีรายละเอียดวิธีวิจัยมีดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้วิจัยจะใช้ตารางการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ

Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะอายุงาน สถานการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน จำนวนผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และสถานที่ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านเวลา และด้านจิตวิทยาและสังคม โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำประกอบด้วย 4 แบบ ได้แก่ แบบสนับสนุน แบบสั่งการ แบบมุ่งความสำเร็จ และแบบมีส่วนร่วม โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่าย โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตอนที่ 6 เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชน ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม จะส่ง Google Form ไปทางอีเมลหรือผ่านทาง Facebook

2. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานบริษัทเอกชน มีความเข้าใจในแบบสอบถามและความต้องการของผู้วิจัย โดยจะมีรายละเอียดชี้แจงในแบบฟอร์มของแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ได้จากการทำการสำรวจมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไปการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติ Simple Regression

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 มีช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 มีสถานภาพโสด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 มีอายุงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 มีสถานะการทำงานเป็นพนักงานประจำ จำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยแรงจูงใจ และประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยขอนำเสอนผลในรูปแบบตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาพรวม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	n = 400			
	$\bar{x}$	S.D.	แปล	อันดับ
1.ด้านกายภาพ	3.96	1.036	มาก	2
2.ด้านเวลา	3.84	0.973	มาก	3
3.ด้านจิตวิทยาและสังคม	4.01	0.947	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.93	0.985	มาก	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.93,SD.=0.985) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านจิตวิทยาและ

สังคม ($\overline{x}$ = 4.01, SD.=0.947) รองลงมาคือ ด้านกายภาพ ($\overline{x}$ = 3.96, SD.=1.036) และน้อยที่สุด คือ ด้านเวลา ($\overline{x}$ = 3.84, SD.=0.973) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของปัจจัยภาวะผู้นำ โดยภาพรวม

ปัจจัยภาวะผู้นำ	n = 400			
	$\overline{x}$	S.D.	แปล	อันดับ
1.ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน	3.87	1.177	มาก	3
2.ภาวะผู้นำแบบสั่งการ	3.69	1.081	มาก	4
3.ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ	3.96	1.011	มาก	2
4.ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม	3.97	1.026	มาก	1
เฉลี่ย	3.87	1.083	มาก	-

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยภาวะผู้นำ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 3.87,SD.=1.083) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ($\overline{x}$ = 3.97, SD.=1.026) รองลงมาคือ ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ ($\overline{x}$ = 3.96, SD.=1.011) ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ($\overline{x}$ = 3.87, SD.=1.177) และน้อยที่สุด คือ ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ($\overline{x}$ = 3.69, SD.=1.081) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม

ปัจจัยแรงจูงใจ	n = 400			
	$\bar{x}$	S.D.	แปล	อันดับ
1. ปัจจัยจูงใจ	4.03	0.867	มาก	1
2. ปัจจัยค้ำจุน	3.75	1.030	มาก	2
เฉลี่ย	3.89	0.948	มาก	-

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 3.89,SD.=0.948) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยจูงใจ ($\overline{x}$ = 4.03, SD.=0.867) รองลงมาคือ ปัจจัยค้ำจุน ($\overline{x}$ = 3.75, SD.=1.030)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม

ประสิทธิผลในการดำเนินงาน	n = 400			
	$\bar{x}$	S.D.	แปล	อันดับ
คุณภาพงาน	3.98	0.800	มาก	1
ปริมาณงาน	3.93	0.847	มาก	2
เวลาที่ใช้ในงาน	3.86	0.970	มาก	3
ค่าใช้จ่าย	3.69	1.003	มาก	4
เฉลี่ย	3.86	0.905	มาก	-

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.86,SD.=0.905) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพงาน ($\bar{x}$ = 3.98, SD.=0.800) รองลงมาคือ ปริมาณงาน ($\bar{x}$ = 3.93, SD.=0.847) เวลาที่ใช้ในงาน ($\bar{x}$ = 3.86, SD.=0.970) และน้อยที่สุด คือ ค่าใช้จ่าย ($\bar{x}$ = 3.69, SD.=1.003) ตามลำดับ

3) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 5-7 ดังนี้

ตารางที่ 5 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.904	.194		4.657	.000*
1.สภาพการทำงานด้านกายภาพ	.303	.040	.334	7.572	.000*
2.สภาพการทำงานด้านเวลา	.303	.045	.303	6.754	.000*
3.สภาพการทำงานด้านจิตวิทยาและสังคม	.144	.042	.159	3.445	.001*

R=0.617 R Square= 0.380 Adjusted R Square= 0.375 Std. Error of the Estimate = 0.56756

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านกายภาพ (มีค่า Sig.= 0.000) ด้านเวลา (มีค่า Sig.= 0.000) และด้านจิตวิทยาและสังคม (มีค่า Sig.= 0.001) มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงาน

บริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยร่วมกันพยากรณ์ที่ร้อยละ 38.0

ตารางที่ 6 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.363	.090		15.210	.000
1. ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน	.088	.034	.133	2.584	.010*
2. ภาวะผู้นำแบบสั่งการ	.116	.040	.161	2.866	.004*
3.ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ	.106	.051	.135	2.092	.037*
4. ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม	.546	.048	.714	11.402	.000*

R=0.837 R Square= 0.701 Adjusted R Square= 0.698 Std. Error of the Estimate = 0.39468

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำประกอบด้วย 4 แบบ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน (มีค่า Sig.= 0.010) ภาวะผู้นำแบบสั่งการ (มีค่า Sig.= 0.004) ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ (มีค่า Sig.= 0.037) และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (มีค่า Sig.= 0.000) มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.360	.104		3.413	.001
1. แรงจูงใจ	.722	.045	.695	15.924	.000*
2. ปัจจัยค้ำจุน	.161	.031	.191	4.454	.000*

R=0.864 R Square= 0.74 Adjusted R Square= 0.746 Std. Error of the Estimate = 0.36204

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (มีค่า Sig.= 0.000) และปัจจัยค้ำจุน (มีค่า Sig.= 0.000) มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการนำเสนอการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า สภาพแวดล้อมประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านเวลา และด้านจิตวิทยาและสังคม มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยร่วมกันพยากรณ์ที่ร้อยละ 38.0 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะได้แก่ สถานที่ทำงานมีความกว้างขวางเหมาะแก่การทำงาน อุปกรณ์ในสถานที่ทำงานมีสภาพพร้อมใช้งาน เวลาเริ่มงานเหมาะสม เวลาเลิกงานเหมาะสม มีอิสระในการทำงานและสามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการทำงานเต็มที่ โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของโสรยา สุภาผล และคณะ (2564) ที่ศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านเวลา และด้านจิตวิทยา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาล มีอำนาจการทำนายร้อยละ 42.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำประกอบด้วย 4 แบบ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยร่วมกันพยากรณ์ที่ร้อยละ 70.1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้นำในองค์กรกำหนดตารางเวลาทำงานให้รับรู้เสมอ มีการแบ่งงานได้เหมาะสมกับทีมงาน พยายามสร้างมาตรฐานที่สูงขึ้น เพื่อทำงานที่มีมาตรฐานสูงสำเร็จ ช่วยกระตุ้นการมีส่วนร่วมให้แก่ทีมงานเสมอ แสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจ และมีการกระตุ้นการมีส่วนร่วมในงาน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริพร นาทันริ และคณะ(2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน

ภาวะผู้นำแบบมุ่งผลสำเร็จ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำแบบสั่งการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีอิทธิต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยร่วมกันพยากรณ์ที่ร้อยละ 74.7 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงาน มีความพึงพอใจในการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานของตนและมีอำนาจต่องานได้อย่างเต็มที่ สามารถทำงานได้สำเร็จตามกำหนดและประสบผลสำเร็จอย่างดี จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลอื่น ๆ ภายในหน่วยงาน งานมีความท้าทายให้ลงมือทำงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีลักษณะที่ทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง องค์กรหรือทีมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นอย่างดี ผู้นำหรือหัวหน้างานสามารถบริหารจัดการและแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและรับฟังความคิดเห็นหรือคำแนะนำของทีมงาน มีความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำความมั่นคงต่อองค์การ หรือความยั่งยืนในอาชีพปัจจุบัน ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่พนักงานพึงได้รับเพียงพอและเป็นที่พอใจของพนักงาน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของกฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม (2564) ที่ทำการศึกษาถึง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความวิจัย บทความวิชาการ เอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเน้นถึงทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเป็นตัวกำหนดมาตรการต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่า องค์กรดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงและมุ่งต่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจที่มีชื่อเสียง คือ ทฤษฎีสององค์ประกอบ เป็นแนวคิดของ (Herzberg, et al., 1959) ได้เสนอไว้ว่าบุคลากรในองค์กรการทำงานมีประสิทธิภาพสูงนั้นมีแรงจูงใจด้านใดที่จะช่วยเสริมแรงในการทำงานให้สูงขึ้น ซึ่งทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยภายในที่เป็นตัวกระตุ้นให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน และ 2) ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานส่งเสริมให้เกิดความพอใจในการทำงาน ในประเด็นขององค์ประกอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเน้นถึง ทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1989) ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณของงาน 3) เวลาในการปฏิบัติงาน 4) กระบวนการปฏิบัติงาน 5) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรใด ๆ จำเป็นต้องมีแนวในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร และประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่า สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านเวลา และด้านจิตวิทยาและสังคม มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นองค์การควรพยายามพัฒนาปัจจัยสภาพแวดล้อมทุกด้าน เพื่อทำให้ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานมากขึ้น

2. จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำประกอบด้วย 4 แบบ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นองค์การควรพยายามพัฒนาภาวะผู้นำขององค์การ เพื่อทำให้ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานมากขึ้น

3. จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นองค์การควรใส่ใจเรื่องที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานอยากเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่น ผลตอบแทน เงินรางวัล เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรทำการเจาะจงองค์การใดองค์การหนึ่งในการศึกษา เนื่องจากผลการศึกษาที่ได้รับนั้นเป็นเพียงผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น อาจไม่สามารถใช้ประยุกต์กับทุกองค์การได้

2. ผู้วิจัยควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพร่วมด้วย โดยอาจสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารขององค์การเพื่อให้ทราบถึงอุปสรรค และปัญหาที่เกิดขึ้นในผลักดันและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

3. ผู้วิจัยควรทำการศึกษาถึงประเด็นอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมการศึกษามายิ่งขึ้น เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การนำแนวคิดการทำงานแบบผสมผสานมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลการทำงานมากขึ้น เป็นต้น

บรรณานุกรม

กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม. (กรกฎาคม – ธันวาคม 2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), หน้า 209-222.

ซีเอสอาร์-เอชอาร์. (14 พฤษภาคม 2565). *แนวโน้มปี’66 คนหางานใหม่ 73% ชิงคนเก่งดุเดือด-บริษัทยอมจ่ายเพิ่ม 30%.* เข้าถึงได้จาก https://www.prachachat.net.

ปกภณ จันทศาสตร์.(2559).*ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

ศิริพร นาทันริ, ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, และวิเชียร วิทยอุดม (พฤษภาคม -กรกฎาคม 2562). *ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร. วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย*, 11(3), หน้า 279-297.

โสรยา สุภาผล, สุวรรณี หงษ์วิจิตร, ลัดดาวัลย์ สำราญ, ชุลีพร ลักขณาพิพัฒน์ และเพ็ญพิชชา โพธากุล. (เมษายน - มิถุนายน 2564*). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารมจรสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 10(2), หน้า 211-225.

Herzberg, F (1959). *Block the Motivation to Work*. New York: John Willey.

House. R. J. and Mitchell, T. R. (1974). Path-Goal Theory of Leadership. *Journal of Contemporary Business,* Autumn, pp. 81-97.

Schultz, D.P., & Schultz, S.E. (1990). *Psychology and work today*. 7th ed. Upper Saddle. River, NJ: Prentice-Hall.

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

คุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก

The Quality of Service of Passenger Vans on The Surat Thani - Khao Sok Route

อทิติยา โอตพล[1] พิชชาภรณ์ วงษ์วานิช[2] และวาทินี พันธุ์ที[3]

Athitiya Otaphon[1] Pichaporn Wongwanit[2] and Watini Pantee[3]

นักศึกษาระดับปริญญาตรี[1] นักศึกษาระดับปริญญาตรี[2] อาจารย์ที่ปรึกษา[3]

มหาวิทยาลัยตาปี

E-mail: athitiya0202@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี –เขาสก กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการจำนวน 92 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่าสถิติ T-test และ F-test ผลการศึกษาประกอบด้วย (1) ผู้ที่มาใช้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี-เขาสก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-41ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเป็นนิสิต/นักศึกษา รายได้ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสด ความถี่ในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อเดือนเป็นส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ติดต่อส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลา 09.30-11.30 น. (2) ความพึงพอใจรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (3) ปัจจัยด้าน เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก ส่วนด้าน อายุ อาชีพ สถานภาพ ความถี่ในการรับบริการ ช่วงเวลาที่ติดต่อรับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก ณ ระดับนัยยะที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพในการให้บริการ รถตู้โดยสาร สุราษฎร์ธานี

Abstract

This study aims to (1) To study the personal information of people who use the van service Surat Thani - Khao Sok. (2) To study the satisfaction of using the service of passenger vans on the Surat Thani - Khao Sok route. (3) To study the relationship between personal factors and service quality of passenger vans on the Surat Thani - Khao Sok route. The sample

group used simple random sampling using a questionnaire to collect data from 92 service users. Statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested by using T-test and F-test statistics. (1) People who come to use the service of passenger vans on the Surat Thani - Khao Sok route mostly female Aged between 21-41 years old, educational level lower than bachelor's degree Occupation: Student Most income will be below 10,000 baht. Single status, frequency of use of the service mostly less than 5 times per month Most of the contact hours are from 9:30 AM to 11:30 AM. (2) Overall satisfaction in all aspects was at the highest level. When categorized by aspect, satisfaction was at the highest level of all. They can be sorted as follows: physical aspect Trustworthiness Intent to serve Confidence and attentiveness to service users. (3) Factors in gender, education level, income were not correlated with the quality of passenger van service Surat Thani - Khao Sok. In terms of age, occupation, status, frequency of service Service contact time There was a correlation with the quality of passenger van service on the Surat Thani - Khao Sok route at the implied level of 0.05.

Keywords: Service quality, passenger van, Surat Thani

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเพิ่มขึ้นของประชากรในเขตเมือง การย้ายถิ่นฐานเข้าสู่เมือง ที่มีแนวโน้มสูงขึ้น ความแออัดประชากรมีมากขึ้น ปัญหาการจราจรมีมากขึ้นเนื่องจากการเดินทางออกมาเพื่อทำงานพร้อม ๆ กันในช่วงเวลาเร่งด่วน จำนวนรถโดยสารประจำทางในปี 2562 มีจำนวน 72,886 คัน โดยแบ่งเป็นรถโดยสารประจำทางไม่มีเครื่องปรับอากาศจำนวน 46,876 รองลงมาคือรถตู้โดยสารปรับอากาศ 13,049 คัน ซึ่งจากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก (ทั่วประเทศ) ปีงบประมาณ 2562 พบว่ามีการร้องเรียนมากถึง 31,868 ครั้ง ทั้งนี้สถิติการเกิดอุบัติเหตุจราจรทางบก ปีงบประมาณ 2558-2562 พบว่า รถโดยสารเล็ก (รถตู้) เกิดอุบัติเหตุในปี 2562 จำนวน 836 ครั้ง มากกว่ารถโดยสารขนาดใหญ่ซึ่งมีอุบัติเหตุ 645 ครั้ง (กรมการขนส่ง ทางบก (2563) รายงานสถิติการขนส่งประจำปี (2563, น.8-44) สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพและความพอใจในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของประชาชน

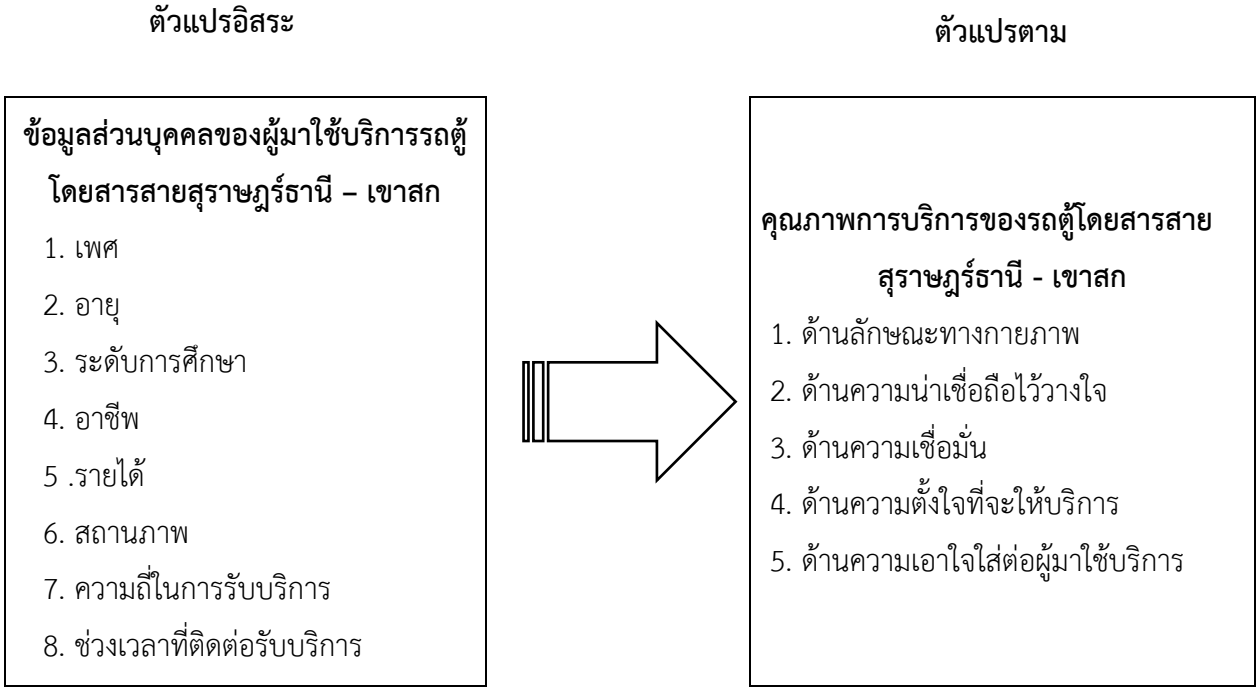
จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อว่าคุณภาพชีวิตของประชาชนที่พักอาศัยในสุราษฎร์ธานีจะดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก” โดยมีตัวแปรต้นคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ความถี่ในการรับบริการ และช่วงเวลาที่ติดต่อรับบริการ ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ (Service quality)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก จำนวน 120 ราย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 92 ตัวอย่าง จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเก็บให้ครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวัดการตัดสินใจและผลต่อการตัดสินใจ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการใช้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก มีลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำถามจำนวน 15 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ใน การกำหนดค่าน้ำหนัก ของการประเมินเป็น 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจง ความถี่ และหาค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละรายการ เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

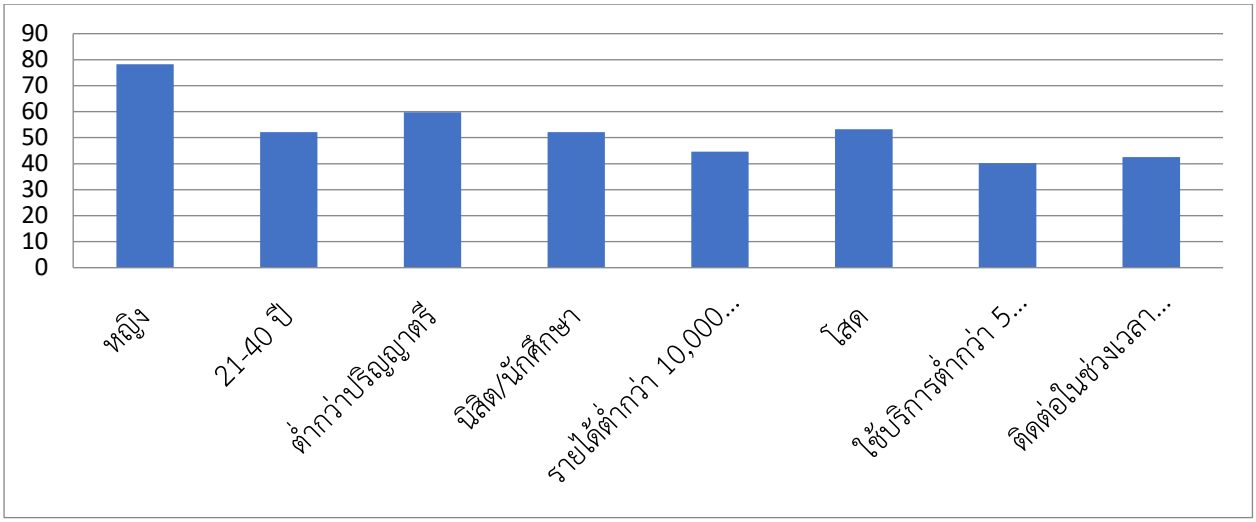
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก วิเคราะห์โดยการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

ส่วนที่ 3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก จำแนกตามตัวแปรปัจจัย ส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t-test ในกรณีที่ตัวแปรปัจจัยทางด้านบุคคลที่ศึกษาแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และ ใช้สถิติทดสอบ F- test ในกรณีที่ตัวแปรปัจจัยทางด้านบุคคลที่ศึกษาแบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ความถี่ในการรับบริการ และช่วงเวลาที่ติดต่อรับบริการ ปรากฏผลตามตารางดังต่อไปนี้

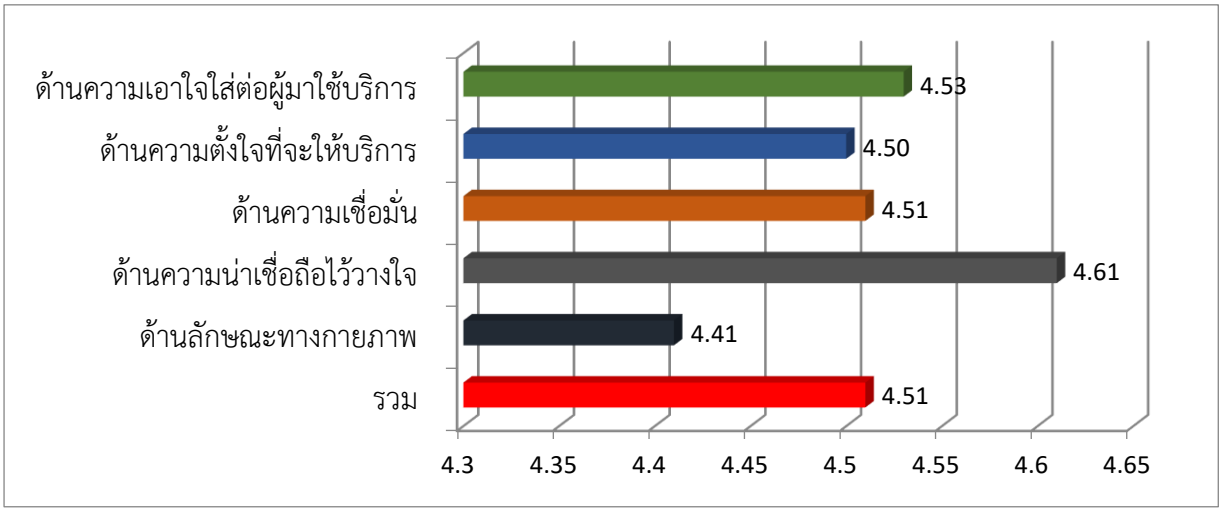


รูปที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก

ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี-เขาสก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเป็นนิสิต/นักศึกษา รายได้ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสด ความถี่ในการใช้บริการต่ำกว่า 5 ครั้งต่อเดือนเป็นส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ติดต่อส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลา 09.30-11.30 น.

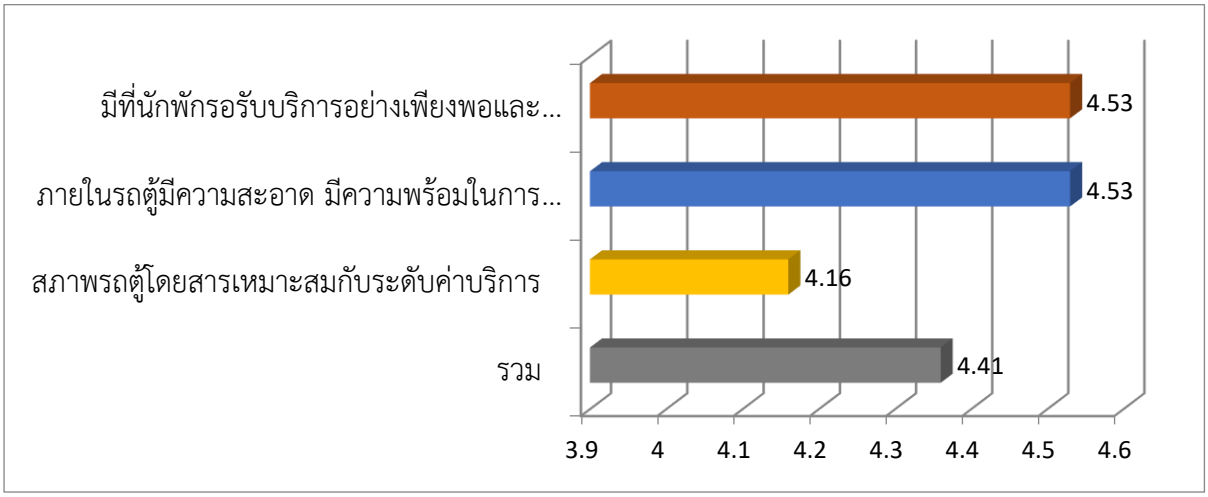
ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก

ตางรางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก



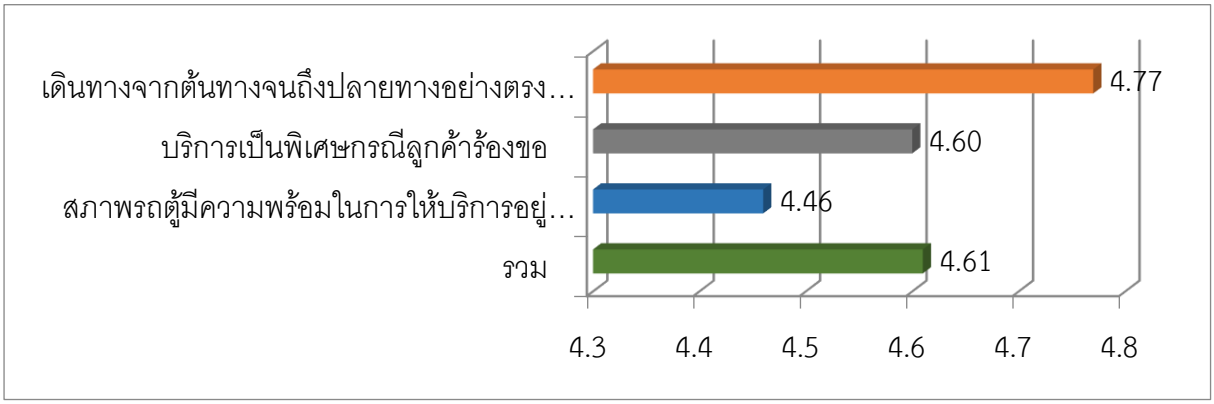
ภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นว่ามีระดับคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก โดยภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =4.51) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\overline{x}$=4.61) รองลงมา ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ($\overline{x}$=4.53) ด้านความเชื่อมั่น ($\overline{x}$=4.51) และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ ($\overline{x}$=4.50) และผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากในด้านลักษณะทางกายภาพ ($\overline{x}$=4.41)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ



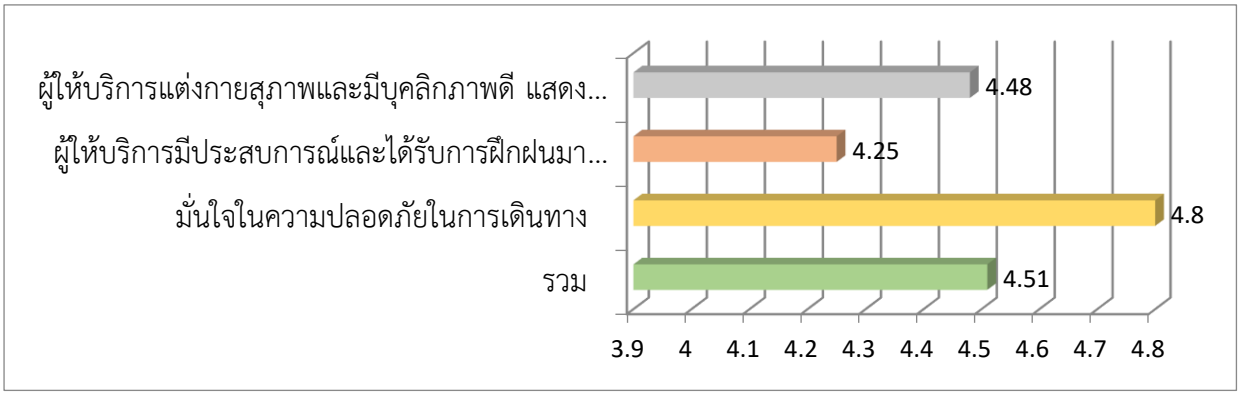
ระดับคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก โดยภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$=4.41) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้าน ภายในรถตู้มีความสะอาด มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ($\overline{x}$=4.53) รองลงมา มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอและสะดวกสบาย ($\overline{x}$=4.53) และผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากในด้าน สภาพรถตู้โดยสารเหมาะสมกับระดับค่าบริการ ($\overline{x}$=4.16)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ



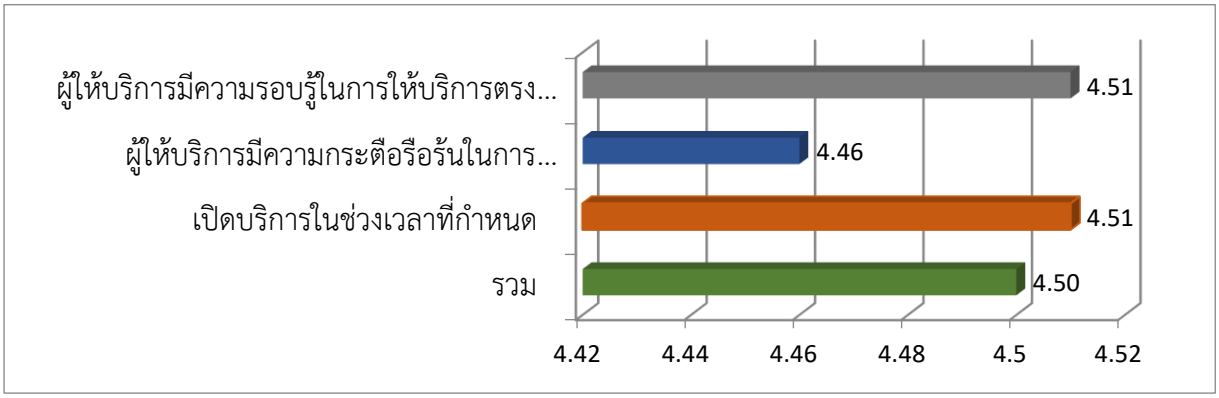
ระดับคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก โดยภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.61) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านการเดินทางจากต้นทางจนถึงปลายทางอย่างตรงต่อเวลา ($\overline{x}$=4.77) รองลงมา ในด้านบริการเป็นพิเศษกรณีลูกค้าร้องขอ ($\overline{x}$=4.60) และผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากในด้าน สภาพรถตู้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ($\overline{x}$=4.46)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก จำแนกตามด้านความเชื่อมั่น



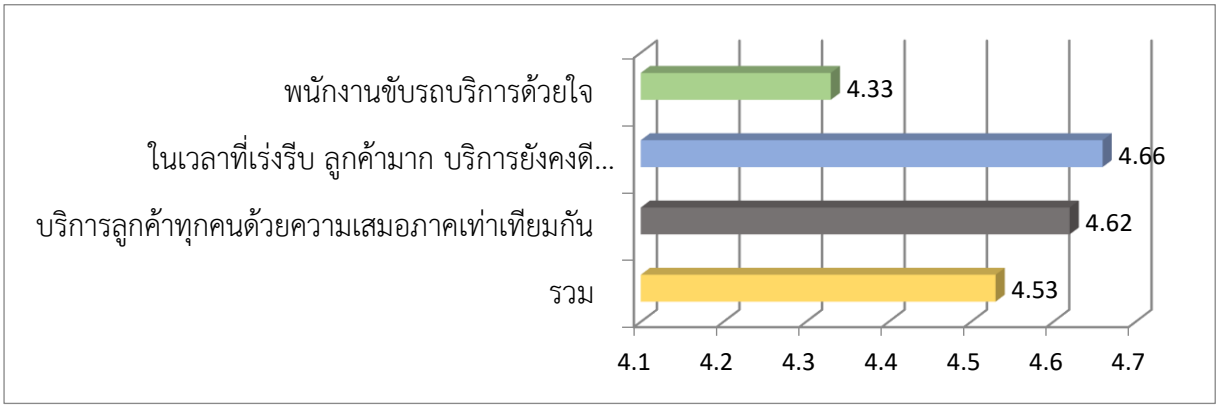
ระดับคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก โดยภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อมั่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.51) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านมั่นใจในความปลอดภัยในการเดินทาง ($\overline{x}$=4.80) และผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากในด้านผู้ให้บริการแต่งกาจสุภาพ และมีบุคลิกภาพดี แสดงกิริยามารยาทเป็นมิตร ($\overline{x}$=4.48) และด้านผู้ให้บริการมีประสบการณ์และได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ($\overline{x}$=4.25)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก จำแนกตามด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ



ระดับคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก โดยภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการในด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4.50) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้าน ผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในการให้บริการตรงกับความต้องการ ($\overline{x}$=4.51) รองลงมาในด้านเปิดบริการในช่วงเวลาที่กำหนด ($\overline{x}$=4.51) และผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากในด้าน ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\overline{x}$=4.46)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก จำแนกตามด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ



ระดับคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก โดยภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$=4..53) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้าน ในเวลาที่เร่งรีบ ลูกค้ามากบริการยังคงเหมือนเดิม ($\overline{x}$=4.66) รองลงมาในด้าน บริการลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

($\overline{x}$=4.62) และผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากในด้าน พนักงานขับรถบริการด้วยใจจริง ($\overline{x}$=4.33)

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก ส่วนด้าน อายุ อาชีพ สถานภาพ ความถี่ในการรับบริการ ช่วงเวลาที่ติดต่อรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี – เขาสก ณ ระดับนัยยะสำคัญที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี-เขาสก ”มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี-เขาสก ในภาพรวมพบว่าระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสายสุราษฎร์ธานี - เขาสก มีความรอบรู้ในการให้บริการตรงกับความต้องการ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้มาใช้บริการ สถานที่ตั้งมีความสะดวกในเดินทางมารับการบริการ และมีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอและสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรกมลวรรณ รักษา (2565). กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ 5 ข้อ ที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภายในรถตู้มีความสะอาด มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอและสะดวกสบาย และสภาพรถตู้โดยสารเหมาะสมกับระดับค่าบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรนพ พุกกะพันธ์ (2544). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและการจูงใจ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์. ซึ่ง สรุปว่า การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นต้น จะทำให้พนักงาน บังเกิดความสบายใจไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัวขวัญและกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไร้ ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาด ความสวยงาม พนักงาน จะขาดความ ตั้งใจในการปฏิบัติงานและเป็นการ ทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การเดินทางจากต้นทางจนถึงปลายทางอย่างตรงต่อเวลา บริการเป็นพิเศษกรณีลูกค้า ร้องขอ และสภาพรถตู้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และเป็นไปในทางเดียวกันกับ

งานวิจัยของจิตรวดี อุไรวงศ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาศรีจันทร์จังหวัดขอนแก่น

3. ด้านความเชื่อมั่น พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมั่นใจในความปลอดภัยในการเดินทาง ผู้ให้บริการแต่งกาจสุภาพและมีบุคลิกภาพดี แสดงกิริยามารยาทเป็นมิตร และผู้ให้บริการมีประสบการณ์และได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการหรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม การบริการที่มี ความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร และเป็นไปในทางเดียวกัน

4. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในการให้บริการตรงกับความต้องการเปิดบริการในช่วงเวลาที่กำหนด และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ นวลนภา ภาคีสุข และอุบล ไม้พุ่ม (2561) ซึ่งสรุปว่า การให้บริการด้วยความเต็มใจเป็นพื้นฐานของการให้บริการในกระบวนการทำงาน

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในเวลาที่เร่งรีบ ลูกค้ามากบริการยังคงเหมือนเดิม บริการลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และพนักงานขับรถบริการด้วยใจจริง ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแนวคิดของ เอกรัฐ วงศ์วีระกุล (2553) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในบริการหรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร และเป็นไปในทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้บริการในชั่วโมงเร่งด่วนช่วงเช้า ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน ควรเพิ่มจำนวนรถ เที่ยวรถ ให้ถี่ขึ้น ในช่วงเวลาดังกล่าว

2. ควรตรวจสภาพความเรียบร้อยของรถทุกคัน เช่น ความสะอาด ความหนา บาง ของฟิล์มกันแดด เพื่อให้รถ มีสภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการเป็นรถขนส่งสาธารณะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการรถตู้โดยสาร เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลของผู้ประกอบการ ซึ่งจะเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางการแก้ไขต่อไป

2. ศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการรถตู้โดยสารกับรถโดยสารประเภทอื่น ๆ เช่นรถโดยสารประจำทาง เพื่อจะได้แนวทางในการปรับคุณการให้บริการ

บรรณานุกรม

พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.

จิตรวดี อุไรวงศ์. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย.* กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลยัเชียงใหม่, เชียงใหม่.

นวลนภา ภาคีสุข และอุบล ไม้พุ่ม. (2561). *พฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. (2553). *ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์.* กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

การรับรู้คุณค่าและการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

Factors of Perception of Value and Decision to Purchase Herbal Products of Consumers in Muang Nativars District Narathiwat Province

นูรีฮัน มะเล๊าะ[1] วัลฮีดายะห์ บินอับดุลรอฮะ[2] โนรฮีดายะห์ ดอเล๊าะ[3] นูรอายูณีย์ นาแว[4] และรอยฮาน สะอารี[5]

Nureehan Maloh[1] Walheedayah Binabdulroha[2] Norheedayah Doloh[3] Nua-ayunee Nawae[4] and Roihan Saaree[5]

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชครินทร์

E-mail: nureehan.maloh123@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส (2) เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคในอำเภอเมือง ที่เคยบริโภคผลิตภัณฑ์สมุนไพร จำนวน 400 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 56.8 และร้อยละ 43.3 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44.5 ของกลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.8 และมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 87.3 (2) ผลการวัดระดับด้านการรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์ พบว่ามีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$=3.88 S.D.= 0.64) ผลการวัดระดับด้านการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในอำเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส พบว่ามีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$= 3.90 S.D.= 0.66)

คำสำคัญ: การรับรู้คุณค่า การตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์สมุนไพร

Abstract

The objective of this research was (1) to study the level of perception of herbal product value among consumers in Mueang, Narathiwat District. Narathiwat Province and (2) to study the level of consumers' decision to purchase herbal products in Mueang Narathiwat District Narathiwat Province The sample group in this research is consumers in Mueang Narathiwat District. who used to consume 400 sets of herbal products? The research tool was an online

questionnaire. The statistics used in the data analysis were descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation. The results showed that (1) The demographic characteristics of the samples were more female than male, 56.8% and 43.3%, respectively, aged between 15-25 years, which accounted for 44.5% of the sample. have a bachelor's degree Respondents accounted for 37%, most of them were students, representing 44.8% and earning less than 15,000 baht, or 87.3%. (2) The results of measuring the product's perceived value showed a high level of agreement ($\overline{x}$=3.88 S.D.= 0.64). The questionnaire had a high level of opinion at the level of agreement. As for the measurement results of consumers' decision to purchase herbal products in Mueang Narathiwat district Narathiwat Province found that ($\overline{x}$= 3.90 S.D.= 0.66), the respondents had a very agreeable level of opinion.

Keywords: Value perception, decision making, herbal products

บทนำ

ปัจจุบันการบริโภคของคนรุ่นใหม่ มีความนิยมใช้สมุนไพรเป็นทางเลือกในการดูแลสุขภาพ และมีนโยบายสนับสนุนการใช้สมุนไพรจากรัฐบาล ในแม่บทการพัฒนาสมุนไพรปี 2560-2564 (มีสมุนไพรที่เป็น product Champion 4 ชนิด คือ ขมิ้นชัน บัวบก ไพล กระชายดำ) และการดำเนินงานของกระทรวง สาธารสุขที่ส่งผลให้โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล ใช้สมุนไพรทดแทนการนำเข้ายาแผนปัจจุบัน โดยการเพิ่มรายการสมุนไพรเข้าไว้ในบัญชียาหลักแห่งชาติ จากปัจจัยดั้งกล่าวทำให้ในปีที่ผ่านมาตลาดอุตสาหกรรมสมุนไพร ที่ใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมเติบโตอย่างต่อเนื้อง (อาทิ อุตสาหกรรมเครื่องสำอาง อาหารเสริม ยาสมุนไพร) โดยในปี 2562 มูลค่าทางตลาดสมุนไพรเติบโตกว่า 18,200 ล้านบาท และพุ่งขึ้น 20 ล้านบาท ในปี 2563 ทั้งนี้ อุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ ในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องสวนกระแสเศรษฐกิจ ซึ่งมีอัตราการเติบโตเฉลี่ย 6.2% ต่อปี โดยตลาดยาไทยปี 2562 ที่ผ่านมามีมูลค่ารวมโดยประมาณอยู่ที่ 177,000 ล้านบาท และตลาดเวชภัณฑ์ที่มีศักยภาพสูงสุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้คาดว่าปี 2563 มูลค่าของอุตสาหกรรมยาจะเพิ่มขึ้นเป็น 2 ซึ่งตลาดยาและเวชภัณฑ์ในปัจจุบันมีสัดส่วนเกือบ 20% ของค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพทั้งหมด นอกจากนี้ไทยยังส่งออกยาและเวชภัณฑ์อยู่ที่ 428 ล้านเหรียญสหรัฐ ซึ่งคิดเป็นเงินไทย 12,840 ล้านบาท สมุนไพรและสารสกัดจากธรรมชาติของประเทศไทย จะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ สมุนไพรที่ใช้อุตสาหกรรมเครื่องสำอาง 77% อาหารเสริม 17% และยารักษาโรค 4% ส่วนมากประเทศไทยจะเป็นผู้ผลิตและส่งออกสารสกัดสมุนไพร ยังไม่สามารถนำมาใช้ในอุตสาหกรรมยาได้มากเนื้องจากกระบวนการผลิตและเทคโนโยลีที่ยังไม่สามรถตอบโจทย์จึงทำได้เพียงแค่ส่งออกสารสกัดไปยังต่างประเทศ (พรทิพย์ โอวาส และ สุมาลี สว่าง, 2564)

เนื่องจากนโยบายภาครัฐที่ประกาศให้ยาสมุนไพรบรรจุอยู่ในในบัญชียาหลักแห่งชาติและแนวโน้มการบริโภคเพื่อสุขภาพของคนรุ่นใหม่ รวมทั้งปัจจุบันโลกได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากขึ้น เป็นปัจจัยบวกให้สมุนไพรและผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร กลายเป็นสินค้าที่กำลังเป็นที่ต้องการในตลาดสูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นในปัจจุบันสมุนไพรและผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากสมุนไพร ได้กลายเป็นสินค้าทางเลือกใหม่ในการรักษาและสร้างเสริมสุขภาพแทนยาแผนตะวันตกที่มาจากการสังเคราะห์ทางเคมี ซึ่งมีราคาแพงและมีฤทธิ์ข้างเคียงสูงกว่ายาสมุนไพร จากปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดส่งในเกิดผลการแข่งขันด้านราคาที่รุนแรงจากแนวโน้มการเติบโตของตลาดสมุนไพร ส่งผลให้เกิดผู้ผลิตและจัดจำหน่ายตราสินค้ารายใหม่ของผลิตภัณฑ์สมุนไพรเกิดขึ้นมากมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีมากขึ้นจึงมีการแข่งขันทางด้านการตลาดที่รุนแรง ผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าสมุนไพรจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอย่างถูกต้องและเหมาะสมให้ทันกับยุคสมัยและค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเสริมสร้างให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าเพื่อความเติบโตและผลกำไรแบบยังยืนให้กับบริษัท
(ศิริรัตน์ สกุลศรีประเสริฐ, 2561)

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าสมุนไพรมีบทบาทสำคัญในการบำรุงรักษาป้องกันโรคหรือช่วยลดอาการป่วยของคนในปัจจุบัน ทำให้ผู้คนเริ่มหันมาใส่ใจดูแลสุขภาพมากขึ้น แนวคิดที่มีสุขภาพที่ดีได้เปลี่ยนจากการพึ่งยาทางการแพทย์กลายมาเป็นการรักษาด้วยการพึ่งยาสมุนไพร ในปัจจุบันที่ทั่วโลกต้องเผชิญกับสถานกานณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้คนเริ่มหันมาบริโภคสินค้าที่เป็นสมุนไพรมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นด้านการรับรู้คุณค่าและการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ในแนวทางในการปรับทัศนคติการรับรู้คุณค่า เพื่อที่จะสามารถตอบสนองการรับรู้ของกลุ่มผู้บริโภคให้เกิดความเข้าใจในผลิภัณฑ์สินค้าสมุนไพรมากขึ้น และนำไปสู้การตัดสินใจซื้อสินค้าได้ เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการที่สนใจในธุรกิจผลิตภัณฑ์สมุนไพร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสมุนไพรทราบถึงปัจจัยการรับรู้คุณค่าที่ส่งต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
2. ทราบถึงการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส
3. ให้ทราบถึงประโยชน์ต่อผู้ที่จะศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้ในการศึกษาในอนาคตเพื่อต่อยอดปัจจัยด้านอื่นๆ

การทบทวนวรรณกรรม

ปาริชาติ ประภาสัย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงความเสี่ยง และการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือประชากรที่รู้จักหรือใช้ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและใช้จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.880 และมีการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิง พรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการทดสอบ สมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยง และการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

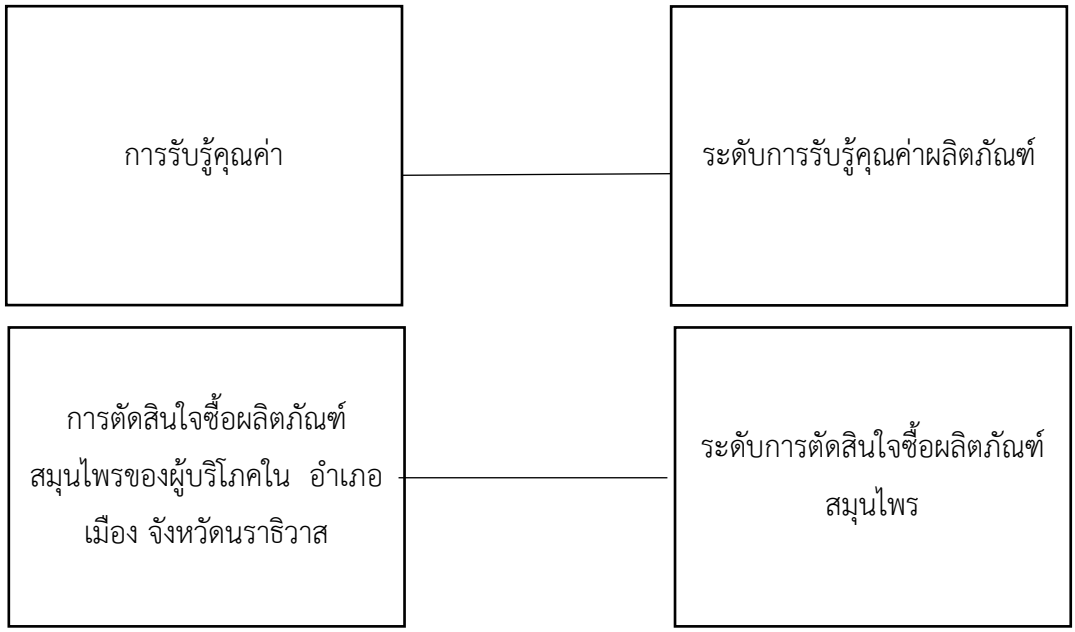
ศิริรัตน์ สกุลสรีประเสริฐ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรแคปซูลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยมีกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 ชุดข้อมูล ที่เคยมีประสบการณ์ซื้อผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรชนิดแคปซูล โดยจะใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าตราสินค้าทางด้านความภักดีต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรชนิดแคปซูลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีระดับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรชนิคแคปซูลไม่แตกต่างกัน

กนกอร วิเศษโวหาร (2564) ได้ศึกษเรื่อง การรับรู้คุณค่าบรรจุภัณฑ์กระดาษที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารบรรจุภัณฑ์กระดาษของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ศึกษาการรับรู้คุณค่า 4 ด้าน คือ การรับรู้คุณค่าด้านการใช้งาน ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 400 ชุด จากผลการวิจัย พบว่า จากการศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณค่า 4 ด้าน มีเพียงปัจจัยการรับรู้คุณค่า 2 ด้าน ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารบรรจุภัณฑ์กระดาษอย่างมีนัยสำคัญ คือ ปัจจัยการรับรู้คุณค่า ด้านสังคม และการรับรู้คุณค่าด้านสิ่งแวดล้อม

พัชณี มาเสถียร (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์และทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เรื่องดื่มเสริมอาหารที่ใช้สารให้ความหวานแทนน้ำตาลของผู้บริโภค ได้ทำการศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ 4 ด้าน ได้แก่ คุณค่าการใช้งานด้านการเงิน คุณค่าการใช้งานด้านคุณภาพ คุณค่าด้านสังคม และคุณค่าด้านอารมณ์ และทัศนคติ 4 มิติ ได้แก่ การให้รางวัลตัวเอง ความเชื่อมั่น ความจำเป็น และความปลอดภัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ กลุ่มที่เคยซื้อเครื่องดื่มเสริมอาหารที่ใช้สารให้ความหวานแทนน้ำตาลในระหว่างปี พ.ศ.2563-2564 จำนวน 409 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้คุณค่าด้านการใช้งานในแง่คุณภาพ การรับรู้คุณค่าด้านอารมณ์ ทัศนคติ

ด้านรางวัลแห่งความเชื่อมั่น และทัศนคติด้านสังคม ส่งผลให้การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเสริมอาหารที่ใช้ความหวานแทนน้ำตาลของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์สมุไพรในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร เนื่องด้วยผู้วิจัยไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Cochran (1977) ในคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

สูตร Cochran (1977)

$$n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e แทน ความมคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด

แทนค่าตัวอย่าง

$$n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} = 384.16$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 384 ตัวอย่าง เพื่อลดความคาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นและเพิ่มความแม่นยำ ผู้วิจัยได้ทำทำการเพิ่มขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินคำตอบ (Rating Scale Questions) ซึ่งจัดอยู่ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตราภาคชั้น (Interval scale) โดยให้เลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับตามลักษณะ Likert scale โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วนปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้สร้างจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งภายในแบบสอบถามหนึ่งชุดจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์สมุนไพร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยมีวิธีสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างข้อความแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (2) การรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์สมุนไพร (3) การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข

4. ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อ โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบและประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) (สราวุธ พุฒนวล, 2562) และรวมถึงนิยามหรือ

วัตถุประสงค์ โดยพิจารณาใน 3 ประเด็น คือ เหมาะสม ไม่เหมาะสม และไม่แน่ใจ ซึ่งการพิจารณาข้อคำถามนั้น ๆ ว่าวัดได้ตรงหรือสอดคล้องกับนิยามหรือไม่ โดยช่องว่างให้กรอกคำ ในรายข้อ และรวมทั้งฉบับ ใช้วิธีการกำหนดเป็นคะแนน ให้คะแนน +1 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อกำหนดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้คะแนน -1 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อกำหนดวัดไม่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ แล้วคำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทนค่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง

∑R แทนค่า ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทนค่า จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ และหากค่าดัชนี IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุง แก้ไข ซึ่งผู้วิจัยต้องดำเนินการแก้ไขหรือตัดออก ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ราย ในคนที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามที่ทดลองมาตรวจสอบ คุณภาพของเครื่องมือในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของคอน บาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) โดยแบบสอบถามในด้านการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามและวิธีการตอบแก่ตัวแทนหรือทีมงาน
2. ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงาน เข้าไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาตามที่ระบุไว้ข้างต้น
3. ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงาน ได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยหรือทีมงานจะตอบข้อสงสัยนั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบรับครบถ้วนแล้ว ประมวลผลผ่านวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน ตามความเหมาะสม

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าอัตราภาคชั้นที่ใช้ในการแปลข้อมูลในงานวิจัยใช้เกณฑ์การประเมินแบบอัตราภาคชั้น ซึ่งสามารถแปลผลคะแนนเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก

2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	173	43.30
หญิง	227	56.80
รวม	400	100
2. อายุ		
15 – 25 ปี	178	44.50
26 – 35 ปี	116	29.00
36 – 45 ปี	53	13.30
46 – 55 ปี	31	7.80
56 – 65 ปี	18	4.50
66 ปีขึ้นไป	6	1.00
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	96	24.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	92	23.00
อนุปริญญา/ปวส.	61	15.30
ปริญญาตรี	148	37.00
ปริญญาโท	3	0.80
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	400	100
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	179	44.80
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	3.00
ธุรกิจส่วนตัว	65	16.30

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	74	18.50
อาชีพอิสระ	56	14.00
อื่น ๆ	13	3.30
รวม	400	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	349	87.30
15,000 – 30,000 บาท	40	10.00
30,001 – 45,000 บาท	9	2.30
มากกว่า 50,000 บาท	2	0.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.80 และร้อยละ 43.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วงระหว่าง 15 – 25 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44.50 ของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.80 และมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 87.30

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์

การรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน	แปลผล
1. ผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่บริโภคมีมาตรฐานจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือมีเครื่องหมายรับรองความปลอดภัย	3.90	0.89	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจกับผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ท่านเคยบริโภค	3.78	0.81	มาก
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของผลิตภัณฑ์สมุนไพร	3.93	0.83	มาก
4. ท่านมีความยินดีที่จะใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรต่อไปในอนาคต	3.85	0.79	มาก

การรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน	แปลผล
5. ผลิตภัณฑ์สมุนไพรมีคุณประโยชน์ต่อสุขภาพของท่าน	3.97	0.86	มาก
6. ผลิตภัณฑ์สมุนไพรมีราคาที่ไม่แพงจนเกินไป	3.81	0.86	มาก
7. ผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ใช้จ่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	3.91	0.87	มาก
รวม	3.88	0.64	

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต้นในส่วนการรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยนรวมอยู่ที่ 3.88 โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ “ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของผลิตภัณฑ์สมุนไพร”

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร

การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ท่านมีการศึกษารายละเอียดของข้อมูลของผลิตภัณฑ์สมุนไพรก่อนตัดสินใจซื้อ	4.00	0.93	มาก
2. การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพราะมีผู้แนะนำให้บริโภค	3.73	0.77	มาก
3. การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพราะเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย	3.97	0.88	มาก
4. การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพราะมีการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	3.85	0.82	มาก
5. การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพราะไม่มีอันตรายต่อร่างกาย	4.00	0.84	มาก
6. เมื่อมีโอกาสท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	3.85	0.83	มาก
รวม	3.90	0.66	

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในส่วนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่3.90 โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ข้อคำถาม “ท่านมีการศึกษาของข้อมูลของผลิตภัณฑ์สมุนไพรก่อนตัดสินใจซื้อและเมื่อมีโอกาสท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพร”

อภิปรายผล

ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

ประเด็นแรก

ตัวแปรด้านการรับรู้คุณค่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ สกุลประเสริฐ (2561) พบว่า ตัวแปรด้านการรับรู้คุณค่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และงานวิจัยของปาริชาต ประภาสัย, (2557) ศึกษาเรื่อง ตัวแปรด้านการรับรู้คุณค่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ประเด็นที่สอง

ตัวแปรด้านการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร วิเศษโวหาร (2564) พบว่า ตัวแปรการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งงานวิจัยของศิริรัตน์ สกุลประเสริฐ (2561) พบว่า ตัวแปรการตัดสินใจซื้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของปาริชาต ประภาสัย (2557) พบว่า ตัวแปรด้านการตัดสินใจซื้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ เช่น การสนทนา การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจงและมีความหลากหลายมากขึ้น

2. งานวิจัยนี้มีกลุ่มตัวอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาสเท่านั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในหลากหลายพื้นที่หรือขยายให้ครอบคลุมทั้งประเทศเพื่อจะได้อธิบายข้อมูลในการตัดสินใจซื้ออย่างครอบคลุมมากขึ้น

3. ควรนำปัจจัยอิสระด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร มาเป็นปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเพื่อให้ผู้ประกอบการนำไปใช้กำหนดกลยุทธ์ได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กนกอร วิเศษโวหาร. (2564). *การรับรู้คุณค่าบรรจุภัณฑ์กระดาษต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ อาการบรรจุภัณฑ์กระดาษของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

ปาริชาติ ประภาสัย. (2557). *การรับรู้ถึงความเสี่ยงและการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหาร เสริมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

พัชณี มาเสถียร. (2564). *การรับรู้คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์และทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เรื่องดื่มเสริมอาหารที่ใช้สารให้ความหวานแทนน้ำตาลของผู้บริโภค.* สารนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

ศิริรัตน์ สกุลศรีประเสริฐ. (2561). *คุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์สมุนพรชนิดแคปซูลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ไปใช้ในการให้บริการของธุรกิจซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก

A Study of Factors Affecting the Use of LINE Official Accounts to Provide Services of Laundry Businesses in Phitsanulok Province

เฉลิมชัย ทานา[1] และพิมสหรา ยาคล้าย[2]

Chaloemchai thana[1] and Pimsara yaklai[2]

นิสิตบัณฑิตศึกษา หลักสูตรเทคโนโลยีผู้ประกอบการและการจัดการนวัตกรรม[1]

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร[2]

มหาวิทยาลัยนเรศวร[1,2]

E-mail: Chaloemchait62@nu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการยอมรับเทคโนโลยี (2) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์กับใช้บริการร้าน ซัก อบ รีด โดยดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการร้านซัก อบ รีด จำนวน 385 คน และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากลูกค้าที่ใช้บริการร้านซัก อบ รีด ตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ด้านการรับความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติในการใช้งาน และด้านการใช้งานจริง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม ผลการวิจัยประกอบด้วยดังนี้ (1) ด้านการใช้งานจริงค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 4.46 และมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 (2) ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งานมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 4.43 (3) ด้านการรับรู้ความง่ายในการค่าเฉลี่ยระดับความเห็นเท่ากับ 4.48 โดยมีอิทธิพลรองลงมาเช่นเดียวกับด้านการรับรู้ประโยชน์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (4) ด้านทัศนคติจากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นเท่ากับ 4.49 และไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านซัก อบ รีดผ่าน LINE OA

คำสำคัญ: ธุรกิจซัก อบ รีด LINE OA หรือไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจใช้บริการ

Abstract

This research aims to (1) To analyze the opinion level of technology acceptance. (2) To find factors that affect the decision to use Line Official Account and use the laundry

service by conducting research by collecting quantitative data from a sample group of customers who use the service. Laundry, drying, ironing, 385 people. and collecting data from questionnaires from customers using laundry services based on Technology Acceptance Theory (TAM), consisting of the perceived benefits of technology. Ease of use attitude to use and practical use. Data were analyzed using descriptive statistics. Shows percentage, mean and standard deviation. Inferential Statistic was used to test the hypothesis using Multiple Regression Analysis of the independent variable that affects the dependent variable. The results of the research consisted of the following: (1) the practical aspect, the mean opinion level was 4.46 and had the greatest influence on the decision to use the LINE Official Account service. at the significance level of 0.001 (2) the perceived usefulness of use had an average opinion level of 4.43 (3) the perceived ease of use average opinion level was 4.48 with a secondary influence as well as the perception of benefit at Level of statistical significance 0.05 (4) attitude from use. There was an average opinion level of 4.49 and had no influence on the decision to use the laundry service through LINE OA.

Keyword: Laundry business, LINE OA or LINE Official Account, Technology acceptance, decision to use the service

บทนำ

จากข้อมูลสถิติการจดทะเบียนนิติบุคคลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่าการจัดตั้งธุรกิจร้านซักรีด ปี2562 (ม.ค. – ต.ค.) มีจำนวน 148 ราย มีมูลค่าทุนจดทะเบียน 254.89 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2561 คิดเป็น 39.22% และ 98.42% ตามลำดับประเด็นสำคัญที่ผลักดันให้ธุรกิจนี้เติบโตคือพฤติกรรมผู้บริโภคคนรุ่นใหม่ที่เน้นความสะดวกสบาย และอัตราการขยายตัวของความเป็นเมือง และจากไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไปของคนในปัจจุบันที่ต้องการความสะดวกสบาย และการขยายตัวของชุมชนเมืองนั้น ดังนั้นธุรกิจซัก อบ รีด จำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ อีกทั้งนำเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อสนับสนุนการบริการเพื่อสามารถแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันได้ ซึ่งหลายองค์กรมีการศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าช่วยในการดำเนินธุรกิจ และเนื่องด้วยเป็นธุรกิจพื้นฐานที่คนไทยมีความเข้าใจเป็นอย่างดีนั้นหากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาการให้บริการสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจได้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) จากสถานการณ์การค้าออนไลน์บนโซเชียลมีเดียในปัจจุบันนั้นกำลังได้รับความนิยม ซึ่งพบว่า 40% จากการปิดยอดขายสามารถทำได้ผ่านช่องทางการ “แชต” ซึ่ง LINE เป็นหนึ่งในโซเชียลมีเดียที่มีการใช้งานในการแชทเป็นหลัก LINE มีต้นกำเนิดมาจากประเทศญี่ปุ่น เป็นแอพพลิเคชั่นสำหรับการสนทนาที่มีรูปแบบการสื่อสารได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ ไลน์ได้รับการพัฒนาให้มี

ความสามารถให้รองรับการใช้งานที่หลากหลาย นอกจากนี้ไลน์เป็นแอพพลิเคชั่นที่มีจุดเด่นคือ สติ๊กเกอร์ของไลน์ เช่นสติ๊กเกอร์อารมณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ดึงดูดผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี จึงมีแบรนด์สินค้าและธุรกิจต่าง ๆ มากมายนำไปใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดเพื่อส่งข้อความโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อทำให้เกิดความภักดี และจดจำแบรนด์สินค้าขณะผู้ใช้งาน LINE ในปัจจุบันมีมากกว่า 45 ล้านราย นอกจากนี้ยังมีผลสำรวจที่มีการยืนยันว่าเป็นช่องทางจากช่องทางโซเชียลมีเดียโดยมีการใช้งานมากที่สุดทุกช่วงวัยถึง 98.6% ถึงแม้ว่าผู้ใช้งานจะมีไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงวัย ยังพบว่ามีการใช้เวลามากกว่า 67 นาทีต่อวัน ในการการใช้งานนอกจากนี้ LINE จึงได้มีการพัฒนา LINE Official Account ให้มีฟีเจอร์ใหม่ๆ ให้ได้ใช้งาน ที่มีการใช้งานกว่า 3 ล้านรายและเป็นผู้ประกอบการโดยครอบคลุมในทุกธุรกิจ (ประชาชาติธุรกิจ, 2563) แอพพลิเคชันไลน์แอด (Official Account) หรือ LINE OA เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารที่ได้มีการแยกออกมาจาก LINE ส่วนบุคคล โดยที่เพื่อนสามารถ (Friends) สามารถติดตามสนทนาและรับข้อมูลข่าวสาร ช่วยทำให้สามารถใกล้ชิดกันมากขึ้น นอกจากนี้สามารถใช้ไลน์ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการรับ-ส่งข่าวสาร การสื่อสารเกี่ยวกับโปรโมชั่นของธุรกิจนอกจากนี้สามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของจำนวนเพื่อน จำนวนบล็อกแต่ละวัน สถิติบนไทม์ไลน์ และสามารถดาวน์โหลดข้อมูลทางสถิติออกมาได้ และจากการที่ได้มีการกล่าวจากนายพิเชษฐ ฤกษ์ปรีชา ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร LINE ประเทศไทย ในเดือนพฤษภาคม 2563 LINE ได้มีการเปิดเผยว่า LINE Official Account มีการเพิ่มขึ้นจาก 3 ล้านเป็น 4 ล้านบัญชี และนอกจากนี้ LINE ยังได้มีการประกาศวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการดำเนินชีวิตของคนไทย (Life Infrastructure) รวมทั้งยังนำเสนอแนวคิด (Growth Mindset) กลยุทธ์ (Growth Strategy) ในการทำธุรกิจออนไลน์ นอกเหนือจาการใช้ LINE Official Account เป็นเครื่องมือในการทำธุรกิจออนไลน์ (ศศิรินทร์ โพธิ์ศรี, 2563) ในการดำเนินชีวิตในยุคปัจจุบันสื่อโซเชียลมีเดียมีความสำคัญและมีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมาก เช่น การใช้สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์คต่าง ๆ LINE ถือเป็นช่องเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ช่วยในการขายและเป็นการทำการตลาดอีกรูปแบบหนึ่งที่กำลังนิยมอยู่ในปัจจุบัน โดย LINE Official Account หรือLINE OA มีการออกแบบมาเพื่อการใช้ประโยชน์ในทางธุรกิจโดยเฉพาะ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้งานง่าย สามารถสนทนา ส่งภาพ วิดีโอ ส่งต่อโปรโมชั่น และคอนเทนต์ต่าง ๆ ไปยังลูกค้าได้ กิจการซัก รีด โปรคลีนเนอร์ เป็นหนึ่งในธุรกิจ ซัก อบ รีด เป็นหนึ่งกิจการ ซัก อบ รีด เป็นธุรกิจ ซัก อบ รีดที่ได้ผลกระทบจากการแข่งขันในปัจจุบันและได้มีการเล็งเห็นความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาช่วยในการดำเนินธุรกิจ โดยที่จากในอดีต กิจการ ซัก อบ รีด โปรคลีนเนอร์ มีการเน้นการให้บริการสำหรับลูกค้ารายใหญ่ เฉพาะกลุ่ม โรงแรม สปา เกสเฮาส์ ทำให้กิจการสูญเสียรายได้ในช่วงที่ไม่ได้เป็นฤดูกาลท่องเที่ยว โดยเฉพาะการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้กิจการโปรคลีนเนอร์มีรายได้ลดลง

จากข้อมูลข้างต้นที่ได้กล่าวมามีกิจการหลายกิจการมีการนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันไปใช้ประโยชน์การเติบโตของธุรกิจซักอบรีด ออฟฟิเชียลแอคเคาท์เป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่ายต้นทุนไม่สูงมาก แม้ปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ในหลายธุรกิจมากแต่สำหรับธุรกิจ ซัก อบ

รีด ยังไม่มีงานวิจัยที่กล่าวถึงการประยุกต์ใช้ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เห็นประโยชน์ถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจโดยเลือกใช้ LINE OA ในศึกษาในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เพิ่มรายได้ของธุรกิจ และเพิ่มแรงจูงใจในการใช้บริการให้แก่ลูกค้า โดยการนำทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ไปใช้ในการให้บริการของธุรกิจ ซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้ธุรกิจ ซัก อบ รีด โปรคลีนเนอร์ มาช่วยในการออกแบบตัวต้นแบบ (Phototype) รูปแบบการให้บริการออกแบบไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์เพื่อตอบสนองในการให้บริการลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการยอมรับเทคโนโลยี ในการนำไปใช้ประโยชน์กับธุรกิจ ซัก อบ รีด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้ประโยชน์จากไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์กับใช้บริการ ซัก อบ รีด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis เป็นการศึกษาในเชิงพฤติกรรมมนุษย์ เพื่อใช้ในการอธิบายวิธีการและเหตุผลของในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงในการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลนั้นเกิดจากปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลที่เข้ามาสร้างการรับรู้ในด้านความเชื่อประสบการณ์ หรือพฤติกรรมทางสังคมของแต่ละบุคคลซึ่งขั้นตอนการยอมรับเทคโนโลยีนั้นประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนได้แก่

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง การที่แต่ละบุคคลได้มีการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ว่าเทคโนโลยีมีส่วนที่สามารถช่วยในการพัฒนาได้อย่างไรบ้าง
2. การรับรู้ว่าใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง การที่เทคโนโลยีที่นำมาใช้งานนั้นมีความง่ายในการใช้งาน มีวิธีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน
3. พฤติกรรมของผู้ใช้งาน (Behavior Intention to Use: BI) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความสนใจและพยายามในการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ
4. การใช้งานจริง (Actual System Use) หมายถึง การที่ได้นำเทคโนโลยีนั้นๆ มาใช้งานจริงที่เกิดจากการยอมรับในเทคโนโลยี การที่ได้รับรู้ถึงคุณประโยชน์ การใช้งานที่ง่าย และความสนใจที่จะใช้งาน

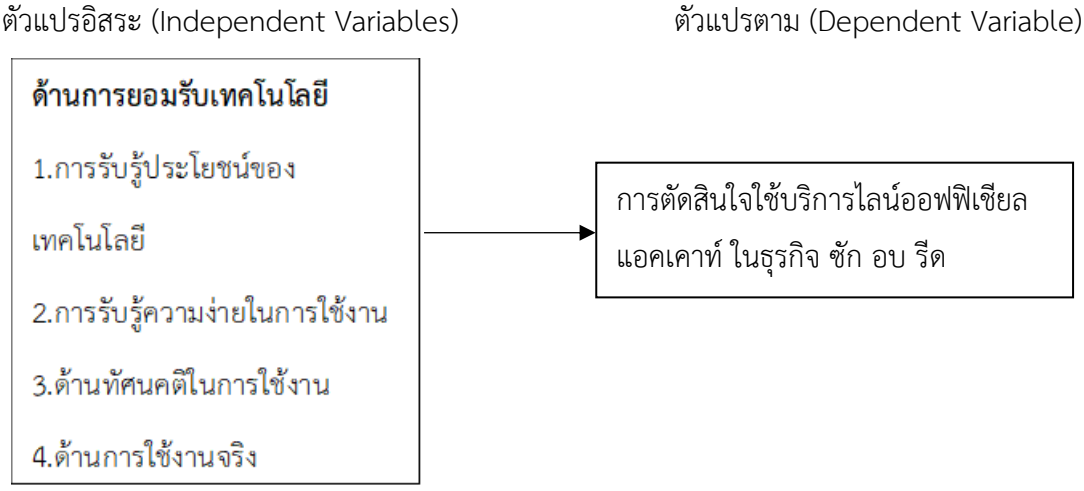
กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้นเป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ผู้ประกอบการต้องมีการศึกษาและทำความเข้าใจถึงขั้นตอนของการซื้อของผู้บริโภค ซึ่งการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบการและสามารถช่วยให้ผู้ประกอบการนำไปใช้ปรับกลยุทธ์การขายตามกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ในการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคได้มีการจัดลำดับโดยเริ่มจากขั้นตอนก่อนการใช้บริการไปจนสิ้นกระบวนการหลังการใช้บริการสามารถจำแนกลำดับขั้นได้ออกเป็น 5 ขั้นตอนโดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ถึงความต้องการ (Problem Recognition)
2. การค้นหาข้อมูล (Information Search)
3. การประเมินทางเลือกในการตัดสินใจการใช้บริการ (Evaluation of Alternatives)
4. การตัดสินใจการใช้บริการ (Purchase Decision)
5. พฤติกรรมหลังการใช้บริการ (Post Purchase Behavior)

จากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวความคิดของงานวิจัยซึ่งประกอบด้วยตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ในธุรกิจ ซัก อบ รีด ซึ่งด้านการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติการใช้งาน และด้านการใช้งานจริง การตัดสินใจใช้บริการใช้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ในธุรกิจ ซัก อบ รีด จึงได้กรอบแนวความคิดของงานวิจัยครั้งนี้ตามรูปที่ 1

กรอบแนวความคิดของงานวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดของงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ไปใช้ในการให้บริการของธุรกิจ ซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลกโดย ได้มีการกำหนดรูปแบบงานวิจัยโดยมีการเก็บข้อมูลจากงานวิจัยแบบเชิงปริมาณจากลูกค้าที่ใช้บริการ ร้าน ซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่าง (Cochran 1977) เนื่องจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ไปใช้ในการให้บริการของธุรกิจ ซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากไม่ทราบประชากรที่แน่นอน และในการ

วิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 384.16 และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

เครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยมีการออกแบบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ ข้อมูลด้านเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ด้านการับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติจากการใช้งาน ด้านการใช้งานจริง ที่ได้จากการค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี และนำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและตรวจสอบก่อนการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้นำไปสรุปผลและวิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยแสดงค่าร้อยละ ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ถึงระดับความคิดเห็นโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม ทางสถิติโดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

1.การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{x}$	SD	ระดับความเห็น
- ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	4.46	0.822	มากที่สุด
- ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.48	0.726	มากที่สุด
- ด้านทัศนคติการใช้งาน	4.49	0.771	มากที่สุด
- ด้านการใช้งานจริง	4.43	0.766	มากที่สุด
2.การตัดสินใจ	4.48	0.690	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าด้านทัศนคติมีระดับความเห็นมากสุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงคือด้านการับรู้ความง่ายในการใช้งานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และลำดับสุดท้ายคือด้านการใช้งานจริงค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ด้านการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

ตารางที่ 2 การทดสอบทางสถิติ (Multiple Regression Analysis)

การยอมรับเทคโนโลยี	**Unstandardized coefficient**		**Standardized Coefficients**	**p-value**
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	0.834	0.116		0.000
ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	0.204	0.070	0.212	0.004*
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.181	0.080	0.191	0.023*
ด้านการใช้งานจริง	0.445	0.065	0.494	0.000***
ด้านทัศนคติการใช้งาน	-0.011	0.059	-0.012	0.851
P-value<0.000				
R=.859, R2=.738, Adjusted R2=.735				

*คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, ** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01, *** คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

จากตารางที่1 เป็นการวิเคราะห์ผลโดยมีการแสดงค่าเฉลี่ยที่เป็นตัวแปรตาม ที่แสดงถึงการตัดสินใจใช้บริการ LINE OA ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ที่ประกอบด้วย ด้านการใช้งานจริง ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติการใช้งาน

จากการทดสอบพบว่าในการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ ในธุรกิจ ซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 โดยที่การยอมรับเทคโนโลยีด้านการใช้งานจริง/Use (β = 0.494) มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 ขณะที่ด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี (β = 0.212) และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (β = 0.191) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และด้านทัศนคติในการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ในธุรกิจ ซัก อบ รีด

การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลด้านการยอมรับเทคโนโลยี

1. ด้านการใช้งานจริง พบว่ามีระดับความเห็นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.43 จากการศึกษาจากการเก็บข้อมูลในหัวข้อที่มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดนั้น พบว่ามีความเต็มใจในการใช้บริการร้าน ซัก อบ รีดผ่าน LINE OA มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 และจากการวิเคราะห์ในการยอมรับเทคโนโลยีด้านการใช้งานจริงนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ ในธุรกิจซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 การยอมรับเทคโนโลยีด้านการใช้งานจริงมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

(นันทกานต์ หลวงทุมมา, 2560) การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจสั่งซื้ออาหารผ่านแอพพลิเคชั่น Line Man ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริงมีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้า เนื่องผู้บริโภคได้รับรู้ถึงรายละเอียดต่าง ๆ ของแอพพลิเคชั่น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจใช้อย่างรวดเร็วและทำให้รู้สึกถึงความสะดวกสบาย อีกทั้งยังจะใช้งานเป็นประจำ

2. ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน พบว่าการใช้งาน LINE OA ในการให้บริการ ซัก อบ รีด โดยรวมมีความเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.46 และจากการพิจารณาจากแบบสอบถามที่มีระดับความเห็นมากที่สุด ได้แก่ การใช้งาน LINE OA ในการให้บริการ ซัก อบ รีด สามารถทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้นโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51 และการใช้ประโยชน์ LINE OA กับธุรกิจต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 สามารถวิเคราะห์และอภิปรายผลในการศึกษาการศึกษาด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับความสัมพันธ์ระดับที่รองลงมา และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ(วริษฐา สุริยไพฑูรย์, 2560) ที่มีการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าการรับรู้ความมีประโยชน์ในการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่

3. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่าระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.48 และจากการศึกษาการเก็บข้อมูลในหัวข้อที่มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดนั้น พบว่าในการใช้บริการ ซัก อบ รีด ผ่าน LINE OA มีรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากสุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 และจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ไปใช้ในการให้บริการของธุรกิจ ซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายจากการใช้งาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับความสัมพันธ์ระดับรองลงมาเช่นเดียวกับด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเป็นผลจากการใช้บริการ ร้านซัก อบ รีด ผ่าน LINE OA นั้นมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้อง (ดวงพร รัดสินทร, 2562) ที่ได้มีการศึกษาเรื่องการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้มีการศึกษาถึงการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร หากผู้บริโภคสามารถมั่นใจนะระบบจะเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจที่จะใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด

4. ด้านทัศนคติจากการใช้งาน พบว่ามีระดับความเห็นมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.49 และจากการศึกษาการเก็บข้อมูลในหัวข้อที่มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดนั้นพบว่าจากการใช้ LINE OA ในปัจจุบันมีความทันสมัยเหมาะสมกับไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตในปัจจุบัน มีระดับความเห็นมากที่สุดโดยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ซึ่งแสดงให้เห็นถึง การใช้ LINE OA ในปัจจุบันนั้น มีความทันสมัยเหมาะสมกับไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตในปัจจุบันในการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ไปใช้ในการให้บริการของธุรกิจ ซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก การยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติจากการใช้งาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

0.001 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าด้านทัศนคติจากการใช้งานนั้นไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการร้านซัก อบ รีดผ่าน LINE OA ซึ่งเห็นต่างจากจากงานวิจัยของ(อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ, 2560) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านทัศนคติต่อการใช้มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจ พบว่าหากบุคคลที่จะใช้เทคโนโลยีมีทัศนคติที่ดีแล้วส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีที่จะทำให้เกิดการใช้งานจริงและใช้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ไปใช้ในการให้บริการของธุรกิจ ซัก อบ รีด ในจังหวัดพิษณุโลก ข้อเสนอแนะในด้านการยอมรับเทคโนโลยีนั้นผู้ประกอบธุรกิจซัก อบ รีด ควรจะมีการมุ่งเน้นในการศึกษาด้านการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการการตัดสินใช้งาน LINE OA ซึ่งองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วยด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติการใช้งาน ด้านการใช้งานจริง แต่หากผู้ประกอบธุรกิจซัก อบ รีด การจำกัดในด้านทรัพยากรที่นำมาใช้ในการศึกษา ควรมุ่งไปที่ด้านการใช้งานจริงเป็นอันดับแรกเนื่องจากเป็นผลที่มาจากความเต็มใจ และตั้งใจ และใช้งานอย่างชำนาญจากลูกค้า ที่ใช้บริการร้านซัก อบ รีด ผ่าน LINE OA

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีในด้านทัศนคติการใช้งาน ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพิ่มเติม
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอื่นๆที่จะนำมาช่วยในการให้บริการของธุรกิจซัก อบ รีด

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). *ธุรกิจร้านซักรีด-บทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำเดือนตุลาคม2562.* เข้าถึงได้จาก: https://www.dbd.go.th/downloaddocument_file Statisic/2562/T26/T26_201910.pdf, 20 มิถุนายน 2565.

ดวงพร รัดสินทร. (2562). *การรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการรับชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

นันทกานต์ หลวงทุมมา. (2560). *การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจสั่งซื้ออาหารผ่านแอพพลิเคชั่น Line Man ของผู้บริโภคกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ประชาชาติธุรกิจ. (2563). *ไอซีที*. เข้าถึงได้จาก: https://www.prachachat.net/ict/news-429050, 28 ธันวาคม 2565.

วริษฐา สุริยไพฑูรย์. (2560). *อิทธิพลของการรับรู้ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จังหวัดสงขลา.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ศศิรินทร์ โพธิ์ศรี. (2563). *เผยสถิติผู้ใช้บริการ LINE Official Account*. เข้าถึงได้จาก: https://www.bltbangkok.com/news/25967/, 15 ตุลาคม 2565.

อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.* นิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการบริหารงานทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

Factors Affecting the Intention to Use a Mobile Application for Ordering Products A Case Study of a Private Company

วันวรางค์ ภาษยะวรรณ[1] และทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร[2]

Wanwarang Phassayawan[1] and Tipparat Laohavichien[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

โครงการปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจภาคค่ำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1],

ภาควิชาการจัดการเทคโนโลยีและการปฏิบัติการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[2]

E-mail: wanwarang.p@gmail.com[1], fbustrl@ku.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ประเภทของธุรกิจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า (2) เพื่อวิเคราะห์ขนาดของธุรกิจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า และ (3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าของลูกค้าบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง งานวิจัยนี้ดำเนินการโดยวิธีเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้มาใช้บริการสั่งผลิตสินค้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 158 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ทำงานในธุรกิจประเภทบริการขนาดใหญ่ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าที่แตกต่างกัน (2) ขนาดธุรกิจที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า โดยสามารถใช้อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าได้ถึงร้อยละ 55.2 โดยปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้ามากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าน้อยที่สุด

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า ประเภทของธุรกิจ

Abstract

The purposes of this study were (1) to analyzed the effect of customers' business type on the intention to use a mobile application for ordering products, (2) to analyzed the effect of customers' business size on the intention to use a mobile application for ordering products and (3) to analyzed the effect of factors technology acceptance on the intention to use a mobile application for ordering products from one private company. This study was conducted by a quantitative methods approach. Data were collected by questionnaire from 158 customers who have experience using a product-ordering mobile application of this private company. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-value, one-way variance, the Pearson correlation and Multiple Regression. The findings showed that most respondents graduated with a bachelor's degree or higher, working in a large-scale service business. The results revealed (1) that different businesses type have different effects on the intention to use a mobile application to order products. However, (2) business sizes do not affect customers' intention to use a mobile application for ordering products at a 0.05 statistically significant level. (3) Technology acceptance measures by the ease of use, usefulness, and perceived risk affect the intention to use a mobile application for ordering products by 55.2 percent. Technology acceptance in terms of usefulness affects customers' intention to use a mobile application for ordering products the most, while perceived risk affects the least.

Keywords: Technology Acceptance, mobile application for ordering products, type of business

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีวิวัฒนาการ และเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีบนอินเตอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีรูปลักษณ์การใช้งานที่ทันสมัย หรือแม้แต่เทคโนโลยีบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ได้รับการพัฒนาจนมีความสามารถใช้งานได้ใกล้เคียงกับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ซึ่งจำนวนผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นทุก ๆ ปี (We Are Social & Hootsuite, 2021) ทำให้ภาคธุรกิจ หน่วยงาน รวมทั้งองค์กรต่าง ๆ หาหนทางใหม่ ๆ ที่จะนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตในชีวิตประจำวันของคนรุ่นใหม่

โดยเฉพาะในปัจจุบันการพัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสารของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาจนสามารถใช้สื่อสารได้รวดเร็วและใช้อินเตอร์เน็ตได้ดีมากยิ่งขึ้นหรือเรียกว่า สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ที่ปัจจุบันมีการผลิตออกมาหลากหลายรุ่น หลากหลายตราสินค้า และหลายระดับราคา ซึ่งได้รับความนิยม

อย่างแพร่หลายและมีแนวโน้มการเจริญเติบโตของกลุ่มผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทำให้การทำธุรกิจซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการช็อปปิ้งออนไลน์ก็ได้รับความนิยมมากขึ้นซึ่งวิธีหนึ่งที่ธุรกิจต่าง ๆ (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ETDA 2021) จะสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างง่ายดายนั่นคือการสร้างแอพพลิเคชั่นนั้นๆบนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการต่าง ๆ ของธุรกิจต่าง ๆ รวมไปถึงธุรกิจที่ผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อ

ธุรกิจที่ผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อ เป็นการผลิตที่คุณลักษณะของสินค้าจะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย การเตรียมการผลิตและวัตถุดิบที่ต้องการจะใช้ตลอดจนกระบวนการผลิตจึงไม่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ทำให้มีรายละเอียดข้อตกลงของคำสั่งซื้อที่ค่อนข้างมากและซับซ้อนลูกค้าส่วนใหญ่จึงนิยมที่จะใช้การสื่อสารคำสั่งซื้อด้วยการพบปะพูดคุยต่อหน้า ทางโทรศัพท์ และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มากกว่า ซึ่งวิธีที่ได้กล่าวไปข้างต้นนั้น อาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย และต้องใช้เวลาในการเดินทาง ติดต่อสื่อสาร หรือแก้ไขข้อมูลค่อนข้างมาก ดังนั้นการนำเทคโนโลยีโมบายแอพพลิเคชั่นมาใช้รับคำสั่งซื้ออัตโนมัติ ผ่านการดูตัวอย่างสินค้า วัตถุดิบที่จะเลือกใช้ วันที่ต้องการรับสินค้า และการกรอกข้อมูลต่าง ๆให้ครบถ้วนในแอพพลิเคชั่น ก็จะช่วยลดข้อมูลความผิดพลาดจากการติดต่อสื่อสารสะดวกสบายประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานได้ตลอดกระบวนการผลิตจนกระทั่งสินค้าส่งถึงลูกค้า

ดังนั้นการพัฒนาแอพพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้านั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรศึกษาถึง“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า” เนื่องจากผลของการศึกษาจะสามารถช่วยให้ธุรกิจที่รับผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อปรับปรุงระบบการรับคำสั่งซื้อสินค้าและบริหารการผลิตให้สอดคล้องหรือตอบสนองกับความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ประเภทของธุรกิจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า
2. เพื่อวิเคราะห์ขนาดของธุรกิจที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้ตรวจสอบและรวบรวมเอกสารทั้งหมดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้งานและการยอมรับเทคโนโลยี

ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักเพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีจากทั้งทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ของ Davis (1986) เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นศึกษาความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้งานที่จะเกิดขึ้นตามมา โดยทฤษฎีดังกล่าวนี้มีปัจจัยหลักได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ว่าระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรง ต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ความเชื่อของของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความคาดหวังต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่ว่าต้องมีความง่ายในการรับรู้ที่จะใช้งาน โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้ความง่ายในการใช้งานยังมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้งาน และอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่ส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งาน (Attitude Toward Using) หมายถึง ปฏิกิริยาทางความรู้สึก ความเชื่อ โดยรวมของแต่ละบุคคลที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งเกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หากผู้ใช้รับรู้ว่าเทคโนโลยีนี้มีประโยชน์จะสามารถใช้งานได้ง่าย หรือความเชื่อต่อสิ่งนั้นในทิศทางที่เป็นบวก ผู้ใช้จะเกิดความรู้สึกว่าควรที่จะใช้งานระบบสารสนเทศนั้นจริง (Ajzen & Fishbein, 1980) และส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มที่จะใช้งาน (Behavioral Intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (Actual System Use) หมายถึง การใช้งานจริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งการใช้งานจริงเกิดจากการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานว่าเป็นระบบที่ใช้งานง่าย ซึ่งก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานและทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด

2. ทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk)

การรับรู้ความเสี่ยง เป็นความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภครับรู้ได้จากสินค้าและบริการหนึ่ง ๆ ทำให้เกิดผลกระทบด้านลบกับการซื้อหรือใช้บริการ หากลูกค้ารับรู้ ความเสี่ยงเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในระดับที่มากแสดงว่าเกิดความไม่แน่นอนในเชิงลบที่มีความสำคัญกับพฤติกรรมของผู้บริโภค Bauer (1960) โดยจากการศึกษาของStone & Gronhaug (1993) นั้นเชื่อว่าการรับรู้ความเสี่ยงเป็นหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคและอาจจะส่งผลให้เกิดความสูญเสียกับความตั้งใจในการใช้บริการ Demirdogen, Yaprakli, Yılmaz, and Husain (2010) กล่าวว่า เมื่อพิจารณาความ เสี่ยงในมุมมองของผู้บริโภค สามารถแจกแจงปัจจัยความเสี่ยงที่สามารถรับรู้ได้ ดังต่อไปนี้ และอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยหลัก ๆ ของการรับรู้ถึงความเสี่ยงแบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน 1. ความเสี่ยงด้านสังคม (Social risk) เป็นระดับความรับรู้ของบุคคลที่เกิดขึ้นจากบุคคลอื่นแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน และการเข้าใช้บริการซึ่งอาจมีอิทธิพลให้เกิดความยอมรับและไม่ยอมรับ ทั้งนี้การที่ลูกค้าจะตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้บริการแอพพลิเคชั่นนั้นอาจมาจากบุคคล ใกล้ชิด เช่น กลุ่มเพื่อน หรือสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น (Taylor and Todd, 1995) 2. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial

risk) ในขณะที่ทำธุรกรรมทางการเงิน การโอนเงิน และการชำระเงิน อาจเกิดความสูญเสียจากการใช้บริการ เนื่องจากขณะที่ใช้บริการนั้นไม่มีหลักฐาน ทางเอกสารที่มีการลงลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ธนาคารเหมือนการใช้บริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ ธนาคาร ซึ่งหากเกิดปัญหาจะไม่สามารถดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือเรียกร้องขอค่าชดเชยที่เกิดจาก ความผิดพลาดระหว่างดำเนินการ (Lim, 2003) 3. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา (Psychological risk) ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่รู้สึกว่า การใช้งานแอพพลิเคชั่นบนมือถืออาจจะไม่เหมาะกับตัวเอง เช่น ความไม่เหมาะสมกับวัย การใช้ งานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หรือความกังวลใจ เป็นต้น (Lim, 2003) 4. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance risk) หมายถึง คุณภาพของการให้บริการ หรือการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ต หากองค์ประกอบนี้ทำหน้าที่ได้ไม่ดีพอจะส่งผลให้เกิดปัญหาระหว่างใช้งาน เช่น อุปสรรคในการเข้าใช้งานระบบเกิดข้อบกพร่องในการใช้งาน ความเร็วของการดาวน์โหลดข้อมูลซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของแอพพลิเคชั่นช้าลง รวมถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และก่อให้เกิดความเสียหาย (Laroche, Bergeron and Yang, 2004) 5. ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy risk) ความเชื่อ หรือความรู้สึกที่ไม่ได้รับความ ปลอดภัยมากเพียงพอ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสูญเสียต่าง ๆ ดังนี้ การถูกโจรกรรมข้อมูล หรือทรัพย์สิน การลักลอบดักเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาตซึ่งการ กระทำดังกล่าวนั้นส่งผลให้สูญเสียข้อมูลทางการเงิน และเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล 6. ความเสี่ยงด้านเวลา (Time risk) การสูญเสียเวลาและความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น เนื่องมาจากความล่าช้า และความยากลำบากในการปรับเปลี่ยนการใช้บริการจากแบบดั้งเดิมหรือการเรียนรู้การใช้บริการแอพพลิเคชั่น (Littler and Melanthiou, 2006)

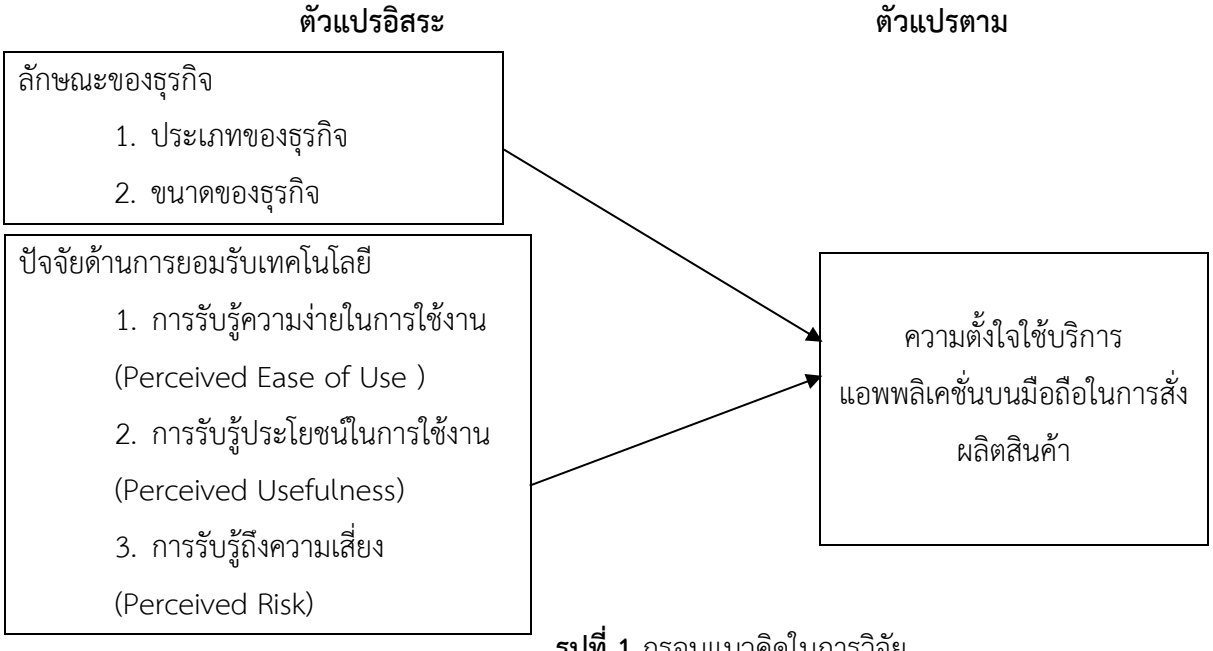
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Manuel Rivera, Amy Gregory and Liza Cobos (2015) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของประสบการณ์เทคโนโลยีประโยชน์และทัศนคติต่อพฤติกรรมแอพพลิเคชั่นมือถือสำหรับอุตสาหกรรมtimeshareพบว่าการยอมรับใช้ยังไม่แพร่กระจายมากนัก และยังคงอยู่ในช่วงเริ่มต้นเมื่อการเปรียบเทียบกับบริการอื่น เนื่องจากความไม่แน่นอนและ การรับรู้ทางด้านความเป็นส่วนตัวมีผลในทางลบต่อทัศนคติของผู้บริโภค และส่งผลต่อความตั้งใจของการใช้บริการ จักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์ (2554) ศึกษาการยอมรับบริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความ และรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Instant Messaging : MIM) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานเทคโนโลยีการบริการ MIM คือ ทัศนคติที่เกี่ยวข้องการใช้เทคโนโลยี, การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ, อิทธิพลทางสังคม และความเชื่อมั่นความสามารถในการใช้งาน สรุปได้ว่าความรวดเร็วในการสื่อสารส่งผลทำให้การยอมรับเทคโนโลยีด้านบริการ MIM มากยิ่งขึ้น นิธินาถ วงศ์สวัสดิ์ และปวีณา คำพุกกะ (2557) ได้ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการศึกษาความตั้งใจในการใช้งานของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) เข้าไปยังแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเดิม ซึ่งปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ด้านได้แก่ (1) ด้านความปลอดภัย (2) ด้านความเป็นส่วนตัว (3) ด้านสังคม

(4) ด้านการสูญเสียเวลา (5) ด้านการดำเนินงาน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต และการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต Fa-Shing, Min-Ling และ Chieh-Peng (2015) ศึกษาเกี่ยวกับการพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความตั้งใจในการใช้งานสื่อสังคม อย่างต่อเนื่อง วนิดา ตะนุรักษ์นรพล จินันท์เดชและประยงค์ มีใจซื่อ (2017) ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและการค้าปลีกของไทย พบว่าการรับรู้ว่าความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลในทางบวกต่อทัศนคติและพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย จากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่าปัจจัยด้านลักษณะการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้โมบายแอพพลิเคชั่น ที่มีความแตกต่างกันในทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี มีผลกับความตั้งใจใช้บริการ และหากผู้ใช้สามารถรับรู้ถึงประโยชน์ รวมทั้งทราบว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถนำมาใช้งานได้ง่าย จะส่งผลกับทัศนคติที่มีต่อความตั้งใจในการใช้งาน นอกจากนี้การรับรู้ถึงความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงด้านสมรรถภาพ ก็จะส่งผลกับความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยจึงเลือกปัจจัยลักษณะประเภทและขนาดของธุรกิจ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง ในการวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า ซึ่งแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

สมมติฐาน1: ประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าแตกต่างกัน

สมมติฐาน2: ขนาดของธุรกิจที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าแตกต่างกัน

สมมติฐาน3: ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการสั่งผลิตสินค้าหลายครั้งที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 250 คน ผู้วิจัยนำจำนวนประชากรมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane’s (1970) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 154 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทำโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 คำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า คือด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) และ ส่วนที่ 3 คำถามที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรส่วน (Likert Scale) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความคิดเห็นกำหนดให้มีค่าเท่ากับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน เห็นด้วย 4 คะแนน ไม่แน่ใจ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย 2 คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ และใช้อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง 2. สถิติอนุมานเพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของผู้ที่ใช้บริการสั่งผลิตสินค้าจำแนกตาม

ประเภทธุรกิจและขนาดธุรกิจ โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ซึ่งเป็นการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance – ANOVA) ของประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป 3.วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) แบบ Pearson's Correlation 4. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุระดับ การศึกษาประเภทธุรกิจและขนาดธุรกิจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึง ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เพศหญิง 106 คน มีอายุ ตั้งแต่ 35 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าดำเนินธุรกิจประเภทบริการ และมีขนาดธุรกิจ ขนาดใหญ่

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยต่าง ๆ 3 ปัจจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน

	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.21	0.670	เห็นด้วย
2	การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	4.25	0.717	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3	การรับรู้ถึงความเสี่ยง	3.72	0.734	เห็นด้วย

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึง ปัจจัยการรับรู้ถึงผลประโยชน์ ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.21 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ปัจจัยการรับรู้ถึงความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ย 3.72

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความตั้งใจในการใช้บริการ

การวิเคราะห์ปัจจัยความตั้งใจในการใช้บริการ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้บริการสั่งผลิตสินค้าผ่านแอพพลิเคชั่นบนมือถือโดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า โดยใช้ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลทดสอบสมมติฐานที่ 1

ประเภทธุรกิจ	ขนาดตัวอย่าง	ความตั้งใจใช้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	10	4.44	0.540	2.658	0.013*
สินค้าอุปโภคบริโภค	41	4.35	0.636		
ธุรกิจการเงิน	8	4.08	0.875		
สินค้าอุตสาหกรรม	26	4.36	0.477		
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	9	4.33	0.458		
ทรัพยากร	2	3.60	0.566		
บริการ	49	3.91	0.752		
เทคโนโลยี	13	3.92	0.781		

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประเภทธุรกิจส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าด้วยค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.013

สมมติฐานที่ 2 ขนาดธุรกิจของธุรกิจที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลทดสอบสมมติฐานที่ 2

	ขนาดธุกิจ									
	ขนาดรายย่อย จำนวน = 42		ขนาดย่อม จำนวน = 34		ขนาดกลาง จำนวน = 36		ขนาดใหญ่ จำนวน = 46		F	P
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ความตั้งใจใช้บริการ	4.20	0.639	3.94	0.769	4.16	0.695	4.29	0.646	1.819	0.146*

หมายเหตุ * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ขนาดธุรกิจที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าด้วยค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.146

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า โดยสถิติทดสอบคือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) แบบ Pearson's Correlation

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีด้านกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า

ตัวแปร	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน	ความตั้งใจใช้บริการสั่งผลิตสินค้า
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	1.000			
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	0.641	1.000		
การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน	0.425	0.584	1.000	
ความตั้งใจใช้บริการสั่งผลิตสินค้า	0.603	0.709	0.544	1.000

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปร พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันโดยปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์สูงที่สุด มีค่าเท่ากับ .641 และปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ต่ำที่สุด มีค่าเท่ากับ .425 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงที่สุด พบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีค่าความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ .709

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้อธิบายปัจจัยความตั้งใจบริการสั่งผลิตสินค้าผ่านแอพพลิเคชั่นบนมือถือ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธ์ถดถอย		ค่าสัมประสิทธ์ถดถอยมาตรฐาน	t	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	B	**S.E.**	**Beta**		
ค่าคงที่	0.665	0.259		2.569	0.011
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน(PEOU)	0.244	0.072	0.237	3.398	0.001

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย		ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน	t	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
	B	**S.E.**	**Beta**		
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน(PU)	0.435	0.075	0.452	5.814	0.000
การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งาน (PR)	0.168	0.062	0.179	2.710	0.007
R = 0.749, R^2=0.561, Adjusted R^2=0.552, SEE=0.461, F=65.570, P=0.000*					

หมายเหตุ * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุพบว่าค่าสัมประสิทธิการถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า พบว่าปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (β = 0.435) ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานมากที่สุดรองลงมาคือปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (β = 0.244) และสุดท้าย ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (β = .168) ตามลำดับค่าสัมประสิทธิการตัดสินใจซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการอธิบาย (Adjusted R^2) มีค่าเท่ากับ 0.552 แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงสามารถอธิบายปัจจัยความตั้งใจในการใช้งานคิดเป็นร้อยละ 74.9 ที่เหลืออีกร้อยละ 25.1 เป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยอื่นๆ

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐาน1: ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประเภทธุรกิจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจหรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่อย่างแอพพลิเคชั่นส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลสิรา ละออพันธุ์สกุล (2563) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้แพลตฟอร์มที่มีผลต่อการทำการตลาดบนสังคมออนไลน์ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการเลือกใช้แพลตฟอร์มที่มีผลต่อการทำการตลาดบนสังคมออนไลน์ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานครในกลุ่มธุรกิจสินค้า/บริการ ต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจเหมืองแร่ ธุรกิจการพาณิชย์ และธุรกิจอุตสาหกรรม เพราะเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ง่ายจำเป็นจะต้องใช้การตลาดบนสังคมออนไลน์

สมมติฐาน2: ขนาดธุรกิจไม่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าขนาดธุรกิจ ที่มีรายได้ และจำนวนพนักงานที่ต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธมน ธุระธรรมานนท์(2564, น.58) ที่ทำการศึกษาปัจจัยธุรกิจ คุณลักษณะของ

ผู้ประกอบการและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจเบเกอรี่บนออนไลน์ พบว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจแตกต่างต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน3: ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานที่ระดับมาก เนื่องจากปัจจุบันการแพร่กระจายของนวัตกรรมมีมากขึ้นและเทคโนโลยีมีการพัฒนาเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่ระดับมากที่สุดเนื่องจากปัจจุบันแอพพลิเคชั่นบนมือถือได้รับการยอมรับมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jiabao LIN , Shuang XIAO and Yuzhi CAO (2010) ที่ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับใช้ Mobile Bankingในประเทศจีนประยุกต์ใช้กับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความตั้งใจในการยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อ Mobile Banking การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานส่งผลต่อกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งานที่ระดับมากแต่อยู่ในระดับไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งานซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังคงกังวลกับความเสี่ยงแต่ยังคงเลือกใช้งานเพราะเนื่องจากผลประโยชน์และความง่ายในการใช้งานสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธินาถ วงศ์สวัสดิ์ และปวีณา คำพุกกะ (2557) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสาคัญ โดยที่การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต และการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า ในครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้ในทางธุรกิจดังนี้

1. ผู้ให้บริการสั่งผลิตสินค้า ควรให้ความสำคัญกับการขยายขอบเขตความสามารถการให้บริการของแอพพลิเคชั่นบนมือถือให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ในรายละเอียดขั้นตอนการสั่งผลิต หรือ เพิ่มช่องทางการให้บริการในส่วนงานอื่น ๆ ลงไปในแอพพลิเคชั่น เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงผลประโยชน์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงปัจจัยความตั้งใจในการใช้งานมากที่สุด

2. ในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุง การบริการแอพพลิเคชั่นบนมือถือในการสั่งผลิตสินค้า ผู้ให้บริการสั่งผลิตสินค้า ควรผู้พัฒนาระบบโดยคำนึงถึงความง่ายในการใช้งานแอพพลิเคชั่นบนมือถือให้มากขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงปัจจัยความตั้งใจในการใช้งาน รองลงมาจากปัจจัยการรับรู้ถึงผลประโยชน์

3. ผู้ให้บริการสั่งผลิตสินค้า ควรให้ความสำคัญกับควรให้ความสำคัญกับความเสี่ยงหรือพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้งานได้เกิดความมั่นใจในบริการให้มากขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงปัจจัยความตั้งใจในการใช้งาน ในระดับต่ำที่สุด

บรรณานุกรม

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมETDA. (2021). *มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2021*. เข้าถึงได้จาก: https://www.etda.or.th/

กุลิสรา ละออพันธุ์สกุล. (2563). *ปัจจัยในการเลือกใช้แพลตฟอร์มที่มีผลต่อการทำการตลาดบนสังคมออนไลน์ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

จักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์.(2554). *การยอมรับบริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Instant Messaging : MIM) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นิธินาถ วงศ์สวัสดิ์ และปวีณา คำพุกกะ. (2557). ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต. *สมาคมนักวิจัย*, 2(19), หน้า 56-67.

พัทธมน ธุระธรรมานนท์. (2564) *ปัจจัยธุรกิจ คุณลักษณะของผู้ประกอบการและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจเบเกอรี่บนออนไลน์*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

วนิดา ตะนุรักษ์, นรพล จินันท์เดช, และประยงค์ มีใจซื่อ. (2560). อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย. *Journal of the Association of Researchers*, 22(1), หน้า 41-53.

Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood, NJ: Prentice-Hall

Bauer, R. A. (1960). *Consumer behavior as risk taking*. In R. S. Hancock (Ed). Proceedings of the 43rd Conference of the American Marketing Association: Dynamic Marketing for a Changing World, pp. 389-398. Chicago: America Marketing Association

Demirdogen, O., Yaprakli, S., Yılmaz, M. K. & Husain, J. (2010). *Customer Risk Perceptions of Internet Banking – A Study in Turkey. The Journal of Applied Business Research*, 26, pp. 57-65.

Fa-Shing Yin, M.-L. L., Chieh-Peng Lin (2015). *Forecasting the continuance intention ofsocial networking* sites: Assessing privacy risk and usefulness of technology. Technological Forecasting & Social Change.

Fred D. Davis(1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, pp. 319-340.

Laroche, M. M., Gordon H. C., Bergeron, J., & Yang, Z. (2004). Exploring how intangibility affects perceived risk. *Journal of Service Research*, 6(4), pp.375-389.

Lim, N. (2003). Consumers' Perceived Risk: Sources Versus Consequences. *Electronic Commerce Research and Applications*, 2, pp. 216-228

Litter, D., & Melanthiou, D. (2006). *Consumer perceptions of risk and uncertainty and the implications for behavior towards innovative retail services*: The case of internet banking. *Journal of Retailing and Consumer services*, 13(1), pp. 431-443.

Jiabao LIN , S. X. a. Y. C. (2010). *Predicting and Explaining the Adoption of Mobile Banking.* pp. 421-424.

Manuel Rivera, Amy Gregory and Liza Cobos (2015). Mobile application for the timeshare industry: The influence of technology experience, usefulness, and attitude on behavioral intentions. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 6(3), pp. 242-257.

Stone, R. N., & Grønhaug, K. (1993). Perceived risk: Further considerations for the marketing discipline. *European Journal of marketing*, 27(3), pp. 39-50.

Taylor, S., & Todd, P. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), pp. 144–176.

We Are Social & Hootsuite. (2021). *Global Digital 2021.* Retrieved from: https://www.hootsuite.com/resources/digital-in-2021

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่

Factors Affecting Consumer's Making Decision in Using the Motorcycle on-site Repair Service

วัชรพงษ์ แสงใส[1] อรรถวิทย์ สมศิริ[2] และอัษฎางค์ พลนอก[3]

Watcharapong Sangsai[1] Atawit Somsiri[2] and Assadang Polnok[3]

นิสิตมหาบัณฑิต หลักสูตรเทคโนโลยีผู้ประกอบการและการจัดการนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนเรศวร[1]

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร[2,3]

E-mail: assadangp@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรในพื้นที่ชุมชนมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ไม่แตกต่างกัน และ (2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่

คำสำคัญ: การตัดสินใจ รถจักรยานยนต์ บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่

Abstract

The objectives of this research were (1) to analyze demographic factors and (2) to analyze behavioral factors Influencing the decision to use motorcycle on-site repair service outside of Naresuan University students in the community area of Naresuan University, Phitsanulok Province. The questionnaire was used as a tool to collect data from the sample. The data were analyzed for the relationship of the variables with descriptive statistics. The results showed that (1) different demographic factors did not have an influence on the decision to use motorcycle on-site repair service and (2) different behavioral factors of using motorcycle on-site repair service did not have influence on the decision to use motorcycle on-site repair service.

Keywords: Decision, motorcycles, motorcycle on-site repair

บทนำ

จังหวัดพิษณุโลกมีจำนวนรถจักรยานยนต์จดทะเบียนสะสมกว่า 290,000 คัน และมีจำนวนการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ปี 2560 – 2564 เฉลี่ยปีละ 19,000 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2565) มีจำนวนเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6.57 ต่อปี คาดการณ์ได้ว่าจะมีจำนวนรถจักรยานยนต์สะสมกว่า 400,000 คัน ในปี 2574 จากประชากรประมาณ 850,000 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) ช่วงอายุ 15 – 24 ปี จำนวนประมาณ 100,000 คน สอดคล้องกับอายุเฉลี่ยของการขับขี่รถจักรยานยนต์ครั้งแรกคือ 12.86 ปี ประชากรอายุ 15 – 22 ปี และเป็นกลุ่มประชากรที่มีใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ร้อยละ 60.3 (ณัฐกานต์ ไวยเนตร และคณะ, 2553) เมื่อพิจารณาจำนวนประชากรตั้งแต่อายุแรกเกิดจนถึง 15 ปี ของจังหวัดพิษณุโลก คาดการณ์ได้ว่าจำนวนผู้ขอรับใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ ตั้งแต่ปี 2563 – 2573 จะมีอย่างน้อยปีละ 5,000 คน อยู่ในระดับมัธยมศึกษา อาชีวะศึกษาและอุดมศึกษา และแนวโน้มที่จำนวนการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ต่อปีของจังหวัดพิษณุโลกน่าจะยังคงมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 2 ต่อปี ในระยะ 3 - 5 ปีข้างหน้า

สำหรับชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก มีประชากรนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 22,201 คน (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2561) ครอบคลุมพื้นที่เขต หมู่ 8 และ หมู่ 9 ต.ท่าโพธิ์ อ.เมือง จ. พิษณุโลก มีจำนวนครัวเรือนประมาณ 1,700 หลังคาเรือน มีประชากรประมาณ 15,000 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์, 2565) เมื่อรวมกับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และบุคคลกรของมหาวิทยาลัยนเรศวร จะมีจำนวนประชากรรวมกว่า 42,000 คน และมีจำนวนผู้ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะจำนวนมาก โดยเฉพาะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ระดับชั้นปีที่ 1 มีรถจักรยานยนต์เป็นของตนเอง 48.1 % (ชลิต ยอดยิ่ง และสราวุฒิ รักนิยม, 2558) จากข้อมูลดังกล่าว เขตชุมชนมหาวิทยาลัยนเรศวรน่าจะมีจำนวนรถจักรยานยนต์ไม่น้อยกว่า 20,000 คัน

รถจักรยานยนต์ประกอบด้วยชิ้นส่วนต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก เมื่อใช้งานเป็นระยะเวลาหนึ่งย่อมเกิดการสึกหรอ จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบสภาพ ซ่อมแซม และเปลี่ยนอะไหล่ที่หมดอายุการใช้งานตามคำแนะนำของผู้ผลิต ในกรณีนี้ผู้ใช้งานย่อมสามารถกำหนดได้เองว่าจะนำรถจักรยานยนต์ของตนนั้น ไปใช้บริการที่อู่ซ่อมทั่วไปหรือศูนย์บริการในวันและเวลาที่กำหนดล่วงหน้าได้ แต่ในกรณีเร่งด่วนเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือรถจักรยานยนต์มีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถเคลื่อนย้ายไปยังอู่ซ่อมหรือศูนย์บริการได้สะดวก ไม่สามารถแก้ปัญหาเองได้และจำเป็นต้องได้รับการซ่อมแซมทันที เพื่อให้รถจักรยานยนต์สามารถใช้งานเดินทางต่อไปได้ทันที ด้วยข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ และเครื่องมือที่จำเป็น หากมีบริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ให้บริการในเขตชุมชนมหาวิทยาลัยนเรศวร น่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้รถจักรยานยนต์และผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์เป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปต่อยอดและออกแบบการให้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ต่อไปได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. วิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่

2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ในเขตชุมชุนมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 22,201 คน (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2561) เมื่อทราบจำนวนที่แน่นอนจึงใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้สูตร Yamane (ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง, วนิดา ทองโคตร และ สุพรรณี อึ้งปัญสัตวงศ์, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5 %

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น .05

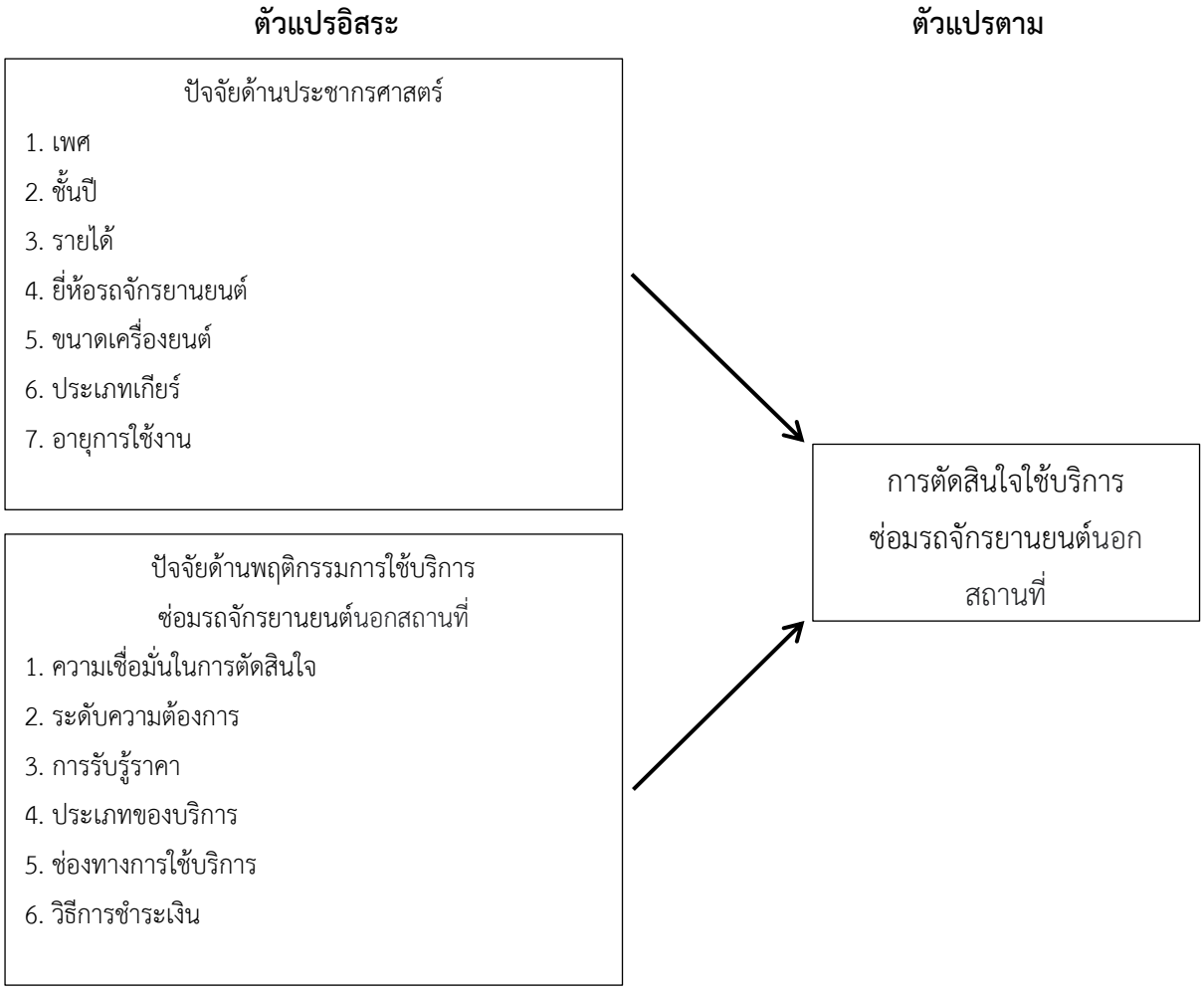
สามารถ คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{22{,}201}{1 + 22{,}201 * (.05)^2}$$

n = 396 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรต้น มีดังนี้ 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี รายได้ ยี่ห้อรถจักรยานยนต์ ขนาดเครื่องยนต์ ประเภทเกียร์ และอายุการใช้งาน 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ ระดับความต้องการ ประเภทของบริการ ช่องทางการใช้บริการ การรับรู้ราคา และวิธีการชำระเงิน ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ โดยผู้วิจัยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ (รูปที่ 1)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กำหนดระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน จากนั้นสรุป วิเคราะห์ และแปรผลข้อมูล ตามลำดับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ชั้นปี รายได้ ยี่ห้อรถจักรยานยนต์ ขนาดเครื่องยนต์ ประเภทเกียร์ และอายุการใช้งาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่

4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและทดสอบสมมุติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1) การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ชั้นปี รายได้ ยี่ห้อรถจักรยานยนต์ ขนาดเครื่องยนต์ ประเภทเกียร์ และอายุการใช้งานของรถจักรยานยนต์ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย (ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2543) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

จากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565 ได้รับการตอบกลับจำนวน 219 คน เมื่อครบกำหนดเวลา 1 เดือนแล้วไม่มีผู้สนใจเข้ามาตอบกลับเพิ่ม จึงยุติการเก็บข้อมูล รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 49 มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48 ยี่ห้อรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่คือ Honda คิดเป็นร้อยละ 68 มีขนาดเครื่องยนต์ 101 - 125 cc. คิดเป็นร้อยละ 74 ประเภทเกียร์อัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 59 และส่วนใหญ่อายุการใช้งานของรถจักรยานยนต์ 4 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27 (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

ลักษณะทางประชากร	จำนวนนิสิตทั้งหมด n = 219	
	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	79	36
หญิง	114	52
LGBTQ	26	12
ชั้นปี		
1	85	39
2	107	49

ลักษณะทางประชากร	จำนวนนิสิตทั้งหมด n = 219	
	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
3	7	3
4	20	9
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	106	48
5,001 – 10,000 บาท	200	46
10,001 – 15,000 บาท	9	4
มากกว่า 15,00 บาทขึ้นไป	4	2
ยี่ห้อรถจักรยานยนต์		
Honda	149	68
Yamaha	33	15
Kawazaki	4	2
Suzuki	3	1
อื่นๆ	30	14
ขนาดเครื่องยนต์		
ไม่เกิน 100 cc.	24	11
101 - 125 cc.	162	74
126 - 150 cc.	22	10
มากกว่า 150 cc. ขึ้นไป	11	5
ประเภทเกียร์		
เกียร์ธรรมดา	90	41
เกียร์อัตโนมัติ	129	59
อายุการใช้งาน		
ไม่เกิน 1 ปี	43	20
1 - 3 ปี	56	26
4 - 5 ปี	60	27
6 - 7 ปี	23	11
8 ปี ขั้นไป	37	17

2. การวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่

ตัวแปรที่ศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ			
เชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการจากผู้ให้บริการเมื่อต้องการ	3.36	0.81	ปานกลาง
เชื่อมั่นว่าจะได้การบริการ ด้านการซ่อมที่มีคุณภาพ	3.36	0.77	ปานกลาง
เชื่อมั่นว่าผู้ให้บริการสามารถเดินทางไปสถานที่ที่ต้องการได้	3.33	0.82	ปานกลาง
บริการนอกสถานที่ช่วยจัดการปัญหาของรถจักรยานยนต์ได้	3.47	0.79	มาก
ระดับความต้องการ			
ต้องการบริการที่มีความปลอดภัย	4.16	1.03	มาก
ต้องการบริการที่มีความน่าเชื่อถือและไว้ใจได้	4.19	0.99	มาก
ต้องการบริการด้วยการใช้อะไหล่ที่มีคุณภาพดี	4.22	0.97	มากที่สุด
ความสนใจใช้บริการที่มีการโฆษณา	3.42	0.95	มาก
การรับรู้ราคา			
การทราบอัตราค่าบริการก่อนการการตัดสินใจ	3.99	0.99	มาก
การทราบราคาอะไหล่	4.00	0.98	มาก
การมีค่าใช้จ่ายมากกว่าการไปใช้บริการที่ร้าน	3.57	0.97	มาก
การมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากการเปลี่ยนอะไหล่	3.47	0.91	มาก
ประเภทของบริการ			
การเปลี่ยนอะไหล่ที่เสื่อมสภาพจากการใช้งาน	3.53	0.86	มาก
การเปลี่ยนอุปกรณ์ตกแต่งเพื่อความสวยงาม	3.05	1.08	ปานกลาง
การซ่อม/เปลี่ยนอะไหล่เพื่อให้จักรยานยนต์ใช้งานได้ทันที	3.67	0.92	มาก
บริการเคลื่อนย้ายรถจักรยานยนต์ไปยังสถานที่ที่ต้องการ	3.59	0.91	มาก
ช่องทางการใช้บริการ			
การติดต่อทางโทรศัพท์โดยตรงกับผู้ให้บริการ	3.68	0.97	มาก
การติดต่อผ่านช่องทางแอปพลิเคชั่นสื่อสังคมออนไลน์	3.68	0.99	มาก
การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชั่นที่ต้องดาวน์โหลดและติดตั้งในอุปกรณ์สื่อสาร	3.42	1.06	มาก
การใช้บริการผ่านระบบ Call-center	3.25	1.07	ปานกลาง
วิธีการชำระเงิน			
การชำระเป็นเงินสด	3.40	0.95	ปานกลาง
การชำระด้วยระบบ Promt-pay	3.87	0.95	มาก

ตัวแปรที่ศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การชำระเงินผ่าน E - wallet	3.35	1.14	ปานกลาง
การชำระเงินโดยการผูกบัญชีธนาคาร	3.23	1.07	ปานกลาง

ด้านความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นในการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.38, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการนอกสถานที่ช่วยจัดการปัญหาของรถจักรยานยนต์ได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.47, S.D. = 0.79) รองลงมาได้แก่ ความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการเมื่อต้องการ ($\bar{X}$ = 3.36, S.D. = 0.81) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันกับความเชื่อมั่นว่าจะได้การบริการด้านการซ่อมที่มีคุณภาพ ($\bar{X}$ = 3.36, S.D. = 0.77) และความเชื่อมั่นว่าผู้ให้บริการสามารถเดินทางไปสถานที่ที่ต้องการได้ ($\bar{X}$ = 3.33, S.D. = 0.82) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความคิดเห็นด้านความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องบริการด้วยการใช้อะไหล่ที่มีคุณภาพดี ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.97) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความต้องการบริการที่มีความน่าเชื่อถือและไว้ใจได้ ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.99) ความต้องการบริการที่มีความปลอดภัย ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 1.03) และความสนใจใช้บริการที่มีการโฆษณา ($\bar{X}$ = 3.42, S.D. = 0.87) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านการรับรู้ราคา ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความคิดเห็นด้านการรับรู้ราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.76, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทราบราคาอะไหล่ ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.99) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การทราบอัตราค่าบริการก่อนการตัดสินใจ ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.97) การทราบว่ามีค่าใช้จ่ายมากกว่าการไปใช้บริการที่ร้าน ($\bar{X}$ = 3.57, S.D. = 0.97) และการทราบว่ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากการเปลี่ยนอะไหล่ ($\bar{X}$ = 3.47, S.D. = 0.91) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านประเภทของบริการ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความคิดเห็นด้านประเภทของบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.46, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การซ่อม/เปลี่ยนอะไหล่เพื่อให้จักรยานยนต์ใช้งานได้ทันที ($\bar{X}$ = 3.67, S.D. = 0.92) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการเคลื่อนย้ายรถจักรยานยนต์ไปยังสถานที่ที่ต้องการ ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.91) การเปลี่ยนอะไหล่ที่เสื่อมสภาพจากการใช้งาน ($\bar{X}$ = 3.53, S.D. = 0.86) และการเปลี่ยนอุปกรณ์ตกแต่งเพื่อความสวยงาม ($\bar{X}$ = 3.05, S.D. = 1.08) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านช่องทางการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความคิดเห็นด้านช่องทางการใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.46, S.D. = 1.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การติดต่อผ่านแอปพลิเคชั่นสื่อสังคมออนไลน์($\bar{X}$ = 3.68, S.D. = 0.99) และการติดต่อทางโทรศัพท์โดยตรงกับผู้

ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.68, S.D. = 0.97) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาได้แก่ การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชั่นที่ต้องดาวน์โหลดและติดตั้งในอุปกรณ์สื่อสาร ($\overline{X}$ = 3.42, S.D. = 1.06) และการใช้บริการผ่านระบบ Call-center ($\overline{X}$ = 3.25, S.D. = 1.07) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านวิธีการชำระเงิน ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความคิดเห็นด้านวิธีการชำระเงินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.46, S.D. = 1.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การชำระเงินด้วยระบบ Promt-pay มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.87, S.D. = 0.95) รองลงมาได้แก่ การชำระเป็นเงินสด ($\overline{X}$ = 3.40, S.D. = 0.95) การชำระเงินผ่าน E-wallet ($\overline{X}$ = 3.35, S.D. = 1.14) และการชำระเงินโดยการผูกบัญชีธนาคาร ($\overline{X}$ = 3.23, S.D. = 1.07) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี รายได้ ยี่ห้อรถจักรยานยนต์ ขนาดเครื่องยนต์ ประเภทเกียร์ ภาระหนี้ และอายุการใช้งานของรถจักรยานยนต์ มีการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับโอรส เหล่าดำรงกูล (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชั่นฟู้ดแพนด้า ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชั่นฟู้ดแพนด้าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับชนิกานต์ พนมอุปถัมภ์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดและสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ชิ้นส่วนและอะไหล่รถจักรยานยนต์ พบว่า ผู้บริโภคที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีกระบวนการตัดสินใจซื้อไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ โดยรวมทุกด้านกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ราคา ช่วงเวลาที่จะใช้บริการ ช่องทางการใช้บริการ ด้านประเภทของบริการและวิธีการชำระเงินเท่ากัน ด้านความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ และน้อยที่สุดคือ ด้านความไว้วางใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ นวัตกรณ์ แซ่จิว และคณะ (2560) เรื่อง ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านขายอะไหล่รถจักรยานยนต์ในเขตอำเภอเมืองสงขลา ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเลือกซื้อของผู้บริโภค ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยาภายในตัวผู้บริโภค ประกอบด้วย ความเชื่อมั่น แรงจูงใจ การรับรู้ และทัศนคติ ส่วนประสมการค้าปลีก (Retailing Mix) รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านความเชื่อมั่นในการตัดสินใจโดยรวม พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความสำคัญในรายข้อ บริการนอกสถานที่ช่วยจัดการปัญหารถจักรยานยนต์ได้สูงกว่าทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ความต้องการใช้บริการที่มีความสะดวกและสามารถช่วยแก้ปัญหาของตนได้ และให้ความสำคัญในรายข้อ ความเชื่อมั่นว่าผู้ให้บริการสามารถเดินทางไปสถานที่ที่ต้องการได้น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความคุ้นชินกับบริการส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ซึ่งสามารถให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนมหาวิทยาลัยนเรศวร

2.2 ด้านความต้องการของผู้รับบริการโดยรวม พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความสำคัญในรายข้อ ความต้องบริการด้วยการใช้อะไหล่ที่มีคุณภาพดีสูงกว่าทุกข้อ อาจเป็นเพราะอะไหล่ที่มีคุณภาพดีส่งผลโดยตรงกับอายุการใช้งานของรถจักรยานยนต์ และมีผลต่อความปลอดภัยในการขับขี่ สอดคล้องกับ ณัฐโรส วิจิตร์รัตน์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ BIKEMAN พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของอะไหล่ คือปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ร้าน BIKEMAN โดยรวมอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญในรายข้อความสนใจใช้บริการที่มีการโฆษณาน้อยกว่าทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ที่ต้องได้รับบริการโดยเร่งด่วน ในช่วงเวลาที่รถจักรยานยนต์ใช้งานได้ปกติจึงไม่มีความสนใจการโฆษณา

2.3 ด้านการรับรู้ราคาโดยรวม พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความสำคัญในรายข้อการทราบราคาอะไหล่สูงกว่าทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะต้องการเปรียบเทียบราคา การประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นและการทราบราคาอะไหล่ก่อนใช้บริการ อาจเกี่ยวข้องกับการพิจารณาทางเลือกระหว่างการซ่อมอะไหล่ที่เสียกับการเปลี่ยนอะไหล่ใหม่ และให้ความสำคัญในรายข้อการทราบว่ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากการเปลี่ยนอะไหล่น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรยอมรับได้เมื่อถูกคิดค่าบริการเพิ่มเมื่อต้องเปลี่ยนอะไหล่ ซึ่งมีความยากง่ายแตกต่างกันไป อาจจำเป็นต้องใช้เครื่องมือพิเศษและความชำนาญเฉพาะทาง

2.4 ด้านประเภทของบริการโดยรวม พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความสำคัญในรายข้อ การใช้บริการประเภทการซ่อม/เปลี่ยนอะไหล่เพื่อให้จักรยานยนต์ใช้งานได้ทันที มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความจำเป็นต้องใช้รถจักรยานยนต์เพื่อการเดินทางไปเรียน และจำเป็นต้องเดินทางในชีวิตประจำวัน และให้ความสำคัญรายข้อ การใช้บริการประเภทการเปลี่ยนอุปกรณ์ตกแต่งเพื่อความสวยงามน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความสำคัญกับประโยชน์จากการใช้งานรถจักรยานยนต์ มากกว่าการตบแต่งเพื่อความสวยงาม หรือการดัดแปลงสภาพรถจักรยานยนต์

2.5 ด้านช่องทางการใช้บริการโดยรวม พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความสำคัญในรายข้อ การติดต่อผ่านแอปพลิเคชั่นสื่อสังคมออนไลน์ และการใช้บริการด้วยการติดต่อทางโทรศัพท์โดยตรงกับผู้ให้บริการ สูงกว่าทุกข้อเท่ากันเท่ากัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสาร และการโทรศัพท์โดยตรงกับผู้ให้บริการนั้น สามารถสื่อสารได้สะดวกรวดเร็วและสามารถสอบข้อมูลที่ต้องการทราบได้ทันทีทั้งสองฝ่าย และให้ความสำคัญในรายข้อ การใช้บริการผ่าน

ระบบ Call-center น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ต้องการสื่อสารกับผู้ให้บริการทันทีโดยไม่ผ่านคนกลาง

2.6 ด้านวิธีการชำระเงินโดยรวม พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรให้ความสำคัญในรายข้อการชำระเงินด้วยระบบ Prompt-Pay สูงกว่าทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นวิธีการชำระเงินที่ได้รับความนิยมเนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 และเป็นนวัตกรรมการชำระเงินที่ได้รับการผลักดันจากภาครัฐ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) และให้ความสำคัญในรายข้อการชำระเงินโดยการผูกบัญชีธนาคารน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยและไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูล

3. การตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรวมมีการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่อยู่ในระดับมาก พบว่านิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรมีระดับการตัดสินใจในรายข้อ เมื่อรถจักรยานยนต์ใช้งานไม่ได้ในเวลาเร่งรีบสูงกว่าทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรต้องการใช้งานรถจักรยานยนต์เพื่อเดินทางต่อและต้องการใช้เวลาเพื่อทำสิ่งอื่น สอดคล้องกับโอรส เหล่าดำรงกูล (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชั่นฟู้ดแพนด้า พบว่า การสั่งอาหารผ่านแอปพลเคชันฟู้ดแพนด้าทำให้กลุ่มตัวอย่างมีเวลาทำอย่างอื่นเพิ่มมากขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาไปซื้อเองที่ร้าน ทำให้ประหยัดเวลาและยังได้รับบริการจัดส่งที่รวดเร็วภายในระยะเวลา 25 นาที และมีระดับการตัดสินใจใช้บริการในอนาคตอันใกล้น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร คาดหวังให้รถจักรยานยนต์ของตนเองอยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ ดังนั้นผู้ประกอบการที่สนใจควรออกแบบบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในด้านระดับความต้องการ ประเภทของบริการ การรับรู้ราคา และวิธีการชำระเงิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับผู้วิจัยที่สนใจควรศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ควรเพิ่มเครื่องมืออื่น ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาวิจัยในกลุ่มประชากรผู้ให้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์นอกสถานที่ เพื่อให้ผลการศึกษามีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการขนส่งทางบก. (2565). *จำนวนรถที่จดทะเบียน (สะสม) (รายจังหวัด).* เข้าถึงได้จาก: https://web.dlt.go.th/statistics/.

ชนิกานต์ พนมอุปถัมภ์. (มกราคม-มิถุนายน 2563). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดและสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ชิ้นส่วนและอะไหล่รถจักรยานยนต์. *วารสารเกษมบัณฑิต,* 21(1), หน้า 103-116.

ชลิต ยอดยิ่ง และศราวุฒิ รักนิยม. (2558). *การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายระหว่างการใช้รถไฟฟ้ามหาวิทยาลัยนเรศวรกับรถจักรยานยนต์*. ปริญญานิพนธ์. วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). *สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS.* ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ณัฐกานต์ ไวยเนตร, และคณะ. (2553). *รายงานการสำรวจประวัติการได้ใบขับขี่ การทดสอบการขับขี่ของเยาวชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีศึกษาสถาบันการศึกษาจังหวัดพิษณุโลก.* กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน.

ณัฐโรส วิจิตร์รัตน์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ BIKEMAN.* การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (พฤษภาคม-มิถุนายน 2563). PromptPay the Game Changer for Payments. *BOT พระสยาม MAGAZINE*, 43(3), หน้า 18-21.

นวัตกรณ์ แซ่จิว, อนิวัช แก้วจำนงค์ และอรจันทร์ ศิริโชติ. (2560). *ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลตอความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการร้านขายอะไหล่รถจักรยานยนต์ในเขตอำเภอเมืองสงขลา*. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9. 20 กรกฎาคม 2561, หน้า 595-605. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง, วนิดา ทองโคตร และสุพรรณี อึ้งปัญสัตวงศ์. (2560). *การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane*. เข้าถึงได้จาก: http://sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images/Eventpic/60/Seminar/01_9_Yamane.pdf.

มหาวิทยาลัยนเรศวร (2561). *รายงานสถิติจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2561*. เข้าถึงได้จาก: https://www.reg2.nu.ac.th/publish//studentstat_DL/2561.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ.* เข้าถึงได้จาก: http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx.

โอรส เหล่าดำรงกูล. (2564). *ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชั่นฟู้ดแพนด้า.* การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10. 1 กรกฎาคม 2564, หน้า 301-478. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. (2565). เข้าถึงได้จาก: https://www.thapho.go.th.

ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อคุณลักษณะของชีวภัณฑ์บีทีเพื่อควบคุมศัตรูพืช กรณีศึกษาเกษตรกรผู้ปลูกพืชผักในจังหวัดสุพรรณบุรี

Farmer Preference on Attributes of BT Products for Pest Control: A Case Study of Vegetable Farmers in Suphan Buri Province

ปวัณรัตน์ เครือแป้น[1] สุวรรณา ประณีตวตกุล[2] และจักรกฤษณ์ พจนศิลป์[2]

Pavanrat Kruerpaen[1] Suwanna Praneetvatakul[2] and Chakrit Potchanasin[2]

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตร์เกษตรและทรัพยากร

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1]

อาจารย์ภาควิชาเศรษฐศาสตร์เกษตรและทรัพยากร

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[2]

E-mail: pavanrat.kr@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) วิเคราะห์สถานภาพการใช้ชีวภัณฑ์บีที (2) วิเคราะห์คุณลักษณะของชีวภัณฑ์บีทีที่เหมาะสมของเกษตรกรผู้ปลูกผักตัวอย่างในจังหวัดสุพรรณบุรี ผ่านการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์เกษตรกรจำนวน 300 ครัวเรือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) ผลการศึกษาพบว่า (1) เกษตรกรตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่ำกว่า 7 ปี หรืออยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา อายุเฉลี่ย 54.11ปี เคยมีประสบการณ์การใช้บีทีในการกำจัดศัตรูพืชสูงถึงร้อยละ 52 โดยชีวภัณฑ์บีทีเป็นสารที่ผลิตมาจากเชื้อจุลินทรีย์มีฤทธิ์ในการกำจัดหนอน ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกษตรกรเลือกใช้ชีวภัณฑ์บีทีคือ เหตุผลด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพของตนเอง ไม่สร้างสารพิษตกค้างในผลผลิตและสิ่งแวดล้อม ความกังวลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการออกฤทธิ์ และการขาดความรู้ความเข้าใจ เป็นข้อจำกัดหนึ่งที่ทำให้เกษตรกรไม่ใช้ชีวภัณฑ์บีที เกษตรกรส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชีวภัณฑ์บีทีผ่านหน่วยงานของภาครัฐและการรวมกลุ่มของเกษตรกร ในด้านความรู้และทัศนคติของเกษตรกรที่มีต่อการใช้สารชีวภัณฑ์ เกษตรกรเห็นด้วยว่า สารชีวภัณฑ์นั้นมีความปลอดภัย และออกฤทธิ์ได้ช้ากว่าสารเคมี และบางส่วนไม่เห็นด้วยกับประเด็นที่ว่าสารชีวภัณฑ์มีราคาแพงกว่าสารเคมี เนื่องจากเกษตรกรสามารถผลิตสารชีวภัณฑ์ใช้เองได้โดยไม่ต้องซื้อ ทั้งนี้ (2) คุณลักษณะที่เกษตรกรให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านราคา ถัดมาคือ ด้านระยะเวลาการออกฤทธิ์ และคุณลักษณะที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านวิธีการเก็บรักษาก่อนหรือหลังเปิดผลิตภัณฑ์

คำสำคัญ: ชีวภัณฑ์บีที การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม การกำจัดศัตรูพืช

Abstract

The objectives of this research were to (1) analyze the status of using BT and (2) analyze their satisfaction with BT product characteristics among vegetable farmers in Suphan Buri Province. Data were collected by using a questionnaire to interview 300 households of farmers. The data were analyzed using descriptive statistics and conjoint analysis. The results showed that (1) the sample farmers had less than 7 years of education, or at the primary school level, with an average age of 54.11 years. Have you experienced the use of BT to kill pests as high as 52%. A BT product is a substance produced by microorganisms that is effective in eliminating worms. The main reason why farmers choose to use BT products is for safety reasons for their own health. Does not create toxic residues in the product or the environment. Concerns about efficacy and a lack of understanding It is one of the limitations that prevent farmers from using BT products. Most farmers receive information about BT biopharmaceuticals through government agencies and farmer associations. In terms of knowledge and attitudes of farmers towards the use of biochemicals, it was found that farmers agreed that biologics are safe and act more slowly than chemicals. Some also disagree with the point that biopesticides are more expensive than chemicals. This is because farmers can produce biopesticides for their own use without having to buy them. However, (2) the attributes that farmers give the most importance to are the price aspect, followed by the duration of the action. And the least satisfying feature was in terms of storage methods before or after opening the product.

Keywords: BT, conjoint analysis, pest control

บทนำ

ในปัจจุบันการทำเกษตรได้รับผลกระทบรุนแรงมากขึ้นจากการเข้าทำลายของศัตรูพืชหลายชนิด เนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่ทำการเกษตรโดยการใช้สารเคมีสังเคราะห์เกินความจำเป็น และใช้สารอย่างไม่ระมัดระวังต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้ศัตรูพืชมีความต้านทานต่อพิษของสารเคมี อีกทั้งการใช้สารเคมีในขบวนการผลิตพืชยังส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของผู้ใช้ ผลกระทบนี้อาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสี่ยงจากสารเคมีในรูปแบบของสารตกค้างจากผลผลิตอีกด้วย ปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดความตระหนักต่อคุณภาพของผลผลิตทางการเกษตรรวมถึงคุณภาพของการบริโภคอาหารที่ปลอดภัยเพิ่มขึ้น จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้รูปแบบการทำการเกษตรนั้นเปลี่ยนแปลงไป นั้นคือ การทำการเกษตรแบบอินทรีย์ และเกิดการพัฒนาปัจจัยการผลิตที่ปลอดภัยต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการใช้ผลิตภัณฑ์ชีวภัณฑ์จึงเริ่มมีบทบาทสำคัญมากขึ้น (Fortune Business Insights, 2022) จากแนวโน้มของตลาดชีวภัณฑ์ทั่วโลกคาดว่าจะมีการขยายตัว

เติบโตเพิ่มขึ้น จากในปี 2564 ที่มีมูลค่าประมาณ 4.5 พันล้านเหรียญสหรัฐ จะเพิ่มขึ้นเป็น 8.5 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี 2569 (CBA International Center, 2021) และพบว่าขนาดของตลาดชีวภัณฑ์ในแถบอเมริกาเหนือ เอเชียและยุโรปนั้นมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามลำดับ นอกจากนี้การนำเข้าสารชีวภัณฑ์ของประเทศไทยมีมูลค่าและปริมาณการนำเข้ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งในปี 2563 นั้นมีปริมาณสารประมาณ 171,000 กิโลกรัม หรือมีมูลค่าสูงถึง 44 ล้านบาท (สำนักควบคุมพืชและวัสดุการเกษตร, 2563) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเติบโตของตลาดชีวภัณฑ์ภายในประเทศ ซึ่งในแต่ละปีจะมีมูลค่าการนำเข้าสูงเป็นอันดับหนึ่งเมื่อเทียบกับชีวภัณฑ์ชนิดอื่น ๆ บีทีที่ประเทศไทยนำเข้ามากที่สุดคือสายพันธุ์ บาซิลลัส ทูริงเยนซิส สปีชีส์ไอซาไว รองลงมาคือ บาซิลลัส ทูริงเยนซิส สปีชีส์เคอร์สตากี้ ซึ่งบีทีทั้ง 2 สายพันธุ์นี้ถูกนำมาใช้ในการกำจัดศัตรูพืชตัวสำคัญที่สร้างความเสียหายให้กับพืชตระกูลผัก โดยผลิตมาจากเชื้อแบคทีเรียปฏิปักษ์ที่สามารถทำลายโรคพืชและแมลงศัตรูพืชได้ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับสิ่งแวดล้อม (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2563)

เกษตรกรไทยส่วนใหญ่ยังคงประสบกับปัญหาการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืชในกระบวนการผลิตพืชผัก จากพฤติกรรมของเกษตรกรผู้ปลูกผักพบว่าร้อยละ 79 นั้นใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืชเกินค่าความเหมาะสมทางเศรษฐกิจ (Schreinemachers, et al. 2020) ก่อให้เกิดอันตรายที่ส่งผลให้เกิดโรคร้ายกับเกษตรกรและผู้บริโภค หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เห็นถึงปัญหาเหล่านี้ จึงได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนวิธีการทำเขตกรรม จากการใช้สารเคมีมาเป็นการใช้ชีววิธีในการควบคุมศัตรูพืชแทน (ศิรินันท์ แซ่โง้ว, 2557) แม้ว่าในปัจจุบันการใช้ชีวภัณฑ์จะเป็นทางเลือกหนึ่งที่เกษตรกรให้ความสนใจ แต่ในสภาพความเป็นจริงปริมาณการใช้สารชีวภัณฑ์ยังมีเพียงเล็กน้อยมากเมื่อเทียบกับการใช้สารเคมี โดยสารชีวภัณฑ์จะถูกนำมาใช้ในกลุ่มเกษตรกรอินทรีย์ แต่ยังไม่มีการใช้อย่างแพร่หลายในกลุ่มเกษตรกรทั่วไป

ในพื้นที่ภาคกลางจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีอาชีพทำการเกษตรเป็นหลัก โดยมีพื้นที่เพาะปลูกพืชผักที่ขึ้นทะเบียนเกษตรกรประมาณ 19,318 ไร่ (สำนักงานเกษตรจังหวัดสุพรรณบุรี, 2564) โดยเกษตรกรสามารถปลูกผักได้ตลอดทั้งปีเนื่องจากอยู่ในเขตชลประทาน ปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตพืชผัก คือ ปัญหาการระบาดของหนอนที่เป็นแมลงศัตรูผัก วิธีการกำจัดศัตรูพืชส่วนใหญ่จะอาศัยการใช้สารเคมีและสารชีวภัณฑ์ จึงทำให้ในพื้นที่นี้มีความหลากหลายของกลุ่มเกษตรกร ทั้งนี้เกษตรกรยังมีประสบการณ์และมีความตื่นตัวในการใช้ชีวภัณฑ์บีทีมากพอสมควร เป็นสาเหตุให้จังหวัดสุพรรณบุรีมีความเหมาะสมต่อการสำรวจในครั้งนี้

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เป้าหมายของการวิจัยส่วนใหญ่พยายามมุ่งเน้นศึกษาหาอุปสรรคการขยายการใช้ชีวภัณฑ์ เพื่อต้องการให้เกษตรกรใช้สารชีวภัณฑ์มากขึ้นและพึ่งพาสารเคมีให้น้อยลง Huang et al. (2022) กล่าวว่าหากเราทราบพฤติกรรมของเกษตรกรและสามารถระบุผลิตภัณฑ์ชีวภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของเกษตรกรได้ จะทำให้เกิดการขยายการใช้สารชีวภัณฑ์ไปในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นการวิเคราะห์คุณลักษณะของชีวภัณฑ์บีที จึงมีความสำคัญเนื่องจากข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนารูปแบบของชีวภัณฑ์บีทีให้มีความหลากหลายและตอบโจทย์กับความต้องการของผู้บริโภค ในอนาคตอาจทำให้เกิดตลาดการผลิตชีวภัณฑ์บีทีขึ้นภายในประเทศ ตลอดจนการศึกษาพฤติกรรมและข้อจำกัดของการใช้

ชีวภัณฑ์บีที เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการใช้ข้อเสนอแนะแนวทางและกลไกในการผลักดันให้เกิดการใช้ชีวภัณฑ์บีทีอย่างแพร่หลายมากขึ้น จนนำไปสู่กระบวนการการผลิตที่มั่นคงและปลอดภัยในด้านการเกษตรและอาหาร ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สถานภาพการใช้ชีวภัณฑ์บีทีของเกษตรกรผู้ปลูกผักตัวอย่างในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของชีวภัณฑ์บีทีที่เหมาะสมของเกษตรกรผู้ปลูกผักตัวอย่างในจังหวัดสุพรรณบุรี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) เป็นแบบจำลองที่ใช้อธิบายถึงลำดับขั้นตอนของพฤติกรรมผู้บริโภค ทำให้ทราบถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดย Phlilip Kotler, 2000 (อ้างถึงใน จิรวัฒน์ ภูวรกิจ, 2556) ได้อธิบายเกี่ยวกับแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างง่าย (S-R Theory) จะเริ่มต้นจากสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการ และส่งผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค (Buy's Black Box) ที่ได้อิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม ด้านจิตวิทยาและปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้ผลิตจะไม่สามารถคาดคะเนได้ และสุดท้ายจะได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นการตอบสนองของผู้บริโภค (Response) โดยผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์จากประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การเลือกจากผลิตภัณฑ์ เลือกจากตราสินค้า เลือกจากผู้ขาย เลือกจากเวลาในการซื้อ และเลือกจากปริมาณ เป็นต้น จากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าข้อมูลของพฤติกรรมผู้บริโภคนั้นมีความสำคัญที่จะนำมาวิเคราะห์ตลาดเป้าหมาย ส่งผลทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์และกำหนดคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานวิจัยชิ้นนี้ได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม หรือ Conjoint Analysis ประยุกต์มาจากแนวคิดพื้นฐานทฤษฎีอุปสงค์ โดยอรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นนั้นมาจากความพึงพอใจในลักษณะสินค้าของผู้บริโภคไม่ได้มาจากตัวสินค้าโดยตรง (Lancaster, 1996) แต่เกิดจากพฤติกรรมความพึงพอใจทางเลือกของมนุษย์ที่ตอบสนองกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเลือกคุณลักษณะและระดับของผลิตภัณฑ์เพื่อระบุความชอบหรือความเอนเอียงที่จะชอบของผู้บริโภค (มนตรี พิริยะกุล, 2555) โดยผู้วิเคราะห์สามารถทราบได้ว่าผู้บริโภคนั้นมีคุณลักษณะที่ชื่นชอบแบบใดในสินค้านั้นและมีระดับความชื่นชอบในระดับใด ดังนั้น เพื่อการผลิตชีวภัณฑ์บีทีที่สามารถตอบโจทย์เกษตรกรได้มากที่สุด การวิจัยนี้จึงได้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมเข้ามาวิเคราะห์คุณลักษณะของชีวภัณฑ์บีทีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของเกษตรกร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมื่อพิจารณาคุณลักษณะต่าง ๆ ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดคุณลักษณะของชีวภัณฑ์บีที ซึ่งได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) สามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะที่สำคัญที่งานวิจัยส่วนใหญ่นำมาใช้กำหนดคุณลักษณะคือ คุณลักษณะด้านราคา รูปแบบของผลิตภัณฑ์ รวมถึงตรารับรองคุณภาพของสินค้าประเภทนั้นๆ ซึ่งพบคุณลักษณะกลุ่มนี้ใช้ในงานวิจัยด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น งานวิจัยของ ธนัท ธำรงพิรุณ (2559) ที่วิเคราะห์คุณลักษณะที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแคบหมูของผู้บริโภค พบว่า คุณลักษณะที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากคือ รูปแบบของผลิตภัณฑ์ และราคา เมื่อราคาถูกลงทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของชีวภัณฑ์ ได้แก่ งานวิจัยของ สุลาวัลย์ แก้วสง่า (2555) ได้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะและความเต็มใจจ่ายของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวที่มีต่อผลิตภัณฑ์เชื้อราขาว พบว่าคุณลักษณะที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด คือรูปแบบของผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ การอบรมให้ความรู้ ราคา และตรารับรองคุณภาพและความปลอดภัย ตามลำดับ

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ประกอบไปด้วยกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกพืชผักที่ใช้และไม่เคยใช้ชีวภัณฑ์บีทีในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ Proportional Stratified Random Sampling ซึ่งเป็นกลุ่มเกษตรกรที่ปลูกพืชผักใบ เช่น คะน้า กวางตุ้ง ผักบุ้ง ถั่วฝักยาว เป็นต้น และพบกับปัญหาการระบาดของศัตรูพืชจำพวกหนอน เช่น หนอนกินใบ หนอนใยผัก หนอนกระทู้หอม มีจำนวน 300 ครัวเรือน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ข้อมูลจากหนังสือ ตลอดจนเอกสารทางวิชาการ และจากการค้นคว้าผ่านเครือข่ายสารสนเทศ ส่วนข้อมูลปฐมภูมิเป็นการสัมภาษณ์จากการสำรวจภาคสนามในฤดูกาลเพาะปลูก 2564/2565 ในช่วงเวลาเดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 ในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ อำเภอสองพี่น้อง 90 ครัวเรือน อำเภอเมืองสุพรรณ 75 ครัวเรือน อำเภอบางปลาม้า 69 ครัวเรือน อำเภอเดิมบางนางบวช 35 ครัวเรือน และอำเภออู่ทอง 31 ครัวเรือน โดยการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์จากเกษตรกรอำเภอและผู้นำกลุ่มต่าง ๆ ในแต่ละชุมชนนัดหมายเกษตรกรให้ได้ครบตามขนาดตัวอย่างของแต่ละอำเภอ ในแบบสอบถามนั้นประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานของครัวเรือน พฤติกรรมการใช้สารชีวภัณฑ์เพื่อควบคุมศัตรูพืช ความคิดเห็นและทัศนคติต่อการใช้สารชีวภัณฑ์กำจัดศัตรูพืช รวมถึงแบบจำลองชุดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ชีวภัณฑ์บีที

การศึกษา Conjoint Analysis มีขั้นตอนดังนี้

1. การเลือกคุณลักษณะ (Attributes) และระดับคุณลักษณะ (Level) ของชีวภัณฑ์บีทีที่ใช้ในการศึกษามีครั้งนี้ มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

2. การกำหนดรูปแบบของชุดคุณลักษณะจะใช้ เทคนิค Orthogonal Design ในโปรแกรม SPSS เพื่อลดปริมาณชุดคุณลักษณะให้เหมาะสม ทั้งนี้การศึกษานี้มีทั้งหมด 16 ชุดทางเลือก

3. การเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบ Full Profile Design ด้วยวิธีการนี้เป็นการแสดงชุดทางเลือกระดับปัจจัยต่าง ๆ ทั้งหมดให้เกษตรกรให้คะแนนความพึงพอใจ โดยอาศัยชุดการ์ดที่มีคำบรรยายและภาพประกอบของคุณลักษณะและระดับของคุณลักษณะ เพื่อลดการอคติและทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันของผู้ตอบแบบสอบถามทุกราย

4. การเลือกวิธีการวัดความพึงพอใจในการศึกษา คือ การเรียงลำดับ (Ranking scale) ซึ่งจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดลำดับตามความพึงพอใจทั้งหมด 16 ลำดับ โดยกำหนดให้เรียงลำดับจาก 1-16 ซึ่งลำดับที่ 1 คือ ลำดับที่เกษตรกรให้ความพึงพอใจมากที่สุด และลำดับที่16 คือ ลำดับที่เกษตรกรให้ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 คุณลักษณะและระดับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ชีวภัณฑ์บีที

คุณลักษณะ	ระดับภายใต้คุณลักษณะ
1. รูปแบบของสารชีวภัณฑ์	1. บีทีชนิดผงแห้ง
	2. บีทีชนิดน้ำ
2. การขึ้นทะเบียนของสารชีวภัณฑ์	1. ได้รับการขึ้นทะเบียน
	2. ไม่ได้รับการขึ้นทะเบียน
3. ระยะเวลาออกฤทธิ์ของสารชีวภัณฑ์	1. 1 วัน
	2. 2 วัน
	3. 3 วัน
4. วิธีการเก็บรักษาก่อนหรือหลังจากเปิดผลิตภัณฑ์	1. เก็บในอุณหภูมิปกติ
	2. เก็บในตู้เย็น/อุณหภูมิเย็น
5. การเข้าถึงผลิตภัณฑ์	1. หาซื้อได้ตามร้านขายเคมีภัณฑ์ทั่วไป
	2. สั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์
	3. ตัวแทนบริษัทขายตรงถึงหน้าบ้าน
6. ราคาต่อหน่วยปริมาณ (บาท/500กรัม หรือ	1. 230 บาท/500กรัม หรือมิลลิลิตร
มิลลิลิตร)	2. 300 บาท/500กรัม หรือมิลลิลิตร
	3 450 บาท/500กรัม หรือมิลลิลิตร
	4 1,500 บาท/500กรัม หรือมิลลิลิตร

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถานภาพการใช้ชีวภัณฑ์บีทีของเกษตรกรผู้ปลูกผักตัวอย่าง อาศัยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยศึกษาพฤติกรรมการใช้สารชีวภัณฑ์เพื่อควบคุมศัตรูพืช และความคิดเห็นและทัศนคติต่อการใช้สารชีวภัณฑ์ของเกษตรกร ประกอบกับการศึกษาข้อมูลทางสถิติทั่วไปของครัวเรือนตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา รายได้ที่มาจากการทำการเกษตร เป็นต้น

2. การวิเคราะห์คุณลักษณะของชีวภัณฑ์บีทีที่เหมาะสมของเกษตรกรผู้ปลูกผักตัวอย่างในจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ซึ่งอาศัยแบบจำลอง Conjoint Analysis เพื่อให้ได้ค่าความพึงพอใจของคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์สถานภาพการใช้ชีวภัณฑ์บีทีของเกษตรกร

พบว่า จากตารางที่2 เกษตรกรตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 54.11 ปี จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53 นั้นมีระดับการศึกษาต่ำกว่า 7 ปี หรืออยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา และมีรายได้ที่มาจากการเกษตรเฉลี่ย 10,651 บาท/เดือน หากเกษตรกรมีระดับการศึกษาสูงและมีรายได้ครัวเรือนสูง จะมีแนวโน้มทำให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงการใช้สารชีวภัณฑ์ได้ดีขึ้น (Yang, et al. 2014, น. 172-179) จากการสำรวจยังพบว่าเกษตรกรเคยมีการใช้ชีวภัณฑ์เพื่อควบคุมศัตรูพืชมากถึงร้อยละ 71 ซึ่งชีวภัณฑ์ที่เกษตรกรนิยมใช้กันมากที่สุด คือ เชื้อราไตรโคเดอร์มา เนื่องจากเป็นเชื้อราที่ได้รับการศึกษาและพัฒนาการผลิตเป็นชีวภัณฑ์ (Bioproduct) เพื่อจำหน่ายในเชิงพาณิชย์มากที่สุด (จิระเดช แจ่มสว่าง, 2560) และยังเคยใช้ชีวภัณฑ์บีทีมากถึงร้อยละ 52 ซึ่งเหตุผลที่เกษตรกรยังคงเลือกใช้บีทีต่อในอนาคตคือ เหตุผลด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพของตนเอง และมีเกษตรกรบางส่วนที่ไม่เคยใช้และคาดว่าจะไม่ซื้อบีทีในอนาคต เนื่องจากมีความกังวลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการออกฤทธิ์ โดยคาดว่าชีวภัณฑ์บีทีน่าจะออกฤทธิ์ได้ช้ากว่าสารเคมีกำจัดแมลง ประกอบกับเกษตรกรไม่มีความรู้และความเข้าใจที่มากพอเกี่ยวกับชีวภัณฑ์บีที ช่องทางการรับรู้ข่าวสารมีความสำคัญมากต่อการขยายการใช้ชีวภัณฑ์บีที ในที่นี้เกษตรกรได้รับข่าวสารและการอบรมจากหน่วยงานของภาครัฐ และจากแลกเปลี่ยนความคิดจากเพื่อนบ้านผ่านการรวมกลุ่มของเกษตร ร้อยละ 40.49 และร้อยละ 20.21 ตามลำดับ โดยการรวมกลุ่มจะมีอิทธิพลมากต่อการขยายการใช้ชีวภัณฑ์ ซึ่งเกษตรกรที่ขาดการรวมกลุ่ม อาจขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล (Huang, et al. 2022, pp. 51744-51757) ส่งผลทำให้ไม่มีการยอมรับการใช้ชีวภัณฑ์นั้นเอง หากพิจารณาถึงแหล่งที่มาหรือซื้อผลิตภัณฑ์บีที เกษตรกรจะได้รับเชื้อบีทีจากภาครัฐ และมีบางส่วนซื้อบีทีกับร้านขายเคมีภัณฑ์ผ่านช่องทางหน้าร้านและทางออนไลน์

ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างเกษตรกรผู้ปลูกผัก ในพื้นที่ศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรีปีการผลิต 2564/2565

ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม	จำนวน	ร้อยละ
เพศของหัวหน้าครัวเรือน		
หญิง	78	26.00
ชาย	222	74.00
ช่วงอายุของหัวหน้าครัวเรือน		
อายุต่ำกว่า 35 ปี	19	6.33
35-44 ปี	40	13.33
45-54 ปี	88	29.33
55-64 ปี	98	32.67
65-74 ปี	44	14.67
มากกว่า 75 ปีขึ้นไป	11	3.67
อายุหัวหน้าครัวเรือนเฉลี่ย (ปี)		54.11
จำนวนปีการศึกษาสูงสุดของหัวหน้าครัวเรือน		
ต่ำกว่า 7ปี	159	53.00
7-9 ปี	53	17.67
10-12 ปี	56	18.67
มากกว่า 12 ปีขึ้นไป	32	10.67
จำนวนปีการศึกษาสูงสุดเฉลี่ย (ปี)		8.19

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของชีวภัณฑ์บีทีที่เหมาะสมของเกษตรกรผู้ปลูกผักตัวอย่างในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยวิธี Conjoint Analysis

คุณลักษณะที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชีวภัณฑ์บีทีของเกษตรกรผู้ปลูกผัก เมื่อพิจารณาความสำคัญของคุณลักษณะด้านต่าง ๆของผลิตภัณฑ์ จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะที่เกษตรกรให้ความสำคัญมากที่สุดคือ คุณลักษณะด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 29.76 ส่วนคุณลักษณะด้านระยะเวลาการออกฤทธิ์และคุณลักษณะด้านตรารับรองการขึ้นทะเบียนของสารชีวภัณฑ์ เกษตรกรมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 23.20 และร้อยละ 22.73 ตามลำดับ และคุณลักษณะที่เกษตรกรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านวิธีการเก็บรักษาก่อนหรือหลังจากเปิดผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 7.21

ตารางที่ 3 ระดับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม

คุณลักษณะ	ความสำคัญ (ร้อยละ)
รูปแบบของสารชีวภัณฑ์	6.24
วิธีการเก็บรักษาก่อนหรือหลังจากเปิดผลิตภัณฑ์	7.21
การเข้าถึงผลิตภัณฑ์	10.89
การขึ้นทะเบียนของสารชีวภัณฑ์	22.73
ระยะเวลาออกฤทธิ์ของสารชีวภัณฑ์	23.20
ราคาต่อหน่วยปริมาณ (บาท/500กรัม หรือมิลลิลิตร)	29.76
รวม	100

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ในระดับต่าง ๆ พบว่า หากผลิตภัณฑ์บีทีได้รับการขึ้นทะเบียนจากกรมวิชาการเกษตร จะทำให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 7.634 หน่วย และหากบีทีมีระยะเวลาออกฤทธิ์ได้นาน 3 วัน จะทำให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 6.028 หน่วย แต่ทว่าหากราคาของผลิตภัณฑ์ยิ่งสูงยิ่งทำให้ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะด้านราคานั้นลดลง

จากค่าอรรถประโยชน์ จากตารางที่ 4 ทำให้สามารถสร้างแบบจำลองหลักของการวิจัย ซึ่งเป็นสมการอรรถประโยชน์รวม (Total Utility) ได้ดังสมการที่ (1)

$$\text{อรรถประโยชน์รวม } U(X)=1.779 - 0.219(TYPE_1) + 0.219(TYPE_2) + 7.634(SX_1) + 3.817(SY_2) + 2.009(AC_1) + 4.019(AC_2) + 6.028(AC_3) + 0.485(ST_1) - 0.485(ST_2) + 0.482(PL_1) - 0.049(PL_2) -0.433(PL_3) - 0.970(PR_1) - 1.265(PR_2) -1.897(PR_3) - 6.324(PR_4) \quad (1)$$

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละคุณลักษณะ

คุณลักษณะ	ระดับของคุณลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ (อรรถประโยชน์)
รูปแบบของสารชีวภัณฑ์	บีทีชนิดผงแห้ง ($TYPE_1$)	-0.219
	บีทีชนิดน้ำ ($TYPE_2$)	-0.219
การขึ้นทะเบียนของสารชีวภัณฑ์	ได้รับการขึ้นทะเบียน (SX_1)	7.634
	ไม่ได้รับการขึ้นทะเบียน (SY_2)	3.817
ระยะเวลาออกฤทธิ์ของสารชีวภัณฑ์	1 วัน (AC_1)	2.009
	2 วัน (AC_2)	4.019

คุณลักษณะ	ระดับของคุณลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ (อรรถประโยชน์)
	3 วัน (AC_3)	6.028
วิธีการเก็บรักษาก่อนหรือหลังจากเปิดผลิตภัณฑ์	เก็บในอุณหภูมิปกติ (ST_1)	0.485
	เก็บในตู้เย็น/อุณหภูมิเย็น (ST_2)	-0.485
การเข้าถึงผลิตภัณฑ์	หาซื้อได้ตามร้านขายเคมีภัณฑ์ทั่วไป (PL_1)	0.482
	สั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ (PL_2)	-0.049
	ตัวแทนบริษัทขายตรงถึงหน้าบ้าน (PL_3)	-0.433
ราคาต่อหน่วยปริมาณ (บาท/500กรัมหรือมิลลิลิตร)	230 บาท (PR_1)	-0.970
	300 บาท (PR_2)	-1.265
	450 บาท (PR_3)	-1.897
	1,500 บาท (PR_4)	-6.324
Constant		1.779

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐควรกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่ผลิตสารชีวภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น การลดหย่อนภาษีในการนำเข้าวัตถุดิบการผลิต เพื่อช่วยทำให้ต้นทุนการผลิตของผู้ประกอบการต่ำลง ซึ่งจะส่งผลต่อราคาของผลิตภัณฑ์ทำให้ราคาของชีวภัณฑ์ต่ำลงสามารถแข่งขันกับสารเคมีในกลุ่มเดียวกันได้

2. ภาคเอกชนควรนำเทคโนโลยีการผลิตสมัยใหม่เข้ามาปรับปรุงและพัฒนา ทำให้ผลิตภัณฑ์ชีวภัณฑ์บีทีเกิดความคงสภาพและมีอายุการเก็บรักษาที่นานขึ้น

3. หน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของการอบรมและข้อมูลความรู้เกี่ยวกับชีวภัณฑ์บีที อีกทั้งจำเป็นต้องมีความสม่ำเสมอและมีการติดตามผลลัพธ์หลังการอบรม เพื่อสร้างการรับรู้และทัศนคติที่ดีต่อชีวภัณฑ์บีที เนื่องจากการเพิ่มความรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสารชีวภัณฑ์ของเกษตรกรมีความสำคัญต่อการขยายการใช้ชีวภัณฑ์บีทีเป็นอย่างมาก

4. เกษตรกรควรมีการรวมกลุ่มเพื่อจัดซื้อผลิตภัณฑ์บีที เนื่องจากการรวมกลุ่มจะทำให้เกษตรกรมีอำนาจในการต่อรองราคากับที่ผู้ประกอบการ โดยหากมีกำลังซื้อมากจะทำให้สามารถมีอำนาจในการต่อรองราคาและจะทำให้เกษตรกรได้ชีวภัณฑ์บีทีมีราคาที่ถูกลง

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการเกษตร. (2563). *การใช้เชื้อจุลินทรีย์(ชีวภัณฑ์) ในการควบคุมศัตรูพืช.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มโรงพิมพ์ สำนักพัฒนาการถ่ายเทคโนโลยี กรมส่งเสริมการเกษตร.

จิรวัฒน์ ภูวรกิจ. (2556). *การศึกษาความเต็มใจจ่ายของนิสิตหรือนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในธุรกิจบริหารหอพักนอกเขตเทศบาลเมืองนครปฐม ด้วยการวิเคราะห์คุณลักษณะองค์ประกอบร่วมของผลิตภัณฑ์.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธรุกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

จิระเดช แจ่มสว่าง. (กันยายน-ตุลาคม 2560). *ไตรโคเดอร์มา เชื้อราที่บทบาทต่อการผลิตพืชในอนาคต.* เกษตรอภิรมย์, 4(19), หน้า 14-17.

ธนัท ธำรงพิรุณ, อภิชาต ดะลุณเพธย์ และวิศิษฐ์ ลิ้มสมบุญชัย. (มกราคม-มิถุนายน 2559). *คุณลักษณะที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแคบหมูของผู้บริโภค. วารสารเศรษฐศาสตร์รามคำแหง,* 2(1), หน้า 77-101.

มนตรี พิริยะกุล. (เมษายน-มิถุนายน 2555*). Conjoint Analysis. วารสารรามคำแหง,* 29(2), หน้า 252-272.

ศิรินันท์ แซ่โง้ว. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สารชีวภาพวัชพืชของเกษตรกรในอำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่.* วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สำนักควบคุมพืชและวัสดุการเกษตร. (2563). *มูลค่าและปริมาณการนำเข้าสารชีวภัณฑ์ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2563.* เข้าถึงได้จาก: https://www.doa.go.th/ard/wp-content/uploads/2023/03/รายละเอียดการนำเข้าวัตถุอันตรายทางการเกษตร-ปีพ.ศ.-2557-2563-2.pdf.

สำนักงานเกษตรจังหวัดสุพรรณบุรี. (2564). *พื้นที่ทำการเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรี ปี 2560-2563*. เข้าถึงได้จาก: http://www.suphanburi.doae.go.th/pdf/Data/Area.pdf.

สุลาวัลย์ แก้วสง่า. (2555). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เชื้อราควบคุมเพลี้ยกระโดดสีน้ำตาล.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาเศรษฐศาสตร์เกษตรและทรัพยากร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

CAB international Centre. (2021). *The 2021 Worldwide Biopesticides Market Summary. CAB Internation Centre, Wallingford.* Retrieved from: https://www.cabi.org/?q=Biopesticide&order=relevance-asc.

Fortune Business Insights. (2022). *The global Anti-fungal Drugs Market Size, Share & Industry Analysis.* Retrieved from: https://www.fortunebusinessinsights.com/industry-reports/antifungal-drugs-market-101188.

Huang, Y., Li, Z., Luo, X., & Liu, D. (2022). Biopesticides extension and rice farmers' adoption behavior: a survey from Rural Hubei Province, China. *Environmental Science and Pollution Research*, 29(34), pp. 51744-51757.

Lancaster, K.J. (1996). A New Approach to Consumer Theory. *The Journal of Political Economy*. 132-157.

Schreinemachers, P., Grovermann, C., Praneetvatakul, S., Heng, P., Nguyen, T. T. L., Buntong, B., Le, N. T., & Pinn, T. (2020). How much is too much? Quantifying pesticide overuse in vegetable production in Southeast Asia. *Journal of Cleaner Production*, 244, pp. 1-7.

Yang, X., Wang, F., Meng, L., Zhang, W., Fan, L., Geissen, V., & Ritsema, C. J. (2014). Farmer and retailer knowledge and awareness of the risks from pesticide use: A case study in the Wei River catchment, China. *Science of the Total Environment*, 497, pp.172-179.

คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Service Quality in Suratthani Municipality Pawnshop, Suratthani Province

พิมจันทร์ ปั่นกลาง[1] อริสา เจ๊ะยะหลี[1] สุติมา สกุลสัน[1] และภรณ์พิน คงทอง[2]

Pimjan Panklang[1] Arisa Cheayali[1] Sutima Sakulsun[1] and Pornpin Kongtong[2]

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำคณะบัญชี[2]

มหาวิทยาลัยตาปี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

E-mail: 6351110001@student.taper.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อทราบสถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ (2) เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการ (3) เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำแนกตามคุณลักษณะของประชากรที่เข้ามาใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ t-test,one-way ANOVA, Scheffe Analysis และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ,ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณลักษณะส่วนบุคคลผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส อายุระหว่าง 31-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ ได้แก่ ทองคำ จำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำตั้งแต่ 10,000-30,000 บาท และใช้ระยะเวลาในการไถ่ถอนมากกว่า 4 เดือน แต่ไม่เกิน 8 เดือน (2) ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก (3) เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือนเฉพาะของท่าน ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ ระยะเวลาที่มาไถ่ถอน ไม่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่ได้รับจำนวนเงินจากการจำนำทรัพย์สินแตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การจำนำ คุณภาพการให้บริการ สถานธนานุบาล

Abstract

The purposes of this research are to (1) to identify the individual attributes of service clients (2) to perceive service quality and (3) to perceive the service quality of Suratthani

Municipality Pawnshop, Suratthani Province classified by individual attributes. The sample of the research was 400 service clients of Suratthani Municipality Pawnshop. The research was conducted by combined statistical methods, the questionnaire was performed to collect the data, and T-test, One-way ANOVA, Scheffe Analysis, and Descriptive Analysis consisting of percentage, average and standard deviation were performed to analyze the results. The research revealed (1) generally, service clients were married women, aged between 31-45, graduated the bachelor's degrees, were self-employed and part-time employed, and had an average monthly income between Baht 10,000 - 20,000 and primarily, the gold was pledged to receive money of approximately Baht 10,000 - 30,000 and the redemption period is extended to 4 - 8 months. (2) the respondent's level of service quality satisfaction with the Suratthani Municipality Pawnshop was high in terms of reliability, and most in terms of tangible, and responsiveness. (3) differences in individual attributes including gender, marital status, age, degree, occupation, and personal income were not correlated to service quality satisfaction level, whereas the different money amount received from the service significantly affected service quality satisfaction at 0.05

Keywords: Pawn Service, Quality, Municipality Pawnshop

บทนำ (Introduction)

"โรงรับจำนำ" หรือที่คนสมัยก่อนขนานนามว่าเป็น "ธนาคารคนยาก" เพราะเป็นแหล่งเงินกู้ทางเลือกของผู้ที่ไม่มีเครดิต (Credit) แต่มีทรัพย์สิน จึงใช้เป็นเครื่องค้ำประกันแทน ว่ากันว่าผู้ตั้งโรงรับจำนำแห่งแรกเป็นชาวจีนชื่อ "ฮง" เปิดขึ้นในปี 2404 หรือสมัยรัชการที่ 4 ย่านประตูผี ซึ่งปัจจุบันกลายเป็นที่ตั้งของ "โรงรับจำนำสำราญราษฎร์" แต่มีอีกหลักฐานระบุว่า โรงรับจำนำอาจมีมาตั้งแต่สมัยอยุธยา โดยพบว่ามีพระราชกำหนดที่ออกสมัยพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศ ปี 2284 ที่ห้ามไม่ให้จำนำสิ่งของในเวลากลางคืนเพราะจะเกิดการลักขโมยได้ง่าย (Marketeer Team, 2563)

การรับจำนำในประเทศไทยมีความเป็นมาตั้งแต่สมัยโบราณ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาทางการเงิน เพื่อบรรเทาปัญหาทางการเงินเฉพาะหน้าในช่วงขาดแคลนเงินหมุนเวียนที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีพหรือประกอบอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ ด้วยการนำสิ่งของมาจำนำไว้กับผู้รับจำนำ และรับเงินจากผู้รับจำนำเป็นการประกันการชำระหนี้ สถานธนานุบาลเป็นโรงรับจำนำที่บริหารจัดการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกิจการที่อำนวยความสะดวกให้บริการทางด้านการเงินแก่ประชาชนจึงเป็นที่พึ่งยามยากของประชาชนที่ได้รับการยอมรับและมีบทบาทที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โรงรับจำนำอยู่ในการดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรียกว่า "สถานธนานุบาล"

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ 2563 มีจำนวนสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 251 แห่ง และมีผลการดำเนินงานของกิจการ โดยแยกเป็นรายได้ รวมจำนวนทั้งสิ้น 3,286,646,122.85 บาท รายจ่ายรวมจำนวนทั้งสิ้น 995,880,698.35 บาท และมีผลกำไรสุทธิรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,290,765,424.50 บาท (สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2563)

ในปีงบประมาณ 2565 สถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจำนวนผู้ใช้บริการรวมทั้งสิ้น 28,818 ราย ใช้เงินทุนหมุนเวียนในการรับจำนำคิดเป็นเงินจำนวน 694,129,950.00 บาท โดยเฉลี่ยจำนวนผู้ใช้บริการประมาณเดือนละ 2,402 ราย และใช้เงินทุนหมุนเวียน ในการรับจำนำเฉลี่ยประมาณเดือนละ 57,844,162.00 บาท และมีผลการดำเนินงานกิจการ โดยแยกเป็นรายได้รวมจำนวนทั้งสิ้น 19,656,664.45 บาท รายจ่ายรวมจำนวนทั้งสิ้น 4,857,378.50 บาท และมีผลกำไรสุทธิรวมจำนวนทั้งสิ้น 14,799,285.95 บาท (สถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี, 2565) จะเห็นได้ว่าโรงรับจำนำยังคงเป็นที่พึ่งยามยากให้กับประชาชนตั้งแต่อดีตถึงจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงได้รับผลกระทบเศรษฐกิจจากโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด-19) ทำให้เศรษฐกิจฝืดเคือง น้ำมันแพง สินค้าแพง ค่าครองชีพสูง รายได้ไม่เพียงพอ ซึ่งยังคงมีผลกระทบต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน และทิ้งรอยแผลสดให้กับเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก และยังไม่รู้ว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด จากความต้องการด้านการเงินของประชาชนส่งผลให้โรงจำนำ มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีคู่แข่งขันที่เป็นโรงรับจำนำเอกชนมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้สถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแข่งขันกับโรงรับจำนำเอกชนได้จึงต้องมีการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยคำนึงถึงการบริหารเชิงธุรกิจและสงเคราะห์เป็นสำคัญควบคู่กันไปและคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้วยการเป็นสถาบันรับจำนำให้บริการด้วยความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และคุณภาพการให้บริการที่ดี องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จากการที่องค์การภาครัฐได้ปรับกระบวนในการบริหารจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการที่รัฐจัดให้กลายมาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจ จัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ การประเมินคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือ เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน เพื่อชี้วัดความพึงพอใจของการให้บริการจากผู้รับบริการ อันนำมาซึ่งการกลับมาใช้บริการซ้ำ

สถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นโรงรับจำนำที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี รวมไปถึงพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแข่งขันกับโรงรับจำนำเอกชนได้ จึงต้องมีการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ อันจะส่งผลให้มีแนวโน้มของการกลับมาใช้บริการซ้ำและเพิ่มมากขึ้น

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพของการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

1.เพื่อทราบลักษณะของลูกค้าที่มาใช้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามคุณลักษณะของประชากรที่เข้ามาใช้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือนเฉพาะท่าน ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ จำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำทรัพย์สิน และระยะเวลาที่มาไถ่ถอน

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหมายของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะกล่าวได้ว่า คือบริการมีคุณภาพ (Ziethaml, Parasuraman,and Berry,1990) โดยParasuraman et al., (1988) ระบุว่า SERVQUAL จะประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่ใช้วัดการประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hong Jiang (2013) เรื่อง การวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้คุณภาพในการบริการกรณีการล่องเรือ Wusongkou ในเซี่ยงไฮ้ พบว่า คุณภาพการบริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และJing Wang and Lijuan Cheng (2012) การศึกษา เรื่องได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการรับรู้ของความพึงพอใจของลูกค้าและการเก็บรักษาลูกค้า: การวิจัยเชิงประจักษ์ พบว่าการรับรู้ในคุณภาพของการบริการและผลิตภัณฑ์มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าสอดคล้องกับ Kun-Hsi Liao and Ming-Fang Hsieh (2011) เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่มีคุณภาพ ภาพลักษณ์ ความภักดีของลูกค้าและความพึงพอใจในอุตสาหกรรมรีสอร์ท พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผ่านทางความพึงพอใจ ซึ่งคุณภาพการบริการนั้นจะ

ประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า เช่นเดียวกัน และทั้งนี้ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวว่าตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ Ziethaml Parasuraman and Berry ได้พัฒนาให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลัก 5 มิติหลัก ดังนี้ (Zeithaml Parasuraman & Berry,1990) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อม เป็นต้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการบริการที่ให้ทุกครั้ง

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจ ที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธมนและคณะ (2562) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ t-test, one-way ANOVA และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจำนำ สิ่งที่นำไปเป็นสินทรัพย์ คือ ทองคำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันผู้ใช้บริการมีจำนวนสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการ (Methods)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป เนื่องจากประชาชนกลุ่มนี้มีความสามารถในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป โดยมีการใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% บุญชม ศรีสะอาด (2553) อ้างแนวคิดของ Khazanie Ramakant โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนั้นกำหนดกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 (ใช้แบบสอบถาม 400 ชุด) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

โดยการคำนวณจากสูตร

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด

E = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

z = ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

$$n = \frac{(.50)(1-.50)(1.96)^2}{.05^2}$$

$$= \frac{(.50)(.50)(3.8416)}{.0025}$$

$$= \frac{.9604}{.0025}$$

= 384.16 หรือ 384 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรถ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือนเฉพาะของท่าน ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ จำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำทรัพย์สิน ระยะเวลาที่มาไถ่ถอน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ระดับคุณภาพการให้บริการ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าคุณภาพการให้บริการ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49	แปลความว่า	มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49	แปลความว่า	มีคุณภาพการให้บริการน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	แปลความว่า	มีคุณภาพการให้บริการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	แปลความว่า	มีคุณภาพการให้บริการมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	แปลความว่า	มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ทำการประชุมเพื่อทำความเข้าใจกับกลุ่มของตนเองที่เป็นคนเก็บข้อมูล ที่จะเข้าไปทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของข้อคำถามและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

2. ผู้วิจัยได้ทำการให้ผู้เก็บแบบสอบถาม เก็บแบบสอบถามในสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

3. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

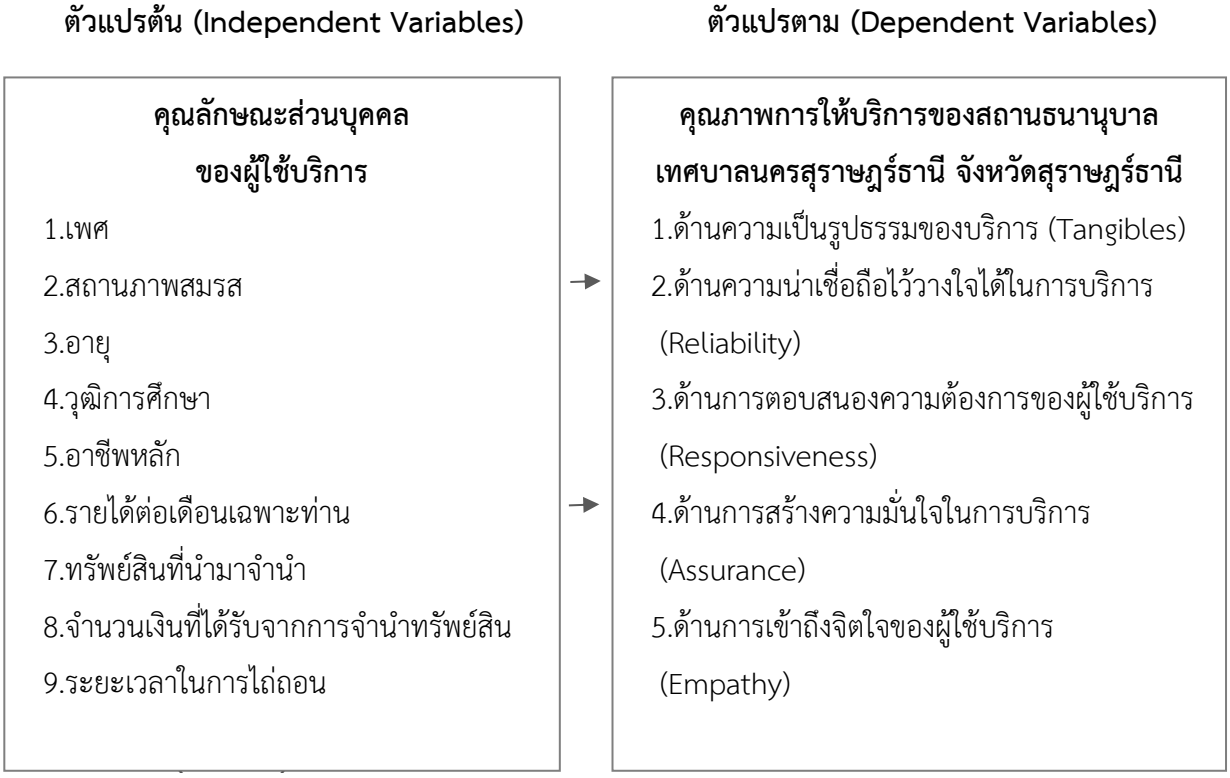
การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมีลำดับ ขั้นตอนดังนี้

1. การคำนวณหาข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การคำนวณหาข้อมูลคุณภาพการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\overline{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation S.D.)

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัด สุราษฎร์ธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้าน เพศ และอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test สำหรับสถานภาพด้านเพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่มสำหรับตัวแปรอายุ กรณี พบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe Analysis

กรอบแนวคิดงานวิจัย



1. ผลวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือนเฉพาะของท่าน ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ จำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำทรัพย์สิน และระยะเวลาในการไถ่ถอน ปรากฏผลตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าจำนวน (คน) และค่าร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	291	72.90
สมรส	229	57.40
31-45 ปี	177	44.25
ปริญญาตรี	168	42.11
ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง	216	54.00
10,000 - 20,000 บาท	118	29.50
ทองคำ	269	67.25
10,001- 30,000 บาท	101	25.31
มากกว่า 4 เดือน แต่ไม่เกิน 8 เดือน	140	35.44

ผลวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.90 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.40 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.25 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.11 ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.50 ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ ได้แก่ ทองคำ คิดเป็นร้อยละ 67.25 จำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำตั้งแต่ 10,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.31 และใช้ระยะเวลาในการไถ่ถอนมากกว่า 4 เดือน แต่ไม่เกิน 8 เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.44

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ	4.61	0.48	มากที่สุด
ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	4.60	0.44	มากที่สุด
ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ	4.54	0.49	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.28	0.52	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.53	มาก
รวม	**4.47**	**0.39**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนคร-สุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการ โดยรวม ($\bar{X}$=4.47) "อยู่ในระดับมาก" จำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)

มีคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ โดยรวม ($\bar{X}$=4.61) "อยู่ในระดับมากที่สุด" และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อพบว่า ความน่าเชื่อถือต่อการเก็บรักษาทรัพย์สินที่นำมาจำนำ ($\bar{X}$=4.70) ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$=4.65) ข้อมูลและเอกสารมีความถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ($\bar{X}$=4.63) อยู่ในระดับมากที่สุด และความน่าเชื่อถือต่อการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ($\bar{X}$=4.45) อยู่ในระดับมาก

ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ (Assurance)

มีคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจในการบริการ โดยรวม ($\bar{X}$=4.60) "อยู่ในระดับมากที่สุด" และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สามารถทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในการบริการ ($\bar{X}$=4.77) ท่านรู้สึกปลอดภัยและเชื่อมั่นในการนำทรัพย์สินมาจำนำ ($\bar{X}$=4.68) เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ดี และสามารถแนะนำให้บริการถูกต้องและตรงประเด็น ($\bar{X}$=4.64) อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้ง ($\bar{X}$=4.49) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย และสะดวก ($\bar{X}$=4.42) อยู่ในระดับมาก

ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ (Empathy)

มีคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โดยรวม ($\bar{X}$=4.54) "อยู่ในระดับมากที่สุด" และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด ดังนี้ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแนะนำโปรโมชั่นใหม่ๆให้แก่ท่าน ($\bar{X}$=4.62) การให้บริการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ของผู้เข้าใช้บริการ ($\bar{X}$=4.56) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$=4.52) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ($\bar{X}$=4.51) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}$=4.50) เรียงตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness)

มีคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยรวม ($\bar{X}$=4.28) "อยู่ในระดับมาก" และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้คำแนะนำและคำปรึกษาเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ($\bar{X}$=4.34) มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X}$=4.29) การให้บริการมีความรวดเร็วทันต่อความต้องการ ($\bar{X}$=4.27) มีความยืดหยุ่นของการให้บริการ ($\bar{X}$=4.22) เรียงตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

มีคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม ($\bar{X}$=4.27) "อยู่ในระดับมาก" และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด

เรียบร้อย ($\bar{X}$=4.34) มีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุดบริการที่ชัดเจน ($\bar{X}$=4.27) สถานที่มีความเหมาะสม สะอาด และเพียงพอต่อการรองรับบริการ ($\bar{X}$=4.25) มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ($\bar{X}$=4.24) และการให้บริการเป็นระบบขั้นตอน ($\bar{X}$=4.24) เรียงตามลำดับ

3. ผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามคุณลักษณะของประชากรที่เข้ามาใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือนเฉพาะท่าน ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ จำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำทรัพย์สิน และระยะเวลาที่มาไถ่ถอนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

HO_1 = คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือนเฉพาะของท่าน ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ และระยะเวลาที่มาไถ่ถอน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 = คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านจำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำทรัพย์สิน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการกับลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการ	
	Sig	ผลลัพธ์
เพศ	0.26	ยอมรับ HO_1
สถานภาพสมรส	0.70	ยอมรับ HO_1
อายุ	0.09	ยอมรับ HO_1
วุฒิการศึกษา	0.06	ยอมรับ HO_1
อาชีพหลัก	0.99	ยอมรับ HO_1
รายได้ต่อเดือนเฉพาะของท่าน	0.03	ยอมรับ HO_1
ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ	0.75	ยอมรับ HO_1
จำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำทรัพย์สิน	0.01	ยอมรับ HO_1
ระยะเวลาที่มาไถ่ถอน	0.92	ยอมรับ HO_1

จากการทดสอบสมมติฐานหาค่าความแตกต่าง พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือนเฉพาะของท่าน ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ และระยะเวลาที่มาไถ่ถอน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านจำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำทรัพย์สิน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)

1. จากผลการวิจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพ สมรส อายุระหว่าง 31-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท สอดคล้องกับการวิจัยของธมนและคณะ (2562) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส จากพฤติกรรมการใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าส่วนใหญ่ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ ได้แก่ ทองคำ จำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำตั้งแต่ 10,000-30,000 บาท และใช้ระยะเวลาในการไถ่ถอนมากกว่า 4 เดือน แต่ไม่เกิน 8 เดือน สอดคล้องกับการวิจัยของธมนและคณะ (2562) พบว่าส่วนใหญ่นำสินทรัพย์ไปจำนำ คือ ทองคำ

2. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ ธมนและคณะ (2562) พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. จากการทดสอบสมมติฐานหาค่าเปรียบเทียบพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือนเฉพาะของท่าน ทรัพย์สินที่นำมาจำนำ และระยะเวลาที่มาไถ่ถอน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านจำนวนเงินที่ได้รับจากการจำนำทรัพย์สิน มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ (Recommendation)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า 2 ด้านที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (ผู้ใช้บริการ) เราจึงควรให้ความสำคัญและปรับปรุงในด้านที่ผู้ใช้บริการยังคงมี ระดับความพึงพอใจน้อย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่พึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวม ($\bar{X}$=4.27) จะเห็นว่าเป็นด้านที่มีค่าน้อยที่สุด ซึ่ง คำตอบที่มีค่าน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ คำตอบข้อ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ($\bar{X}$=4.24) และคำตอบข้อการให้บริการเป็นระบบขั้นตอน ($\bar{X}$=4.24) ควรปรับปรุงดังนี้

อุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ใช้บาร์โค้ดในการชำระดอกเบี้ยผ่านระบบออนไลน์ บริการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ใช้เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์แทนเครื่องพิมพ์แบบหัวเข็มในการออกตั๋วรับจำนำและใบเสร็จรับเงินเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

การให้บริการเป็นระบบขั้นตอน สถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรจัดทำบัตรคิวการให้บริการเพื่อเรียงลำดับ ก่อน-หลัง และหากมีงบประมาณเพียงพอควรจัดซื้อเครื่องกดบัตรคิวแบบปุ่มสัมผัสหรือตู้กดบัตรคิวอัตโนมัติ และควรมีการเพิ่มช่องบริการด่วนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยรวม ($\bar{X}$=4.28) จะเห็นว่าเป็นด้านที่มีค่าน้อยรองลงมาจากด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งคำตอบที่มีค่าน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ คำตอบข้อมีความยืดหยุ่นของการให้บริการ ($\bar{X}$=4.22) ควรปรับปรุงดังนี้

ความยืดหยุ่นของการให้บริการ การปฏิบัติงานควรปรับให้มีความยืดหยุ่นของการให้บริการมากขึ้น เช่น ในกรณีผู้จำนำมีเหตุอันควรไม่สามารถมาดำเนินการส่งดอกเบี้ยด้วยตัวเองได้ และมีหลักฐานยืนยันชัดเจน ควรให้คู่สมรส หรือบุตร ที่ชอบด้วยกฎหมาย ดำเนินการส่งดอกเบี้ยแทนผู้จำนำได้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่าง หรือระดับเครือข่ายที่ใหญ่ขึ้น เช่น โรงรับจำนำของรัฐและโรงรับจำนำของเอกชนทั้งหมดภายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ควรศึกษาเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจไถ่ถอนทรัพย์รับจำนำคืน หรือปัจจัยที่ทำให้กลับมาใช้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีซ้ำ เป็นต้น

บรรณนานุกรม

ธมน เครือเนตร.(2562).*คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.* เข้าถึงได้จาก:https://so04.tci-Thaijo.org/index.php/Neuarj/article/view/202726

สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). *เอกสารประกอบการประชุมผลการดำเนินงานของสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2563*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

สถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (2565). *รายงานประจำปี 2565*. สุราษฎร์ธานี: สถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.

Marketeer Team. (2563). *โรงรับจำนำแหล่งเงินด่วนของคนไทยถึงเวลาปรับตัวสู่ Disruption*. เข้าถึงได้จาก: https://marketeeronline.co/archives/139881

คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี)

Service Quality and Satisfaction in Srivichai Hospital (Surat Thani)

ศิริลักษณ์ พราหมณ์ทอง[1] อภัสรา ชูช่วยสุวรรณ[2] และเฉลิมพร บัวพา[3]

Siriluk Pramtong[1] Apatsara Chuchauysuwan[2] and Chalermpon Buapa[3]

นักศึกษาระดับปริญญาตรี[1] นักศึกษาระดับปริญญาตรี[2] และอาจารย์ที่ปรึกษา[3]

มหาวิทยาลัยตาปี[1,2,3]

E-mail: 6451210052@student.tapee.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 384 ราย ได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) ต่างกันโดยหาค่า t-test และ One-Way ANOVA: F-test และ LSD (Least-significant different) ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และ (2) คุณภาพการบริการมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพบริการและความพึงพอใจ บริการด้านสุขภาพด้านการแพทย์ การพยาบาล

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study service quality and customer satisfaction in Srivichai Hospital (Suratthani) (2) to study factors affecting service quality and customer satisfaction in Srivichai Hospital (Suratthani) Surat Thani) and analyzed the data by computer using the SPSS program to find descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, frequency, using a questionnaire to collect data from 384 cases, with a statistical significance of 0.05. A value less than 0.05 indicates that the service users in Srivichai Hospital (Suratthani) are different by finding the t-test and One-Way ANOVA: F-test and LSD. (Least-significant difference). The results of the research revealed that (1) the opinion level of the overall service quality was at a moderate level of agreement. and the opinion level of the

overall satisfaction was at a very agree level, and (2) service quality had a significant influence on customer satisfaction in Srivichai Hospital (Suratthani) at the level of significance. Statistics 0.05

Keywords: Service quality and satisfaction, health services in medical, nursing

ความเป็นมาและความสำคัญปัญหา

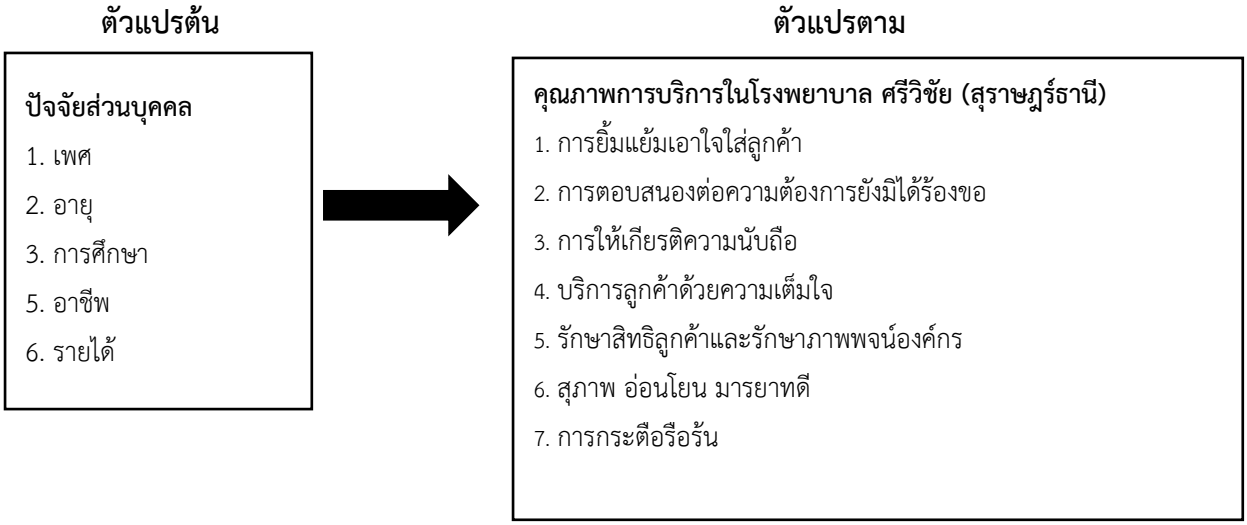
ในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงและการก้าวล้ำหน้าทางด้านการทำธุรกิจบริการด้านสุขภาพด้านการแพทย์ การพยาบาล หรือ สถานบริการด้านอื่น ๆ ล้วนแล้วแต่ต้องมีการแข่งขันกันด้านการบริการทั้งสิ้นตามธรรมชาติของมนุษย์มี 2 อย่าง คือ อย่างแรกคือ เมื่อมีการจ่ายเงินไปก็อยากได้ในผลตอบแทนที่ตอบกลับมาในส่วนต่างที่พึงพอใจได้มากที่สุดให้ตอบสนองความพึงพอใจของตนเองในทุกเรื่อง อย่างที่สองคือ อยากได้รับการดูแลรักษาที่ดีที่สุดแต่ต้องการจ่ายเงินค่าบริการน้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการเรื่องสุขภาพ เช่น การไปใช้บริการด้านโรงพยาบาลก็อยากได้การบริการที่ดีประทับใจ สิ่งที่ต้องการมากที่สุดในการไปโรงพยาบาล คือ ต้องการได้รับการดูแลที่ดี ที่สุด ถ้าเป็นการป่วย ก็อยากหายป่วยได้รับการรักษาอย่างถูกวิธีได้รับยาอย่างถูกต้องตามจำนวนและรวมไปถึงค่าบริการที่เหมาะสมตามความเป็นจริงรวมไปถึงด้านสถานพยาบาลก็ต้องมีความปลอดภัยสิ่งแวดล้อมน่าอยู่ดูสวยงามมีการจัดสัดส่วนอย่างเหมาะสมบรรยากาศดูสะอาดไม่เป็นมลพิษกับผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่แล้วปัญหาของผู้ป่วยทั่วไปที่ไม่สามารถมาใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชนได้ทุกระดับปัญหาคือค่าใช้จ่ายในการมาโรงพยาบาลในแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างแพงถึงแม้จะได้รับความรวดเร็วก็ตามดังนั้นคนถึงต้องหันมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลกันอย่างแออัดถึงการบริการจะช้าแต่ด้วยค่าบริการที่ถูกกว่าและยังมีคนอีกบางส่วน ที่ไม่มีสวัสดิการรองรับ เช่น ประกันสุขภาพหรือ ประกันสวัสดิการบริษัทใด ๆ เลยจะมีแต่สิทธิสวัสดิการจากประกันสังคมที่นายจ้างทำให้เท่านั้น จึงทำให้ต้องหันไป ใช้บริการด้านสุขภาพโรงพยาบาลรัฐบาล ในบางที่ถึงกับไม่มีเตียงนอน ต้องรอคิวนาน บรรยากาศภายในบริเวณโดยรอบดูไม่สวยงามส่วนเจ้าหน้าที่ที่มาให้บริการด้วยภาระงานที่มีจำนวนมากก็ทำให้คุณภาพด้านบริการลดต่ำลงหรือทำให้ประสิทธิภาพการดูแลรักษาอาจด้อยประสิทธิภาพ แต่ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีสถานที่ที่กว้างขวางพร้อมทั้งเครื่องมือพร้อมทั้งด้านบุคคลากรด้านบริการแต่ผู้มาใช้บริการเมื่อเทียบสัดส่วนแล้วก็ยังน้อยกว่าโรงพยาบาลรัฐบาลปัจจัยคือเรื่องของค่าบริการของโรงพยาบาลเอกชนค่อนข้างสูงนั่นเอง

โรงพยาบาล ศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) มีประวัติโดดเด่นด้านงานบริการและเทคโนโลยีในการรักษาที่ทันสมัย เป็นโรงพยาบาลผ่านการรับรองเป็น “โรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่-ลูก” จากองค์การอนามัยโลก (WHO) และองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) นอกจากนี้ ยังมีความสำเร็จอื่น ๆ เช่นรางวัลผู้ประกอบการดีเด่นด้านธุรกิจบริการ และใบประกาศรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital accreditation-HA) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อให้ผู้ป่วยและผู้ใช้บริการทุกท่านได้รับบริการและการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล ศรีวิชัย(สุราษฎร์ธานี)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล ศรีวิชัย(สุราษฎร์ธานี)

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล ศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเลือกทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คลาดเคลื่อน 0.05 โดยใช้สูตรคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่ 384 คน ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 384 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 16 คน รวมเป็นทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นการ

กำหนดเกณฑ์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อควบคุมการตอบแบบเรตติ้งสเกล (Rating scale) 5 scales ให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนกที่ท่านเคยเข้ารับบริการลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนระดับคุณภาพการบริการ โดยนำหลักของ Likert’s Scale มาปรับใช้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ โดยนำหลักของ Likert’s Scale มาปรับใช้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่

    1. ค่าร้อยละ (Percentages)
    2. ค่าเฉลี่ย (Mean) $\bar{x}$
    3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
    4. ความถี่ (frequency)

2. การทดสอบสมมติฐานในคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) ต่างกันโดยหาค่า t-test และ One-Way ANOVA: F-test และ LSD. (Least-significant different)

3. ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมุติฐาน แสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

4. การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) โดยใช้การทดสอบสมมติฐานและการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่สามารถระบุได้ว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรจะอยู่ในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้น

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เป็นการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งได้พิจารณามาใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยมีตัวแบบดังนี้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

รายงานผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) จากนั้นคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น 44 ข้อ สอบถามผู้ใช้บริการดังกล่าวจำนวน 384 คนโดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและนำคำตอบจากการตอบแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล ศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.6) มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี (ร้อยละ 29.2) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 34.4) มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง (ร้อยละ 16.7) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท (ร้อยละ 37.8) และแผนกที่เคยเข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) (ร้อยละ 48.4) ตามลำดับ

การวิเคราะห์คุณภาพการบริการในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี)

คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (Mean = 3.40 และ S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รักษาสิทธิลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร (Mean = 3.65 และ S.D. = 0.65) รองลงมาคือ บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Mean = 3.60 และ S.D. = 0.61) การกระตือรือร้น (Mean = 3.37 และ S.D. = 0.67) การยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้า (Mean = 3.36 และ S.D. = 0.60) การตอบสนองความต้องการยังมิได้ร้องขอ(Mean = 3.30 และ S.D. = 0.64) สุภาพอ่อนโยนมารยาทดี (Mean = 3.29 และ S.D. = 0.73) และการให้เกียรติความนับถือ (Mean = 3.23 และ S.D. = 0.60) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี)

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (Mean = 3.50 และ S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ (Mean = 3.62 และ S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ (Mean = 3.60 และ S.D. = 0.55) ด้านราคา (Mean = 3.52 และ S.D. = 0.56) ด้านบุคลากร (Mean = 3.51 และ S.D. = 0.51) ด้านความสะดวก (Mean = 3.40 และ S.D. = 0.57) และด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (Mean = 3.33 และ S.D. = 0.51) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แผนกที่เคยเข้ารับบริการ แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล ศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี)

H_0= ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล ศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี)ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

H_1= ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล ศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี)ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่แผนที่เข้าใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่แผนที่เข้าใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) มีดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล ศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท และแผนกที่เคยเข้ารับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (Mean = 3.40 และ S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รักษาสิทธิลูกค้าและรักษาภาพพจน์องค์กร (Mean = 3.65 และ S.D. = 0.65) รองลงมาคือ บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ(Mean = 3.60 และ S.D. = 0.61) การกระตือรือร้น (Mean = 3.37 และ S.D. = 0.67) การยิ้มแย้มเอาใจใส่ลูกค้า (Mean = 3.36 และ S.D. = 0.60) การตอบสนองความต้องการยังมิได้ร้องขอ (Mean = 3.30 และ S.D. = 0.64) สุภาพอ่อนโยนมารยาทดี (Mean = 3.29 และ S.D. = 0.73) และการให้เกียรติความนับถือ (Mean = 3.23 และ S.D. = 0.60) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (Mean = 3.50 และ S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ (Mean = 3.62 และ S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ (Mean = 3.60 และ S.D. = 0.55) ด้านราคา (Mean = 3.52 และ S.D. = 0.56) ด้านบุคลากร (Mean = 3.51 และ S.D. = 0.51) ด้านความสะดวก (Mean = 3.40 และ S.D. = 0.57) และด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (Mean = 3.33 และ S.D. = 0.51) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) มีดังนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี)

ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการตรวจรักษา การให้คำแนะนำของแพทย์ และพยาบาล การบริการที่รวดเร็ว รวมถึงความกระตือรือร้นในการตรวจรักษาของแพทย์ และการให้ความช่วยเหลือในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้มาใช้บริการจึงเกิด ความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (2560) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวุติสมเด็จย่า ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล นวุติสมเด็จย่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครณี ภักดีวงษ์ (2561) ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจ ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่เป็นมากที่สุด และมีความพึงพอใจความสะดวกสบายภายในห้องที่นอนน้อยที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเตียงนอน ปรับปรุงเตียงนอนให้อยู่ในสภาพดี

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล ศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี)

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในโรงพยาบาล ศรีวิชัย (สุราษฎร์ธานี) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.524 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ ปันส่วน (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เจตคติการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ทางด้านบวกอยู่ที่ระดับปานกลางกับคุณภาพการบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R = 0.304$) แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพแต่ละคนที่มีความคิดเห็นต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซึ่งเป็นกลไกในการกระตุ้น และ ส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีระบบเป็นไปในทางที่ดีและยอมรับพยาบาลวิชาชีพก็จะสามารถปฏิบัติ การพยาบาลให้มีคุณภาพและทำให้เกิดคุณภาพบริการของ

โรงพยาบาลได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมันให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ประกอบการโรงพยาบาลรัฐบาลสามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปใช้ในการปรับปรุงการ ให้บริการเพื่อเพิ่มระดับคุณภาพซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำ ประเด็นที่ผู้วิจัยพบว่าน่าสนใจคือการเพิ่มมูลค่า อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้งให้มากขึ้นจากเดิมที่อยู่ในช่วง 1,001-5,000 บาท โรงพยาบาลอาจจะมีกลยุทธ์ที่เป็นเชิงรุกมากขึ้นจากเดิมที่อาจจะเป็นสถานที่ลูกค้ามาใช้บริการเมื่อเจ็บป่วยเท่านั้น เป็นการ ดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการแม้ว่าไม่ได้เจ็บป่วย เช่น การมาตรวจสุขภาพเป็นระยะๆ ซึ่งจะช่วยเพิ่ม รายได้ให้กับโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้นรวมทั้งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าครอบครัวเป็นปัจจัยมี อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าเมื่อคนในครอบครัวได้รับการบริการที่ดีจาก โรงพยาบาลใด ก็มักจะแนะนำหรือให้คนในครอบครัวใช้บริการโรงพยาบาลนั้นเช่นเดียวกัน โดย อาจจะเป็นสิ่งที่ส่งต่อกันไปจากรุ่นสู่รุ่นตั้งแต่รุ่นตา-ยาย ไปยังรุ่นพ่อ-แม่ จนกระทั้งถึงรุ่นลูกหลานใน ที่สุด ซึ่งโรงพยาบาลควรจะรักษาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันนี้ไว้

1. ด้านขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากได้ทำการแบบสอบถามจากกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นคนวัยทำงานในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเท่านั้น ผลการวิจัยอาจจะไม่ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง อื่น ๆ เช่น นักศึกษาหรือผู้สูงอายุตลอดจนไม่ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่อยู่นอกจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ด้านวิธีในการเก็บตัวอย่าง เนื่องจากแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มาจากการเก็บข้อมูลออนไลน์จึงอาจมีข้อจำกัดสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สะดวกในการเข้าถึงอินเตอร์เน็ตจึงไม่ ครอบคลุมถึงกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความชำนาญหรือไม่ได้ใช้อินเตอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ดีตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นร่วมกันต่อไป

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและพัฒนาโรงพยาบาลต่อไป

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการ และการบริหารจัดการของแผนกผู้ป่วยนอกระหว่างโรงพยาบาลในระดับเดียวกัน หรือรัฐบาลกับเอกชน

4. การศึกษาครั้งต่อไป อาจปรับเปลี่ยนตัวแปรในการศึกษา เช่น ศึกษาการตัดสินใจหรือแรงจูงใจเป็นต้น หรือหากมีขอบเขตระยะเวลามากพอควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือ การจัดสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

บรรณานุกรม

เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวุติสมเด็จย่า. *วารสารพยาบาลตำรวจ*, 9(2), หน้า 64-74.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

วิไลวรรณ ปันส่วน. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. พยาบาลศาสตร์ (การบริหารการพยาบาล) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อัครณี ภักดีวงษ์. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561*. วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสถิติ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

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

พฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี

Behavior of using convenience store services of consumers in the area of the Muang District Surat Thani Province

สุธาสินี ชุมจันทร์[1] และวัสยามน รักษ์บำรุง[2]

Sutasinee Chumjan[1] and Wassayamon Rakbamrung[2]

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี[1]

อาจารย์คณะบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี[2]

E-mail: 6451210011@student.tapee.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภค ในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภค ในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-Way ANOVA: F-test และ LSD (Least-significant different) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อความถี่ในการใช้บริการ 4-6 ครั้ง มีช่วงระยะเวลาในการใช้บริการ 13.00-18.00 น. และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 201-400 บาท ตามลำดับ (2) ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (3) ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการ ร้านสะดวกซื้อ ผู้บริโภค

Abstract

A research on consumer behavior of using convenience stores in Muang District, Surat Thani Province. This time, the objectives are (1) to study the convenience store usage behavior of consumers. in the area of the Muang District Surat Thani Province (2) to study the behavior

of consumers using convenience stores. in the area of the Muang District Surat Thani Province classified by sex, age, education level, occupation, average monthly income. (3) to study the marketing mix factors affecting convenience store usage behavior of Consumers in the Muang District Surat Thani Province by using a questionnaire to collect data of 400 cases and analyze the data with a statistical computer program. to find descriptive statistics, including frequency, percentage Mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA: F-test and LSD. (Least-significant different) at the significance level of 0.05. The results of the research revealed that (1) Most of the consumers in Mueang District, Surat Thani Province had a behavior of using convenience stores, frequency of using the service 4-6 times, having the time of using the service from 13.00-18.00 hrs. The cost of using the service was 201-400 baht, respectively. (2) The results of testing the differences between the opinions on the marketing mix factors that were gender, age, status, education level, occupation and average monthly income were different. There were no differences in opinions about the marketing mix at the statistical significance level of 0.05 and (3) the opinions about the overall marketing mix were at the most agreeing level.

Keywords: Service behavior, convenience stores, consumers

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่การสูงวัยของประชากร ครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ไลน์สไตล์ในการดำเนินชีวิตหรือตารางการใช้ชีวิตของแต่ละคนได้แต่งต่างกันออกไป ด้วยสภาพ เศรษกิจ สังคมและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมแบบก้าวกระโดด ทำให้พฤติกรรมการบริโภคอุปโภคของคนส่วนใหญ่เปลี่ยนไปจากเดิมร้านสะดวกซื้อ เป็นธุรกิจค้าปลีกที่เข้ามามีบทบาทตอบโจทย์ผู้บริโภคในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง โดยร้านสะดวกซื้อในประเทศไทยที่เป็นที่นิยม และมีการใช้บริการกันอย่าง คับคั่ง เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางอาทิ เช่นเซเว่นอีเลฟเว่น เทสโก้โลตัสเอ็กซ์เพรส แฟมิลี่มาร์ท มินิบิ๊กซีลอว์สัน เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการที่หลากหลายขึ้น

อย่างไรก็ตามยังมีผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อบางส่วนที่มีสาขาจำนวนมากแต่ใช้ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจแต่ละสาขา หรือแต่ละร้าน โดยจำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรือให้บริการที่แตกต่างกันซึ่งทำให้การดำเนินธุรกิจของร้านสะดวกซื้อมีโอกาสในการปรับปรุงเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลดังนั้น

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภค ในพื้นที่

อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานีจำแนกตามปัจจัย ด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่าง ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี และศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อที่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันร้านสะดวกซื้อมีสาขาจำนวนมากโดยแต่ละสาขาแต่ละ ร้านมีการให้บริการที่แตกต่างกันอีกทั้งยังทำให้ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงธุรกิจให้สามารถดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพราบรื่นและประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

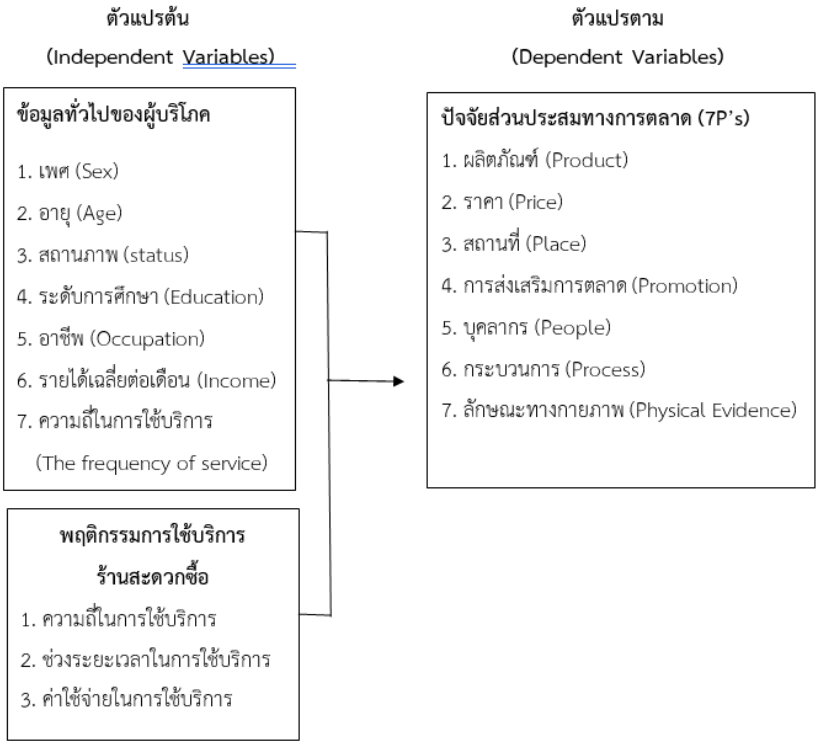
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภค ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภค ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรนี้ เป็นวิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ในระยะแรกเริ่มและเป็นที่คุ้นเคยโดยทั่วไปเนื่องจากมีการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย แนวคิดที่อยู่เบื้องหลังของวิธีการวิเคราะห์ผู้รับสารแบบนี้ คือ หลักการในความเป็นเหตุเป็นผล ที่เชื่อว่าคนเราทำพฤติกรรมต่าง ๆ ตาม แรงผลักดันจากภายนอก (Exogenous Factors) และพฤติกรรมส่วนใหญ่ของคนเราจะเป็นไปตาม แบบฉบับที่สังคมวางเอาไว้ เช่น คนรุ่นไหนควรจะทำพฤติกรรมอย่างไร และสังคมทั่ว ๆ ไปมักจะ กำหนดให้บุคคลที่มีคุณสมบัติประชากรแตกต่างกัน มีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน พฤติกรรม การรับสาร และการใช้สื่อ ซึ่งเป็นพฤติกรรมทางสังคมอย่างหนึ่งก็เป็นไปตามหลักการในความเป็นเหตุ เป็นผลดังกล่าว (กาญจนา แก้วเทพ, 2556, น. 281-282) เบเรลสัน และสไตเนอร์ (Berelson & Steiner, 1964 วัชริศ เจริญกุล, 2563, น. 27) ได้กล่าวว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะดู และฟังการสื่อสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิด ของเขา ซึ่งกรอบอ้างอิงทางความคิดนี้ หมายถึง บทบาททางเพศ การศึกษา ความสนใจ และความ เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ สถานภาพทางสังคม และอื่น ๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล โดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของคน ปรมะ สตะเวทิน (2546: น .112 อ้างอิงในนุชนารถ สุปการ, 2561) ได้กล่าวว่า ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะทางประชากรเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป เช่น อายุ เพศ สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจ การศึกษา และศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ทั้งการใช้สื่อ การรับสาร การตีความสาร และ ประสิทธิผลของการสื่อสาร ทั้งนี้ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรต่าง ๆ ร่วมกัน ย่อมจะมีทัศนคติ และพฤติกรรมคล้ายคลึงกันด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

Kotler (1997, p. 92 อ้างอิงใน ศรนารายณ์ โพธิ์จันทร์,2564) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึงตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางตลาดจะมีเพียงแค่ 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมามีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจทางด้านการบริการ ดังนั้นจึงรวมเรียกได้ว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps และศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญลักษิตา นนท์และ ศุภร เสรีรัตน์ (2541, น .337-339 อ้างอิงในศรนารายณ์ โพธิ์จันทร์,2564) ได้กล่าวไว้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ (Market Mix) ในหนังสือการบริหารการตลาดยุคใหม่นั้น ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) จะเป็นลำดับขั้นโดยพบว่า

ผู้บริโภคที่ผ่านกระบวนการตัดสินใจ 7 ขั้นตอน คือ ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps นั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

เหมือนจิต จิตสุนทรชัยกุล (2561:96-73) การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค ศึกษาเพื่อตอบสนองกลุ่มผู้ใช้บริการว่ามีพฤติกรรมอย่างไรในการตัดสินใจซื้อและใช้สินค้าและบริการ ซึ่งหลักการที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคนั้น คือ หลัก 6Ws 1H จึงต้องพิจารณาหลักต่าง ๆ เกี่ยวกับตลาดเพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการทราบตามหลัก 7Ps คือ (1) ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) เป็นคำถามที่ต้องการรู้ถึงตลาดเป้าหมาย (target market) โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ต้องพิจารณา ดังนี้ 1) ประชากรศาสตร์ 2) ภูมิศาสตร์ 3) จิตวิทยา 4) พฤติกรรมศาสตร์ (2) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?) เพื่อให้รู้ถึงสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจะซื้อ (Object) ซึ่งสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ คือ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ (Product Component) และความแตกต่างทางการตลาด (3) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการรู้ถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อของผู้บริโภค ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ได้แก่ 1) ปัจจัยทางจิตวิทยา 2) ทางสังคมและวัฒนธรรม 3) ปัจจัยส่วนบุคคล (4) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) เพื่อต้องการทราบถึงบทบาทของกลุ่มคนต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) เพื่อต้องการที่จะทราบถึงโอกาสในการซื้อของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ (6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) เพื่อต้องการที่จะทราบช่องทางที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อสินค้าหรือบริการ (7) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) เพื่อทราบขั้นตอนในการตัดสินใจที่จะซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) การรับรู้ปัญหา 2) ค้นหาข้อมูล 3) ประเมินทางเลือก 4) ตัดสินใจซื้อ และ 5) ความรู้สึกหลังการซื้อ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อให้ทราบว่าผู้บริโภคมีพฤติกรรมอย่างไรนั้น มักนิยมใช้หลัก 6Ws 1H เพื่อพิจารณาหลักต่าง ๆ และเพื่อให้ได้คำตอบตามที่ต้องการ โดยยึดหลักในการพิจารณา คือ ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด ผู้บริโภคซื้อที่ไหน และผู้บริโภคซื้ออย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าหรือใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเลือกทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คลาดเคลื่อน 0.05 โดยใช้สูตรคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่ 384 คน จากการคำนวณพบว่า ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 384 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

จากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 16 คน รวมเป็นทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นการกำหนดเกณฑ์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อควบคุมการตอบแบบเรตติ้งสเกล (Rating scale) 5 scales ให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยจะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการช่วงระยะเวลาในการใช้บริการและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7P’s) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมทางการตลาดด้านบุคคลากรด้านกระบวนการและด้านลักษณะทางกายภาพลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยนำหลักของ Likert’s Scale มาปรับใช้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่
    1. ค่าร้อยละ (Percentages)
    2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
    3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
    4. ความถี่ (frequency)

2. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าหรือใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่างกัน

3. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test และ LSD. (Least-significant different) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่า

น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าหรือใช้บริการร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่างกัน และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Lease-Significant Difference)

รายงานผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่ อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการวิเคราะห์ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการ		
1-3 ครั้ง	26	6.5
4-6 ครั้ง	200	50.0
7-9 ครั้ง	136	34.0
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	38	9.5
รวม	400	100.0
ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการ		
08.00-12.00	98	24.5
13-00-18.00	245	61.3
19.00-23.00	39	9.8
00.00-07.00	18	4.5
รวม	400	100.0
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		
ไม่เกิน 200 บาท	95	23.8
201-400 บาท	217	54.3
401 -600 บาท	46	11.5
601-800 บาท	19	4.8
801–1,000 บาท	11	2.8
มากกว่า 1,000 บาท	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 ผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อความถี่ในการใช้บริการ 4-6 ครั้ง (ร้อยละ 50.0) มีช่วงระยะเวลาในการใช้บริการ 13.00-18.00 น. (ร้อยละ 61.3) และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 201-400 บาท (ร้อยละ 54.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.17	0.65	มาก	5
2. ด้านราคา	4.12	0.66	มาก	7
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.15	0.64	มาก	6
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.27	0.62	มากที่สุด	1
5. ด้านบุคลากร	4.21	0.64	มากที่สุด	4
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.27	0.61	มากที่สุด	2
7. ด้านลักษณะกายภาพ	4.24	0.63	มากที่สุด	3
รวม	**4.20**	**0.59**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (Mean = 4.20 และ S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการส่งเสริมการตลาด (Mean = 4.27 และ S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (Mean = 4.27 และ S.D. = 0.61) ด้านลักษณะกายภาพ (Mean = 4.24 และ S.D. = 0.63) ด้านบุคลากร (Mean = 4.21 และ S.D. = 0.64)ด้านผลิตภัณฑ์ (Mean = 4.17 และ S.D. = 0.65) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Mean = 4.15 และ S.D. = 0.64) และด้านราคา (Mean = 4.12 และ S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรทดสอบ	ผลการทดสอบ				
	t	F	Sig	ยอมรับ H_0	ยอมรับH_1
เพศ	.287		.774	✓	
อายุ		1.182	.316	✓	
สถานภาพ		1.047	.352	✓	
ระดับการศึกษา		.236	.790	✓	
อาชีพ		.851	.493	✓	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		.934	.424	✓	

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันพบว่าในภาพรวมมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นแสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อความถี่ในการใช้บริการ 4-6 ครั้ง (ร้อยละ 50.0) มีช่วงระยะเวลาในการใช้บริการ 13.00-18.00 น. (ร้อยละ 61.3) และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 201-400 บาท (ร้อยละ 54.3) ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (Mean = 4.20 และ S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการส่งเสริมการตลาด (Mean = 4.27 และ S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (Mean = 4.27 และ S.D. = 0.61) ด้านลักษณะกายภาพ (Mean = 4.24 และ S.D. = 0.63) ด้านบุคลากร (Mean = 4.21 และ S.D. = 0.64) ด้านผลิตภัณฑ์ (Mean = 4.17 และ S.D. = 0.65) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Mean = 4.15 และ S.D. = 0.64) และด้านราคา (Mean = 4.12 และ S.D. = 0.66) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันพบว่าในภาพรวมมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นแสดงให้เห็นว่ายอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีดังนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อมีความถี่ในการใช้บริการ 4-6 ครั้ง มีช่วงระยะเวลาในการใช้บริการ 13.00-18.00 น. และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 201-400 บาท ตามลำดับ ซึ่งจากการศึกษาผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความถี่ในการซื้อสินค้าสูง มีเวลาในการใช้บริการเป็นช่วงเวลาพักกับเลิกงาน ร้านสะดวกซื้อควรนำไปจุดนี้ไปจัดโปรโมชั่นเผื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีการใช้จ่ายมากยิ่งขึ้นในช่วงเวลาอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยเมธ เสนอค่า (2560) ทำการศึกษา พฤติกรรมการซื้อรองเท้าของลูกค้าร้านขายรองเท้าในเขตสัมพันธวงศ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาร้าน J.J. To To Land ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการ ซื้อรองเท้าของลูกค้าที่เป็นสมาชิกร้าน J.J. To To Land เขตสัมพันธวงศ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วน ใหญ่เหตุผลที่ตัดสินใจซื้อรองเท้าร้าน J.J. To To Land เนื่องจากความหลากหลายของสินค้า ประเภทรองเท้าที่เลือกซื้อ คือรองเท้าผู้หญิง ความถี่ ในการใช้บริการราน J.J. To To Land 1-2 ครั้ง ต่อเดือน ใช้บริการช่วงเวลา 15.01-18.00 น. ซื้อในวันเสาร์- วันอาทิตย์ มีค่าใช้จ่ายในการซื้อต่ำกว่า 1,000 บาท

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภค ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งอาจเพราะผู้บริโภคเห็นถึงปัจจัยส่วนปรสมการตลาดที่ร้านละดวกซื้อได้จัดการดีแล้ว เลยไม่มีข้อบกพร่องในการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัยนันท์ ศรีสารคาม (2559) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ร้านเคเอฟซี (KFC) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการร้านเคเอฟซี (KFC) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยเมธ เสนอค่า (2560) ทำการศึกษา พฤติกรรมการซื้อรองเท้าของลูกค้าร้านขายรองเท้าในเขตสัมพันธวงศ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาร้าน J.J. To To Land ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดและปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อรองเท้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของ ผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านราคามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเพราะป้ายราคาที่ไม่ชัดเจน และไม่สามารถใช้บัตรที่สามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าได้ เช่น บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต และราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัยนันท์ ศรีสารคาม (2559) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ร้านเคเอฟซี (KFC) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึง พอใจในการใช้บริการร้านเคเอฟซี (KFC) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีทั้งหมด 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ ราคา ปัจจัยด้านบุคลากร และความสะดวกและความถูกต้องในการชำระเงิน ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย กระบวนการให้บริการและการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการและชื่อเสียงของตราสินค้า ในขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึง พอใจในการใช้บริการร้านเคเอฟซี (KFC) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการควรมีการเพิ่มความหลากหลายของสินค้าต่าง ๆ เช่น เครื่องสำอาง การมีอาหารสำเร็จรูปตู้กดน้ำอัตโนมัติ และหนังสือ มีการจัดเรียงสินค้าที่อยู่ด้านหน้าเด่นชัด ง่ายต่อการเข้าถึงสินค้า เพื่อตอบสนองความสะดวกต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้

2. ด้านราคามีการแสดงป้ายราคาที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในเปรียบเทียบราคาสินค้าในการตัดสินใจซื้อสินค้า และใช้บัตรที่สามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าได้ เช่น บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต เพื่อแนวยความสะดวกและรวดเร็วในการชำระเงินให้แก่ผู้บริโภค และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ประกอบการร้านสะดวกควรมีทำเลที่ตั้งเหมาะสม ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน สะดวกต่อการใช้บริการ มีการจัดรูปแบบร้านสวยงามน่าสินใจ จัดสินค้าเป็นหมวดหมู่หาได้ง่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการร้านสะดวกซื้อ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อควรมีการส่งเสริมการขาย การลดราคาสินค้า มีการส่งเสริมการขายการแลกซื้อสินค้าในราคาพิเศษ ส่งเสริมการขายการสะสมยอดซื้อ สะสมแสดมป์เพื่อแลกของพรีเมี่ยมหรือใช้แทนเงินสด ทำให้ผู้มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการร้านสะดวกซื้อเกิดความสนใจและอยากใช้จ่าย

5. ด้านบุคลากรร้านสะดวกซื้อควรให้พนักงานบอกกล่าวถึงโปรโมชั่นพิเศษในช่วงเวลานั้น ๆ ควรให้พนักงานยินดีให้บริการเมื่อหาสินค้าไม่พบ และควรให้พนักงานขายท าการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยตรงแทนการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6. ด้านกระบวนการให้บริการร้านสะดวกซื้อควรมีการบอกโปรโมชั่นพิเศษ หรือเมื่อมีบริการอื่นเพิ่มเติมจากช่วงเวลาปกติควรเปิดเคาเตอร์เพิ่มเมื่อมีลูกค้ายืนรอคิวและหลังชำระราคาสินค้าพนักงานยื่นใบเสร็จให้ทุกครั้งและควรกล่าวต้อนรับและขอบคุณเมื่อลูกค้าเข้าไปใช้บริการ

7. ด้านลักษณะกายภาพร้านสะดวกซื้อควรมีป้ายหน้าร้านชัดเจน ควรจัดบริเวณในร้านมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ สบายตา เมื่อเข้าใช้บริการและควรมีป้ายลดราคาขนาดใหญ่ตั้งอยู่หน้าร้านเพื่อความสะดวกของลูกค้าเมื่อเข้ารับบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคเช่น แรงจูงใจในการใช้บริการ หรือพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการเพื่อให้เกิดความครอบคลุมปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรในกลุ่มผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะกำหนดกลุ่ม

ประชากรเป็นผู้บริโภคในพื้นอื่นๆเพื่อความหลากหลายของพื้นที่ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านสะดวกซื้อ

3. การศึกษาครั้งต่อไป อาจปรับเปลี่ยนตัวแปรในการศึกษา เช่น ศึกษาการตัดสินใจหรือแรงจูงใจ เป็นต้น หรือหากมีขอบเขตระยะเวลามากพอควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือ การจัดสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

บรรณานุกรม

กาญจนา แก้วเทพ. (2556). *สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.

ชัยเมธ เสนอค่า. (2560). พฤติกรรมการซื้อรองเท้าของลูกค้าร้านขายรองเท้าในเขตสัมพันธวงศ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาร้าน J.J. To To Land. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์,* 5(3). หน้า 131-142.

นุชนารถ สุปการ. (2561). *คุณลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่มีผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

นัยนันท์ ศรีสารคาม. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านเคเอฟซี (KFC) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัชริศ เจริญกุล. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง*. การค้นคว้าอิสระศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ข ระดับปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ศรนารายณ์ โพธิ์จันทร์. (2564). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ประดับยนต์ผ่าน FACEBOOK FANPAGE.* วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการสื่อสารสื่อดิจิทัล คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

เหมือนจิต จิตสุนทรชัยกุล. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภคกับธุรกิจค้าปลีก.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

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

คุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ

Service Quality of 7-Eleven Convenience Stores Soi Panich Branch Affecting Personnel Satisfaction at Surat Commercial Technological College

นรินทร์ทิพย์ ผุดผาด[1] กิตติยานี กลางเบิด[1] และวันเพ็ญ จันทร์คง[2]

Narinthip phutphat[1] Kittiyanee Klangberd[1] and Wanpan Jankong[2]

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีบัณฑิต[1], อาจารย์คณะบัญชี[2]

มหาวิทยาลัยตาปี สุราษฎร์ธานี 84000

E-mail: 6451210013@student.tapee.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อทราบข้อมูลส่วนบุคคลที่มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ (2) เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ และ (3) เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามของคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวน 80 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ผลวิจัยประกอบด้วย (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี แผนกการบัญชี เวลาที่มาใช้บริการ 18:31-00:00 และมีรายรับ 20,0001-25,000 บาทต่อเดือน (2) ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทั้งหมด และ (3) ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ แผนกวิชา และระยะเวลาที่มาใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ แต่ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายรับต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ร้านสะดวกซื้อ7-Eleven ความพึงพอใจ

Abstract

The purposes of this study were (1) To know personal information when using a 7-Eleven convenience store Soi Panich Branch. (2) To know the service quality of the 7-Eleven

convenience store, Soi Panich Branch that affects the satisfaction of personnel. Surat Commercial Technological College. and (3) to know the relationship between the primary variable and the dependent variable of the service quality of the 7-Eleven convenience store, Soi Panich branch that affects personnel satisfaction Surat Commercial Technological College. A questionnaire was used to collect data from 80 cases and analyzed the data by using a statistical computer program. to find descriptive statistics. Research results include (1) Personal information of personnel who use the service of a 7-Eleven convenience store, Soi Panich Branch Most of them are males, aged 41-50 years old, accounting department, when they come to use the service 18:31-00:00 and earn 20,0001-25,000 baht per month. (2) The overall level of service quality in all aspects was at the highest level. When classified by aspect, all of them had the highest level of service quality. and (3) personal data classified by sex, age, department, and period of time using the service. There was no relationship with the opinions on the service quality of the 7-Eleven convenience store, Soi Panich branch that affected the satisfaction of Surat Commercial Technological College personnel but personal data is classified by monthly income. There was a correlation with the opinions on the service quality of the 7-Eleven convenience store, Soi Panich branch that affected the satisfaction of Surat Commercial Technological College personnel.

Keywords: Service quality, 7-Eleven convenience store, satisfaction.

บทนำ

ร้านสะดวกซื้อ เป็นร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 40 ตารางเมตรขึ้นไป จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน ราคาจำหน่ายตามราคาตลาด ส่วนใหญ่ตั้งในแหล่งชุมชน เน้นการบริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการสำคัญ ได้แก่ 7-Eleven และ Lotus Express เป็นต้น ธุรกิจร้านสะดวกซื้อเป็น ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีจำนวนสาขามากที่สุดและเพิ่มขึ้นในอัตราสูงสุด รวมถึงสามารถแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดจากร้านค้าปลีกดั้งเดิมได้มากที่สุด เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนน้อยกว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทอื่น ผู้ประกอบการรายสำคัญคือ 7-Eleven และ Lotus Express แล้ว ยังมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาขยายการลงทุนในธุรกิจนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการไทยจากกิจการค้าปลีกอื่น ๆ เช่น Mini Big C และ Top Daily ซึ่งมีทั้งการลงทุนร้านค้าอิสระ (Stand alone) และร้านค้าในพื้นที่สถานีบริการน้ำมันเพื่อรองรับ กำลังซื้อของคนเดินทางและชุมชนโดยรอบ เช่น Lotus Express ในสถานีบริการน้ำมัน Esso และ Mini Big C ในสถานีบริการน้ำมันบางจาก จำนวนร้านสะดวกซื้อที่เป็น Chain store ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2561 มีสาขาทั้งสิ้น

15,694 แห่งทั่วประเทศ เพิ่มจาก 14,552 แห่งในปี 2560 หรือเพิ่มขึ้น 7.8% เป็นการ ขยายการลงทุนจากทุกแบรนด์นำโดย 7-Eleven เพิ่มขึ้น 720 สาขา (7.0%)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของโอกาสการเติบโตของร้านสะดวกซื้อ7-Eleven จึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการประเมิน ปรับปรุงและพัฒนาการบริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven รวมถึงการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าผู้ เข้ารับบริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and others (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับดัน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดัน จนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง

เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

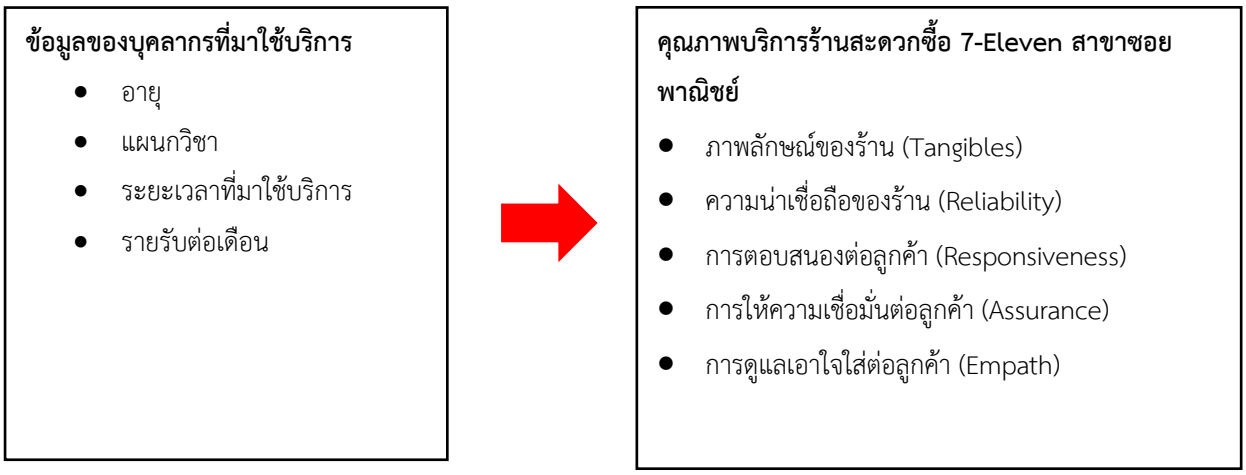
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาการที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการที่มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ซึ่งมีจำนวน 100 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการที่มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ มีจำนวน 80 คน โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรเป็นการสุ่มแบบง่ายด้วยวิธีการสุ่มถาม

สูตร $$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มประชากร

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{100}{1 + 100(.05)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(.0025)}$$

$$n = \frac{100}{1 + 0.25}$$

$$n = \frac{100}{1.25}$$

= 80 คน

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) ได้ดังนี้

⇨ **ระดับคุณภาพการให้บริการ ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ**

ไม่ดีเลย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ไม่ค่อยดี	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ค่อนข้างดี	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ดีมาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

⇨ **เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้**

คะแนนเฉลี่ย 1.00 -1.49	แปลความว่า	มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	แปลความว่า	มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	แปลความว่า	มีระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	แปลความว่า	มีระดับคุณภาพการให้บริการมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	แปลความว่า	มีระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ การวิเคราะห์ผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven น สาขาซอยพาณิชย์

ตอนที่ 3 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล กับความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ ผู้ศึกษากำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ ข้อมูลดังนี้ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) * แทน ค่าที่มีระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนคุณภาพของบุคลากรที่มาใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ แผนกวิชา ระยะเวลาที่ใช้บริการและรายรับต่อเดือน

ด้านเพศ พบว่าเพศของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55% รองลงมาเพศหญิง ร้อยละ 45%

ด้านอายุ พบว่าอายุของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็น 41 - 50 ปี ร้อยละ 42.5% รองลงมา 31 – 40 ปี ร้อยละ 30% 20 – 30 ปี ร้อยละ 13.8% และ 51 – 60 ปี ร้อยละ 13.8% ตามลำดับ

ด้านแผนกวิชา พบว่าแผนกวิชาของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็น การบัญชี ร้อยละ 28.8% และ การตลาด ร้อยละ 28.8% ตามลำดับ รองลงมา การจัดการธุรกิจค้าปลีก ร้อยละ 20% คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ร้อยละ 12.5% และ การท่องเที่ยว ร้อยละ 10% ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่าระยะเวลาที่มาใช้บริการของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็น เวลา 18:31 – 00:00 ร้อยละ 41.3% รองลงมา เวลา 06:00 – 12:30 ร้อยละ 23.8% เวลา12:31 – 18:00 ร้อยละ 23.8% และ เวลา 00:00 – 06:00 ร้อยละ 11.3% ตามลำดับ

ด้านรายรับต่อเดือน พบว่ารายรับต่อปีของกิจการของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็น 20,001 – 25,000 ร้อยละ 40% รองลงมา 25,001 – 30,000 ร้อยละ 17.5% 15,001 – 20,000 ร้อยละ 15% 10,000 – 15,000 ร้อยละ 13.8% และ มากกว่า 30,000 ร้อยละ 13.8% ตามลำดับ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ

การวัดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการใช้บริการร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ จำนวน 80 คน มีค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$ เท่ากับ 5

ซึ่งมีการแบ่งเกณฑ์ดังนี้

1.00-1.49 มีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.50-2.49 มีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

2.50-3.49 มีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

3.50-4.49 มีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

4.50-5.00 มีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\tilde{x}$= 4.64) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดย การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empath) ($\tilde{x}$ = 4.66) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ($\tilde{x}$= 4.66) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ($\tilde{x}$ = 4.64) ความน่าเชื่อถือของร้าน (Reliability) ($\tilde{x}$ = 4.65) ภาพลักษณะของร้าน (Tangibles) ($\tilde{x}$= 4.56) เรียงตามลำดับ

ระดับคุณภาพด้านภาพลักษณ์ของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดย ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพด้านภาพลักษณ์ของร้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\tilde{x}$= 4.56) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีบริการจัดส่งเดลิเวอรี่ ($\tilde{x}$ = 4.66) มีที่นั่งสำหรับลูกค้า ($\tilde{x}$ = 4.54) มีพื้นที่จอดรถเพียงพอต่อลูกค้า ($\tilde{x}$ = 4.52) เรียงตามลำดับ

ระดับคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดย ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\tilde{x}$= 4.65) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการ

ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาสินค้าตรงตามป้าย ($\tilde{x}$ = 4.79) ไม่พบสินค้าหมดอายุในร้าน ($\tilde{x}$ = 4.76) การบริการของพนักงานสุภาพ ($\tilde{x}$ = 4.63) และ มีการบริการอุ่นอาหาร ($\tilde{x}$ = 4.41) เรียงตามลำดับ

ระดับคุณภาพด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดย ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\tilde{x}$ = 4.66) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทีสุด ได้แก่ การแยกสินค้าอุปโภคและสินค้าบริโภคออกจากกัน ($\tilde{x}$= 4.80) การบริการถูกต้องการทอนเงินถูกต้อง ($\tilde{x}$ = 4.70) และการบริการที่รวดเร็ว ($\tilde{x}$ = 4.43) เรียงตามลำดับ

ระดับคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดย มีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\tilde{x}$ = 4.66) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทีสุด ได้แก่ พนักงานสามารถแนะนำสินค้าโปรโมชั่น ($\tilde{x}$ = 4.73) สินค้าได้คุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ ($\tilde{x}$ = 4.73) สามารถยกเลิกสินค้าได้เมื่อซื้อไปแล้ว ($\tilde{x}$ = 4.70) และรายการสินค้าครบถ้วนตามใบเสร็จ ($\tilde{x}$ = 4.47) เรียงตามลำดับ

ระดับคุณภาพด้านด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดย มีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\tilde{x}$ = 4.66) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีจิตอาสาช่วยถือของลูกค้า กรณีลูกค้าซื้อของที่มีน้ำหนัก ($\tilde{x}$ = 4.85) พนักงานมีสีหน้าที่ยิ้มแย้มเมื่อพูดคุยกับลูกค้า ($\tilde{x}$ = 4.80) มีบริการตะกร้าและรถเข็นให้กับลูกค้า ($\tilde{x}$ = 4.66) และพื้นที่ภายในร้านมีความสะอาดไม่สกปรก ($\tilde{x}$ = 4.32) เรียงตามลำดับ

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ

สมมุติฐานการวิจัย

H0 : ข้อมูลส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ

H1 : ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ

ตัวสถิติทดสอบคือ

$X^2 = \sum \sum (O_{ij} E_{ij})^2 / E_{ij}$ เมื่อ

O_{ij} = จำนวนตัวอย่างข้อมูลที่มีตัวแปรที่หนึ่ง อยู่ในระดับที่ I และตัวแปรที่สอง อยู่ในระดับ J

E_{ij} = จำนวนตัวอย่างข้อมูลที่คาดว่าจะอยู่ อยู่ในระดับที่ I ของตัวแปรที่หนึ่ง และอยู่ในระดับที่ J ของตัวแปรที่สอง

กำหนดให้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 (a = 0.05)

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการโดยรวม			
	ค่าสถิติ (X^2)	Df	Asymp.sig (2-sided)	ผลลัพธ์
เพศ	0.235	1	0.628	ยอมรับ HO
อายุ	1.440	3	0.696	ยอมรับ HO
แผนกวิชา	3.606	4	0.462	ยอมรับ HO
ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	0.908	3	0.823	ยอมรับ HO
รายรับต่อเดือน	11.511	4	0.021	ปฏิเสธ HO

จากตารางที่ 1 จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ แผนกวิชา และระยะเวลาที่มาใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการแต่ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายรับต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ ณ ระดับในระดับจุดที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบข้อมูลส่วนบุคคลที่มาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ 2) เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ 3) เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามของคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 80 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ผลวิจัยพบว่า 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี แผนกการบัญชี เวลาที่มาใช้บริการ 18:31-00:00 และมีรายรับ 20,0001-25,000 บาทต่อเดือน 2. ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทั้งหมด และ 3. ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ

แผนกวิชา และระยะเวลาที่มาใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการ แต่ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายรับต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์พาณิชยการดังตาราง

ตารางที่ 2 ความสำสัมพันธ์ห่างข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบุคลากรที่มาใช้บริการ	**ตัวแปรตาม คุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อ7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์**
เพศ	✕
อายุ	✕
แผนกวิชา	✕
ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	✕
รายรับต่อเดือน	✓

หมายเหตุ

✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมุติฐาน

✕ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุจิตรา (2565) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในจังหวัดนครพนม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 56-60 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท

อภิปรายผลระดับคุณภาพการบริการของของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุจิตรา (2565) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในจังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยคุณภาพ การบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้ บูมเมอร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.11) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ เพื่อเป็นสารสนเทศและประโยชน์จากการนำผลการศึกษาไปใช้แยกประเด็นสำหรับธุรกิจหรือผู้ประกอบการของสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ได้นำมาพิจารณาในการวางแผนการให้บริการใน 2 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ของร้าน และด้านความน่าเชื่อถือของร้าน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านภาพลักษณ์ของร้านผู้วิจัยได้ตั้งคำถาม 3 ข้อ พบว่า มีบริการจัดส่งเดลิเวอรี่ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ควรมีการจัดเวลาในการจัดส่งเดลิเวอรี่ให้รวดเร็วกว่านี้

2. ด้านความน่าเชื่อถือของร้านผู้วิจัยได้ตั้งคำถาม 4 ข้อ พบว่า ไม่มีสื่อหมดอายุภายในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาซอยพาณิชย์ ควรดูแลเรื่องสื่อหมดอายุให้ละเอียดกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกร่วมด้วย เพื่อจะได้รายละเอียดในข้อมูลบางส่วนมากขึ้น

บรรณานุกรม

นรินทร์ ตันไพบูล. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่.* เข้าถึงได้จาก: https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/wholesale-retail/modern-trade/io/io-modern-trade-21

สุจิตรา แสงจันดา. (2565). *คุณภาพการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในจังหวัดนครพนม.* เข้าถึงได้จาก: https://so05.tci-thaijo.org/index.php/PPJ/article/view/262323

Maslow, A. H. (ม.ป.ป.). *ทฤษฎีด้านความพึงพอใจ.* เข้าถึงได้จาก: https://www.gotoknow.org/posts/492000

Kotler & Armstrong. (2002). *ทฤษฎีด้านความพึงพอใจ.* เข้าถึงได้จาก: https://www.novabizz.com/NovaAce/Manage/%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%B6%E0%B8%87%E0%B8%9E%E0%B8%AD%E0%B9%83%E0%B8%88.htm

Parasuraman and others. (1991). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.* เข้าถึงได้จาก: https://www.gotoknow.org/posts/492001

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชี: กรณีศึกษา โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี PEAK

The Effect of Technology Acceptance on the Decision to Use Cloud-Based Online Software Packages in Accounting: A Case Study of PEAK Accounting Software Program

ภฤศญา เขียวพุ่ม[1] และสมชาย เลิศภิรมย์สุข[2]

Pharuesaya Kheawpum[1] and Somchai Lertpiromsuk[2]

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต[2]

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี[1,2]

E-mail: pharuesaya.k@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ของผู้ทำบัญชี (2) ศึกษาผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีที่มีต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ PEAK ในการจัดทำบัญชี และ (3) ศึกษาผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีที่มีต่อความตั้งใจใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ PEAK ในการจัดทำบัญชี การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ทำบัญชีจำนวน 404 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกแบบไบนารี ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม ด้านมูลค่าราคา และด้านความเคยชินมีผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (3) ปัจจัยด้านความเคยชินมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

Abstract

The purposes of the research were to study (1) the level of technology acceptance of cloud-based online software packages in accounting of bookkeepers, (2) the effect of the bookkeeper's acceptance of the technology on the decision to use PEAK accounting software program, (3) the effect of the bookkeeper's acceptance of the technology on the Intention to use PEAK accounting software package. The data were collected from 404 bookkeepers via questionnaires and analyzed by descriptive statistics, multiple regression, and binary logistics

regression. The results found that (1) The overall acceptance of accounting software technology was at the highest level, and the intention of the PEAK program was high. (2) Social influence factors, price value, and habitude affected the decision to use the PEAK program at a significant level of 0.05. and (3) habitude was the only aspect that affected the intention to use the PEAK program a significant level of 0.05.

Keywords: Acceptance of technology, decision, software packages in accounting

บทนำ

การจัดทำบัญชีภายในองค์กรภาคธุรกิจ ถือเป็นกระบวนการสำคัญส่วนหนึ่งของทุกธุรกิจที่จะต้องปฏิบัติในการจัดทำ ซึ่งต้องรวบรวมเอกสารรายการค้าที่เกี่ยวข้องทั้งรายรับและรายจ่ายและนำไปบันทึกรายการข้อมูลทางการค้าไว้ในสมุดบันทึกบัญชี ผ่องพรรณ เจียรวิริยะพันธ์ และคณะ (2552) ให้ความหมายของการจัดทำบัญชี (Accounting) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล จดบันทึกข้อมูลในรูปของหน่วยเงินตรา การจำแนกข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ และสรุปข้อมูลทางการเงินให้อยู่ในรูปของรายงานทางการบัญชี ซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคลากรภายในองค์กร

องค์กรธุรกิจต่างมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการองค์กรในด้านระบบบัญชี ได้อธิบายถึงการนำระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยงานในด้านบัญชีและการเงิน โดยในงานด้านบัญชีนิยมใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Accounting Programs) ซึ่งเป็นซอฟท์แวร์ที่ช่วยให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์สามารถบันทึกและรายงานข้อมูลด้านการเงิน ตลอดจนการจัดทำบัญชี การบันทึกรายการในสมุดรายวันผ่านไปยังบัญชีแยกประเภท จัดทำงบทดลอง งบแสดงฐานะการเงินและงบกำไรขาดทุนส่วน ในงานด้านการเงินคอมพิวเตอร์สามารถนำมาช่วยงานในด้านการวิเคราะห์การลงทุน วางแผน การตัดสินใจและการจัดสรรเงินให้ รวดเร็ว แม่นยำ เพื่อการพยากรณ์ทางการเงิน คำนวณอัตราดอกเบี้ย และวัดสภาพคล่องทางการเงิน อัตราแลกเปลี่ยน และการไหลเวียนของกระแสเงินสด ซึ่งจากการนำระบบสารสนเทศมาช่วยงาน จะช่วยให้ผู้บริหารภายในองค์กรได้รับความสะดวกมากขึ้น ในการนำผลลัพธ์ที่ได้จากข้อมูลสารสนเทศมาใช้เพื่อการตัดสินใจ ดังนั้นหลายองค์กรต่างมีการเลือกใช้ซอฟท์แวร์ด้านบัญชีมาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีและเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การบันทึกเอกสารและรวบรวมรายการซื้อขายประจำวัน บันทึกยอดลูกหนี้และเจ้าหนี้คงค้าง การจัดทำและสรุปผลในรูปแบบรายงานทางการเงิน เป็นต้น ก่อให้เกิดความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล และ ง่ายต่อการเรียกใช้ข้อมูลทางสารสนเทศในด้านต่าง ๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2546, น. 217)

ปัจจุบันรูปแบบการจัดทำบัญชีออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ เป็นรูปแบบการจัดทำบัญชีรูปแบบใหม่ในประเทศไทย ยังไม่มีการใช้งานระบบอย่างแพร่หลาย โดยออกแบบระบบซอฟท์แวร์สำหรับการให้บริการใน

รูปแบบออนไลน์ผ่านระบบเว็บ เพื่อเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างเจ้าของธุรกิจกับเครื่องลูกข่ายอื่น ๆ และเชื่อมต่อข้อมูลของธุรกิจกับสำนักงานบัญชีที่ดูแลก่อให้เกิดการทำงานเป็นเครือข่ายโดยผ่านระบบคลาวด์ ข้อมูลของธุรกิจทางด้านบัญชีจะถูกส่งและจัดเก็บข้อมูล ณ เครื่องแม่ข่ายที่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการได้จัดเตรียมไว้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งผู้ที่ต้องการใช้บริการข้อมูลนั้น สามารถเข้ามาใช้ข้อมูลได้ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และมีการรักษาความปลอดภัยระดับสูงในการเข้าถึงข้อมูลที่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ดูแล มีการจัดเก็บรายได้เป็นรูปแบบค่าบริการจากลูกค้าผู้ใช่บริการรายเดือนหรือรายปี ลูกค้าผู้ใช้บริการไม่ต้องมีการลงทุนในด้านอุปกรณ์และด้านซอฟท์แวร์ (ธัญกานต์ คชฤทธิ์ และกุสุมา ดำพิทักษ์, 2563, น. 15) ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ PEAK เป็น Fintech Startup ไทย พัฒนาและก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2557 ในชื่อ ‘PeakEngine’ (พีคเอนจิ้น) หนึ่งใน Startup ที่ได้รับทุนสนับสนุนในโครงการ True Incube รุ่นที่ 2 หนึ่งในกลุ่มทรูคอร์ปอเรชั่น ก่อนจะพัฒนาและเปลี่ยนชื่อมาเป็น ‘PEAK’ (พีค) โดยมีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนการทำบัญชี จากเรื่อง ”ยุ่งยาก” ให้กลายเป็นเรื่อง“จัดการได้” ให้ธุรกิจ SMEs สามารถจัดการงานบัญชี ภาษี และการเงิน อย่างอัตโนมัติ ด้วยระบบ AI ในการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล รายได้, ค่าใช้จ่าย, กำไร, กระแสเงินสด, สินค้าขายดี, จนไปถึงสถานการเก็บเงินจากลูกค้า แบบ Real Time เพื่อสร้างพื้นฐานการเงินที่มั่นคงของกิจการ และช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชี : กรณีศึกษา โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี PEAK โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลวิจัยคาดว่าจะช่วยเพิ่มโอกาสต่อผู้ผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ในการผลิตซอฟท์แวร์เพื่อการจัดทำบัญชีในรูปแบบออนไลน์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ทำบัญชี และทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชี อีกทั้งเพื่อยกระดับขีดความสามารถของผู้ทำบัญชีให้มีความทันสมัย ทันต่อยุคปัจจุบันด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับใช้เทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีที่มีต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ PEAK ในการจัดทำบัญชี
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีที่มีต่อความตั้งใจใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ผ่าน ระบบคลาวด์ PEAK ในการจัดทำบัญชี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) คือ ระบบที่ใช้เพื่อการสะสม จัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลบัญชีและการเงิน ซึ่งใช้สำหรับผู้ตัดสินใจ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีโดยทั่วไปจะเป็นระบบบนคอมพิวเตอร์ใช้ในการตรวจสอบกิจกรรมทางการบัญชีเชื่อมโยงกับทรัพยากร

ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานทางการเงินสามารถใช้ได้ทั้งภายในสำหรับผู้บริหารและภายนอกสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมไปถึง นักลงทุน ผู้จัดการสินเชื่อ และผู้ตรวจสอบภาษี ระบบสารสนเทศทางการบัญชีถูกออกแบบเพื่อสนับสนุนงานทางด้านบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องรวม ทั้งการตรวจสอบรายงานบัญชีการเงินบัญชีสำหรับผู้บริหาร และภาษี ระบบสารสนเทศทางบัญชีได้ถูกพัฒนาอย่างกว้างขวางในด้านการตรวจสอบและการรายงานทางการเงิน (อรุษ คงรุ่งโชค, 2551, น. 3)

แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Venkatesh et al. (2012) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีส่วนขยายรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หรือ UTAUT2 คือ ทฤษฎีที่อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภค จนนำไปสู่การใช้เทคโนโลยี โดยมีหลัก 7 ประการ ดังนี้ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy) 3) อิทธิพลของสังคม (Social influence) 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) 5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (Hedonic motivation) 6) มูลค่าราคา (Price value) และ 7) ความเคยชิน (Habit) ซึ่งปัจจัยหลักทั้ง 7 ประการนี้จะนำไปสู่ความตั้งใจใช้ และการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภคในลำดับถัดไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

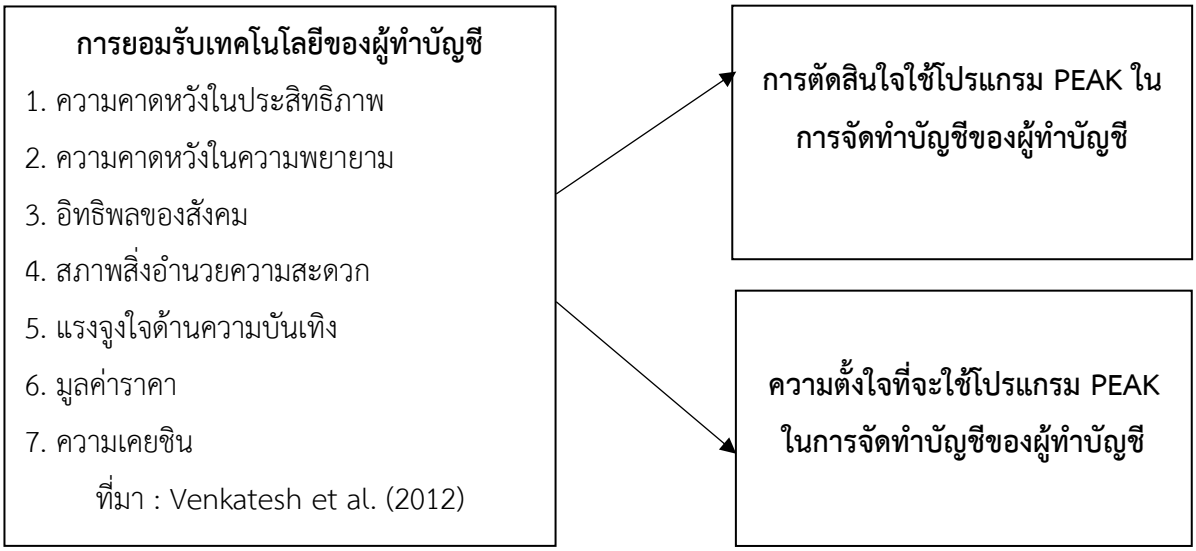
สุมาลี นามโชติ และ จักรกฤษณ์ มะโหฬาร (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีคอมพิวติ้ง และปัจจัยองค์กรพบว่า ทั้ง 4 ปัจจัยประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความง่ายต่อการใช้ อิทธิพลทางสังคม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง

ชญานนท์ คงทน (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจ ค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ ผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจ ค้าปลีกขนาดย่อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านทัศนคติในการเลือกใช้งานซอฟท์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีทั้งภาครัฐและเอกชนสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาซอฟท์แวร์ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางในการส่งเสริมธุรกิจค้าปลีกให้มีการนำซอฟท์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีมาใช้มากขึ้น

ณัชริกาญจน์ เธียรวรนันท์ และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ (2564) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความคาดหวังจากประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและปัจจัย

ความยืดหยุนของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความยืดหยุนในการใช้งาน และด้านความยืดหยุนในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบบัญชีสารสนเทศทางการบัญชี

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 33,471 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2566) จึงคำนวณขนาดจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมตามสูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน 5% จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) ทั้งนี้การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 404 คน ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์ครอนบราคแอลฟ่ามีค่าระหว่าง 0.82 – 0.96 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะของหน่วยงาน ประเภทธุรกิจของหน่วยงาน อัตราเงินเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นระดับการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จทางการบัญชี ประกอบด้วย 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ 2) ความคาดหวังในความพยายาม 3) อิทธิพลของสังคม 4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก 5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง 6) มูลค่าราคา และ 7) ความเคยชิน

ส่วนที่ 3 เป็นระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี (ที่ปัจจุบันไม่ได้ใช้โปรแกรม PEAK)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในคำถามคือ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด ในขณะที่ 1 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสำรวจจากแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 404 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้ผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อ ใช้สถิติถดถอยโลจิสติกแบบไบนารี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้กำหนดให้ผู้ที่ใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีมีค่าเป็น 1 และผู้ที่ไม่ได้ใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีมีค่าเป็น 0 และการวิเคราะห์ผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความตั้งใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PEAK ในการจัดทำบัญชี ใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 72.77 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.54 มีระดับปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 63.37 ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรรูปแบบบริษัทจำกัด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 60.89 โดยเป็นธุรกิจประเภทการบริการ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 39.85 มีเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.45 ส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรมระบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชี จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 77.48 และส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้โปรแกรม PEAK จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 73.76

ส่วนที่ 2 ระดับการยอมรับใช้เทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีรูปแบบคลาวด์ของผู้ทำบัญชี

ตารางที่ 1 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีรูปแบบคลาวด์

การยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	4.26	0.54	มากที่สุด
2. ความคาดหวังในความพยายาม	4.60	0.58	มากที่สุด
3. อิทธิพลของสังคม	4.36	0.69	มากที่สุด
4. สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.73	มากที่สุด
5. แรงจูงใจด้านความบันเทิง	4.45	0.69	มากที่สุด
6. มูลค่าราคา	4.35	0.72	มากที่สุด
7. ความเคยชิน	4.06	1.04	มาก
รวม	**4.35**	**0.71**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.35, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ด้านแรงจูงใจด้านความ **(**$\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.69) ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มี ($\bar{x}$ = 4.39, S.D. = 0.73) ด้านอิทธิพลของสังคม ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.69) ด้านมูลค่าราคา **(**$\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.69) ด้านความคาดหวังใน ($\bar{x}$ = 4.26, S.D. = 0.54) และ ด้านความเคยชิน ($\bar{x}$ = 4.06, S.D. = 1.04) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ส่วนที่ 3 ระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี

ตารางที่ 2 ระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี

ความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ต้องการที่จะใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีเพื่อการดำเนินธุรกิจในอนาคตอันใกล้	3.74	1.35	มาก
2. และเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีอย่างละเอียด	3.74	1.33	มาก
3. นำโปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี เมื่อท่านได้ทดลองใช้และเห็นผลแล้ว	3.89	1.25	มาก
รวม	**3.79**	**1.25**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.79, S.D. = 1.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด คือ ท่านจะนำโปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี เมื่อท่านได้ทดลองใช้และเห็นผลแล้ว ($\bar{x}$ = 3.89, S.D. = 1.25) รองลงมาท่านจะศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีอย่างละเอียด ($\bar{x}$ = 3.74, S.D. = 1.33) และท่านมีต้องการที่จะใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีเพื่อการดำเนินธุรกิจในอนาคตอันใกล้ ($\bar{x}$ = 3.74, S.D. = 1.35) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีที่มีต่อการตัดสินใจและความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี

ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านมูลค่าราคา และด้านความเคยชินมีผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีด้านอื่นไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.259 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวสามารถทำนายการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK ได้ร้อยละ 25.90 ดังตารางที่ 3

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความเคยชินมีผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีด้านอื่นไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) เท่ากับ 0.214 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวสามารถทำนายการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK ได้ร้อยละ 21.40 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี

การยอมรับเทคโนโลยี	b	Std. Error	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	-0.170	0.457	0.710
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.488	0.435	0.261
ความคาดหวังในความพยายาม	-0.237	0.339	0.484
อิทธิพลของสังคม	1.134	0.438	0.010*
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก	-0.351	0.381	0.357
แรงจูงใจด้านความบันเทิง	-0.167	0.326	0.604
มูลค่าราคา	1.028	0.239	0.000*
ความเคยชิน	-8.744	1.532	0.000*
R = 0.177, R^2 = 0.259, S.E. = 0.113, Sig = 0.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี

การยอมรับเทคโนโลยี	b	Std. Error	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	0.881	0.544		1.621	0.106
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0-.202	0.191	-0.094	-1.059	0.291
ความคาดหวังในความพยายาม	0.016	0.177	0.008	0.093	0.926
อิทธิพลของสังคม	0.068	0.151	0.038	0.447	0.655
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก	-0.036	0.146	-0.022	-0.247	0.805
แรงจูงใจด้านความบันเทิง	0.241	0.146	0.140	1.647	0.101
มูลค่าราคา	0.162	0.135	0.096	1.199	0.231
ความเคยชิน	0.399	0.074	0.342	5.394	0.000*
$R = 0.463$, $R^2 = 0.214$, S.E. = 1.115, Sig =0.000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชี : กรณีศึกษา โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี PEAK สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับการยอมรับใช้เทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังในความพยายามมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากความคาดหวังในความพยายามเป็นความคาดหวังว่าโปรแกรมจะสามารถใช้งาน มีขั้นตอนในการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับ Venkatesh et al. (2012) ได้กล่าวว่าความคาดหวังในความพยายาม คือระดับของความสะดวกเกี่ยวกับการใช้ระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความชัดเจนและสามารถเข้าใจได้เมื่อมีการใช้งาน และคำนึงถึงความซับซ้อนของระบบต่อการใช้งาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัชริกาญจน์ เธียรวรนันท์ และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ (2564) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีระบบ สารสนเทศทางการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปารณีย์ ณ สงขลา (2559) ได้ทำการวิจัยการยอมรับระบบสารสนเทศด้านการบัญชีของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีการยอมรับระบบสารสนเทศด้านการบัญชีอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานมีการยอมรับทั้งในระดับความคิดและระดับปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

2. ความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี พบว่า ระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด คือ นำโปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี เมื่อได้ทดลองใช้และเห็นผลแล้ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโปรแกรม PEAK สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างครอบคลุม ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Ajzen and Fishbein (1980) อธิบายว่าการตั้งใจจะเป็นตัวการในการปฏิบัติงานและสามารถนำมาทำนายผลการปฏิบัติได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกฤตา บุรินทร์วัฒนา และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจใช้งาน นักบัญชีมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชญานนท์ คงทน (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจ ค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ ผลการศึกษาพบว่า ความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจ ค้าปลีกขนาดย่อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีที่มีต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ PEAK ในการจัดทำบัญชี พบว่า อิทธิพลของสังคม มูลค่าราคา และความเคยชินมีผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุมาลี นามโชติ และ จักรกฤษณ์ มะโหฬาร (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี พบว่า อิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพัฒนิจ โกญจนาท (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านมูลค่าราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4. ผลกระทบของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีที่มีต่อความตั้งใจใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ PEAK ในการจัดทำบัญชี พบว่า ปัจจัยด้านความเคยชินมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ ทองผา (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันค่ายมือถืออย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเคยชินส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ มณีมัย (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ พบว่า ความเคยชินส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ผลการศึกษาพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความคาดหวังในความพยายามมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดดังนั้นผู้ประกอบการรวมถึงผู้พัฒนาโปรแกรม PEAK จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาโปรแกรมให้สามารถใช้งานได้สะดวกใช้งานได้ง่าย ลดความซับซ้อนของระบบต่อการใช้งาน

2. ผลการศึกษาพบว่า ระดับความตั้งใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้ประกอบการรวมถึงผู้พัฒนาโปรแกรม PEAK จึงควรเปิดโอกาสให้สถานประกอบการต่าง ๆ ได้มีการทดลองใช้โปรแกรม PEAK ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK ได้ง่ายมากขึ้น

3. ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของสังคม มูลค่าราคา และความเคยชินมีผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชี ดังนั้นผู้ประกอบการรวมถึงผู้พัฒนาโปรแกรม PEAK จึงควรพิจารณาเกี่ยวกับค่าบริการในการใช้งานให้สอดคล้องกับลักษณะการใช้งาน รวมถึงมุ่งเน้นการส่งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับโปรแกรม PEAK ให้กับผู้ประกอบการในสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้งานโปรแกรม PEAK

4. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความเคยชินมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้โปรแกรม PEAK ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี ดังนั้นผู้ประกอบการรวมถึงผู้พัฒนาโปรแกรม PEAK จึงควรให้ความสำคัญกับการให้สถานประกอบการรวมถึงผู้ทำบัญชีได้ทดลองใช้งานโปรแกรมเนื่องจากเมื่อใช้งานโปรแกรมแล้วจะทำให้ความต้องการที่จะกลับมาใช้งานเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมุมมองของผู้ทำบัญชี ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาในมุมมองของสถานประกอบการในการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชีเพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและผู้ทำบัญชีต่อไป

2. การศึกษาในครั้งนี้กำหนดตัวแปรอิสระคือการยอมรับเทคโนโลยีเพียงเท่านั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้วิจัยครั้งต่อไป ทบทวนวรรณกรรมถึงตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ผลการศึกษาสามารถอธิบายพฤติกรรมการตัดสินใจใช้และความตั้งใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี รูปแบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชีมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงปริมาณเท่านั้น จึงมีข้อเสนอแนะครั้งต่อไปควรมีการศึกษาด้วยวิธีเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชีเพื่อให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนขึ้น รวมถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ในการจัดทำบัญชี

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2566). *จำนวนผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานคร.* เข้าถึงได้จาก: https://www.dbd.go.th, 21 มกราคม 2566

ชญานนท์ คงทน. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจ ค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ณัชริกาญจน์ เธียรวรนันท์ และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์,* 17(3), หน้า 42 – 59.

ธัญกานต์ คชฤทธิ์ และกุสุมา ดำพิทักษ์. (2563). การยอมรับระบบคลาวด์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจ สำหรับผู้ทำบัญชี. *Journal of Arts Management*, 4(1), หน้า 13 – 22

ปารณีย์ ณ สงขลา. (2559). *การยอมรับระบบสารสนเทศด้านการบัญชีของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง).* วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ปาริชาติ มณีมัย. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์การบริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ผ่องพรรณ เจียรวิริยะพันธ์ และคณะ. (2552). *การบัญชีขั้นต้น.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พัฒนิจ โกญจนาท. (2563). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญกิตติ. (2546). *การจัดการเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สุกฤตา บุรินทร์วัฒนา, จิตติชัย ห่อทอง, สวียา ปรารถนาดี, จันทิมา งานโคกกรวด, นิวัต กุลศุภโชติ และเบญจมาศ อภิสิทธิ์ภิญโญ. อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย. *วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร,* 23(2), หน้า 87 – 96.

สุมาลี นามโชติ และ จักรกฤษณ์ มะโหฬาร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี,* 3(5), หน้า 65 – 77.

อรอนงค์ ทองผา. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันค่ายมือถืออย่างต่อเนื่อง.* สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

อรุษ คงรุ่งโชค. (2551). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี.* กรุงเทพฯ: ท้อป.

Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior.* Englewood, NJ: Prentice-Hall.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L. & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly.* 36(1), 157-178.

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

ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี

The Relationship between Professional Accountants' Ethics and Performance Quality of Accounting Firms in Chanthaburi Province

ทิพรัตน์ บุญช่วย[1] และปัทมา เกรัมย์[2]

Thippharat Bunchuai [1] and Pattama Karam [2]

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

E-mail: Smathart112233@gmail.com[1], pattama_ka@rmutto.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี (2) เพื่อศึกษาผลกระทบของจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 19 แห่ง จำนวน 133 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เชิงสหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยวิธีการของเพียร์สัน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษาความลับ รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต และด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพ (2) ด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (3) ด้านความถูกต้องด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: จรรยาบรรณ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี คุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักงานบัญชี

Abstract

The purposes of this research (1) were to study the relationship between professional accountant ethics and performance quality of accounting firms in Chanthaburi Province, (2) to study the impact of professional accountant ethics on practice quality. accounting office work. The sample used in the study were 19 professional accountants working in accounting

firms in Chanthaburi province, totaling 133 persons. using a questionnaire. Data were analyzed by percentage, mean, and standard deviation. Multiple correlational analysis and Pearson's correlation analysis. Research results include (1) The relationship between professional accountants' ethics and performance quality of accounting firms in Chanthaburi province overall, it was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the ethics of professional accountants of accounting firms in Chanthaburi province at the highest level the side with the highest mean was confidentiality followed by honesty. and professional behavior and professional (2) behavior there was a positive correlation with the quality of the accounting firm's performance. with statistical significance at the 0.01 level and (3) accuracy the credibility aspect had a positive correlation with the operational quality of the accounting firm. Statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Ethics, Professional Accountant, Performance Quality, Accounting Office

บทนำ

วิชาชีพบัญชีแตกต่างจากวิชาชีพอื่นอย่างเห็นได้ชัด คือ การยอมรับความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อ “ประโยชน์สาธารณะ” “ความไว้ใจ” ในวิชาชีพบัญชีเป็นเหตุผลหนึ่งว่าเหตุใดองค์กรธุรกิจ หน่วยงานรัฐบาลและองค์กรอื่น ๆ นำผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมามีส่วนร่วมในขอบเขตที่กว้างขวาง ซึ่งรวมถึงการรายงานทางการเงินและผลประกอบการของกิจการ กิจกรรมให้ความเชื่อมั่นและกิจกรรมทางวิชาชีพอื่น ๆ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเข้าใจและรับรู้ว่าความในใจนั้น มีพื้นฐานมาจากทักษะและคุณค่า ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีนำมาสู่กิจกรรมทางวิชาชีพที่ตนปฏิบัติ รวมถึงการยึดมั่นต่อหลักการทางจริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพใช้ความหลักแหลมทางธุรกิจ การใช้ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคนิคและเรื่องอื่น ๆ และการใช้ดุลยพินิจทางวิชาชีพ การใช้ทักษะและคุณค่าเหล่านี้ ช่วยทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถให้คำปรึกษา หรือให้ผลงานอื่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการดังกล่าวและสามารถเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ที่ต้องการให้ผู้ใช้ผลงานดังกล่าวนั้น ประมวลจรรยาบรรณกำหนดมาตรฐานคุณภาพขั้นสูงของพฤติกรรมทางจริยธรรมที่คาดหวังจากผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อการรับมาใช้โดยองค์กรผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งเป็นสมาชิกของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (IFAC) หรือเพื่อการนำมาใช้โดยสมาชิกดังกล่าว เป็นเกณฑ์ของประมวลจรรยาบรรณของสมาชิกเหล่านั้น ประมวล ฯ อาจต้องถูกนำมาใช้หรือรับมาใช้ โดยผู้ที่รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคส่วนหรือประเทศใด ๆ โดยเฉพาะและโดยสำนักงานของผู้ประกอบวิชาชีพในการพัฒนานโยบายจริยธรรมและความเป็นอิสระของสำนักงาน ประมวลจรรยาบรรณกำหนดหลักการพื้นฐาน 5 ข้อ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทุกคนยึดถือปฏิบัติ ประมวลจรรยาบรรณยังรวมถึงกรอบแนวคิดที่กำหนดวิธีการในการระบุประเมินและจัดการอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานและอุปสรรค

ต่อความเป็นอิสระสำหรับงานสอบบัญชีแรงงานที่ให้ความเชื่อมั่นอื่น ประมวลจรรยาบรรณยังนำหลักการพื้นฐานและกรอบแนวคิดไปใช้ในขอบเขตข้อเท็จจริงและเหตุการณ์แวดล้อม ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอาจพบจะเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในหน่วยงานธุรกิจหรือผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ให้บริการสาธารณะ

วิชาชีพบัญชีเป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องข้อมูลทางการเงินของกิจการ นักบัญชีจะเก็บรวบรวมข้อมูลบันทึกรายการ สรุปข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบของรายงานทางการเงินรวมไปถึงงานตรวจสอบและแสดงความเห็นต่อรายงานทางการเงิน ผู้ใช้ข้อมูลมีหลากหลายกลุ่มไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้ข้อมูลภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจะต้องปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นผู้ทำบัญชีหรือผู้สอบบัญชีบนพื้นฐานของจรรยาบรรณ สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปี 2564 ได้อธิบายถึงหลักการพื้นฐานที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติตามทั้งหมด 5 หลักการ ประกอบด้วย 1) ความซื่อสัตย์สุจริต กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีประพฤติตนอย่างตรงไปตรงมาจริงใจในความสัมพันธ์ทั้งมวลทั้งทางวิชาชีพและทางธุรกิจ 2) ความเที่ยงธรรม กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีใช้ดุลยพินิจทางวิชาชีพหรือทางธุรกิจโดยปราศจากการรอมชอมจาก อคติ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 3) ความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ทางวิชาชีพ (การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน) กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องมีและรักษาไว้ซึ่งความรู้และทักษะทางวิชาชีพในระดับที่รับรองลูกค้า หรือองค์กรผู้ว่าจ้างได้รับบริการทางวิชาชีพที่ถึงพร้อมด้วยเทคนิคการปฏิบัติงานและมาตรฐานวิชาชีพ 4) การรักษาความลับ กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ต้องให้ความสำคัญกับความลับของข้อมูลที่ได้มาจากความสัมพันธ์ทางวิชาชีพและทางธุรกิจผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องระมัดระวังความเป็นไปได้ที่จะเปิดเผยข้อมูลโดยพลั้งเผลอ 5) พฤติกรรมทางวิชาชีพ กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องประพฤติตนในลักษณะที่สอดคล้องกับความรับผิดชอบทางวิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สาธารณะในกิจกรรม ทั้งมวลทั้งทางวิชาชีพและความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2564)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นคณะผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรีโดยผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นการปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานของการศึกษา

1. จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี ด้านความถูกต้อง
2. จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือได้

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษานี้ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และแนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

จรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชี (ข้อบังคับสภาวิชาชีพ ฉบับที่ 19, 2564) ในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2564 ซึ่งจัดทำโดยคณะอนุกรรมการกำหนดจรรยาบรรณสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์

จรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งการกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพและแนวทางปฏิบัตินั้น สามารถพิจารณาจากองค์ประกอบของจรรยาบรรณตามหลักสากลทั่วไป

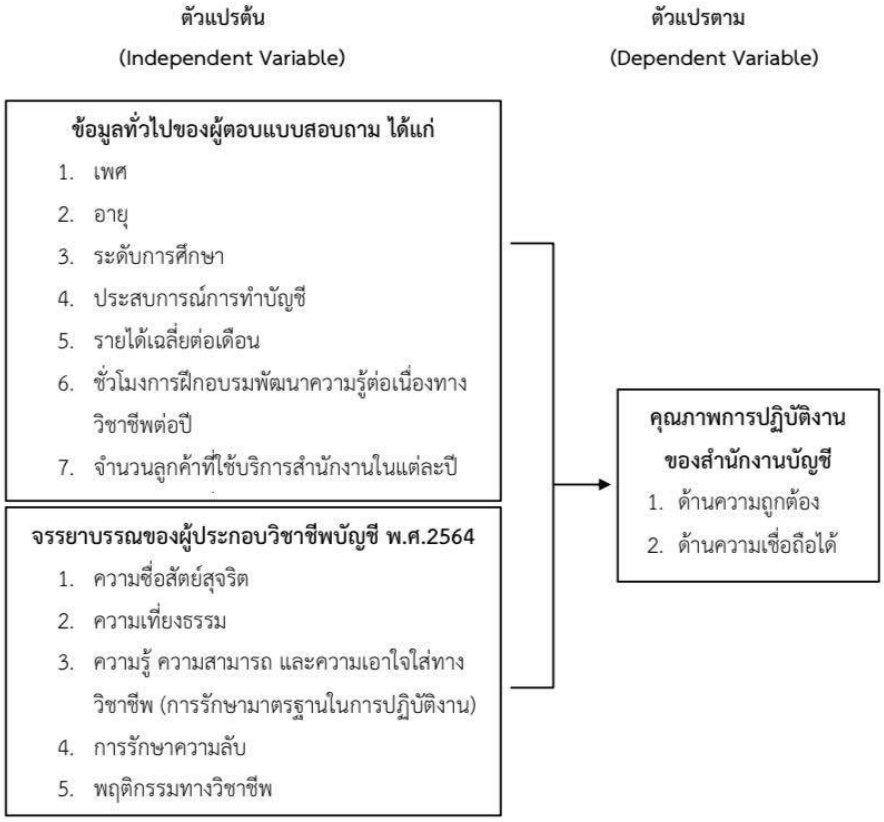
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชี คือ สำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ กำหนดให้มีการออกหนังสือรับรองคุณภาพให้แก่สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมิน การปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยมีผู้บริหารและทีมงานนักบัญชี มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดและต้องปฏิบัติงานด้วยจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชีตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด อีกทั้งรูปแบบการทำงานอย่างเป็นระบบที่เป็นสากล รวมถึงต้องปฏิบัติงานตามระบบดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นที่นิยมสำหรับตัวเลือกในการใช้บริการจากผู้ประกอบการต่าง ๆ หรือผู้รับทำบัญชีที่ผ่านการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยต้องผ่านเกณฑ์หลายข้อกำหนด เพื่อให้การทำงานเป็นระบบในรูปแบบสากลและสามารถตรวจสอบได้

แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558, 2558) หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี ข้อกำหนดรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

กรอบแนวคิดในการศึกษา



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี 19 แห่ง จำนวน 133 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานบัญชีในจังหวัดระยอง จำนวน 30 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์การทำบัญชี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ชั่วโมงการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพต่อปีและจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในแต่ละปี และสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านความถูกต้อง 2. ด้านความเชื่อถือได้ และเปรียบเทียบจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในจังหวัดจันทบุรี แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ในรูปแจกแจงความถี่ และร้อยละ และนำผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี เป็นรายด้านโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบการบรรยายและการแปลผล 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี จังหวัดจันทบุรี โดยใช้ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยวิธีการของเพียร์สัน หากพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยคำสั่ง Correlate ต่อไป

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 133 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศเป็นเพศหญิง จำนวน 117คน คิดเป็นร้อยละ 87.97 มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.60 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 74.44 มีประสบการณ์การทำบัญชี 3 - 5 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 56.38 มีชั่วโมงการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพต่อปี 12 - 20 ชั่วโมง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 54.14 และมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงานในแต่ละปี 50 - 100 ราย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพ การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี ความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นเพียงระดับเดียว คือ ระดับมากที่สุด ความคิดเห็นระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านการรักษาความลับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 รองลงมา คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 ด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 ด้านความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ทางวิชาชีพ (การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 และด้านความเที่ยงธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ตามลำดับ รายละเอียดในแต่ละด้านมีดังนี้

1) ด้านการรักษาความลับ โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นอยู่เพียงระดับเดียว คือ ระดับมากที่สุด ความคิดเห็นระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านปฏิบัติงานโดยไม่นำความลับขององค์กรไปใช้ประโยชน์ส่วนตน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26

รองลงมา คือ ท่านตระหนักว่านักบัญชีต้องปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณในด้านการรักษาความลับ โดยต้องคำนึงถึงผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ถ้านำข้อมูลไปเปิดเผยเพื่อหาผลประโยชน์ส่วนตนทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 และท่านสามารถรักษาความลับของข้อมูลให้เป็นที่น่าเชื่อถือได้และไม่บิดเบือนความจริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35 ตามลำดับ

2) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นอยู่เพียงระดับเดียว คือ ระดับมากที่สุด ความคิดเห็นระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความมีจรรยาบรรณในด้านความซื่อสัตย์สุจริตและต้องให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เพียงพอและตรงต่อความเป็นจริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28 ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ดุลยพินิจและปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสรภาพใต้กรอบวิชาชีพบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 และท่านทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจิตต่อจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35 ตามลำดับ

3) ด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพ โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นอยู่เพียงระดับเดียว คือ ระดับมากที่สุด ความคิดเห็นระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านให้ความสำคัญว่านักบัญชีไม่สามารถลงนามในงบการเงินที่ตนเองมิได้เป็นจัดทำบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 รองลงมา คือ ท่านให้ความสำคัญว่านักบัญชีไม่สามารถรับงานจากลูกค้ามาทำส่วนตัวโดยอ้างว่าทำในนามของสำนักงานบัญชีได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 และท่านให้ระดับความสำคัญว่านักบัญชีสามารถนำเสนองบการเงินด้วยตนเองตามความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ตามลำดับ

4) ด้านความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ทางวิชาชีพ (การรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน) โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นอยู่เพียงระดับเดียว คือ ระดับมากที่สุด ความคิดเห็นระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านให้ความสำคัญว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติงาน โดยมีความรู้ ความสามารถตามหลักวิชาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 รองลงมา คือ ท่านเห็นว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีทักษะทางวิชาชีพอยู่ในระดับที่สามารถให้ความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 และท่านเชื่อมั่นว่าได้ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 ตามลำดับ

5) ด้านความเที่ยงธรรม โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็น

อยู่เพียงระดับเดียว คือ ระดับมากที่สุด ความคิดเห็นระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 รองลงมา คือ ท่านศึกษาและติดตามคุณภาพการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 ท่านให้ความสำคัญว่านักบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยการมีจรรยาบรรณด้านความเที่ยงธรรม โดยไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนตัวเลขในการจัดทำบัญชี เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 และท่านสามารถปฏิเสธการให้บริการรับทำบัญชีของบริษัทลูกค้าที่เคยใช้บริการคู่แข่งขันของสำนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.19 ตามลำดับ

การศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านความเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 รองลงมา คือ ด้านความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39

1) ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นอยู่เพียงระดับเดียว คือ ระดับมากที่สุด ความคิดเห็นระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านมีการศึกษาค้นคว้าและหาข้อมูลในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำความรู้ใหม่ที่ได้มาประยุกต์ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและน่าเชื่อถือมากขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.31 รองลงมา คือ รายงานงบการเงินที่นำเสนอ มีความครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 รายงานงบการเงินที่นำเสนอสามารถสื่อความหมายให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 และท่านมีการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและต่อเนื่องทำให้ผลงานมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42

2) ด้านความถูกต้อง โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นอยู่เพียงระดับเดียว คือ ระดับมากที่สุด ความคิดเห็นระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านจัดทำรายงานการเงินโดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ งบการเงินสามารถเข้าใจในข้อมูลที่นำเสนอและนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานและแก้ไขการทำงานอยู่เสมอทำให้ตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 และท่านให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับกิจการเพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจอย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44

2.1) การศึกษาจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี จากสมมติฐาน จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมี

ความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี ด้านความถูกต้องมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2) การศึกษาจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี จากสมมติฐาน จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ความซื่อสัตย์สุจริต ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดจันทบุรี ภาพรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความมีจรรยาบรรณในด้านความซื่อสัตย์สุจริตและต้องให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เพียงพอและตรงต่อความเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา รักการศิลป์ เอมอร แสวงวโรตม์ และผกามาศ บุตรสาลี (2565, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการทดสอบสมมติฐาน ด้านความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดจันทบุรี

2) ด้านความเที่ยงธรรม ภาพรวมความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ ชัชกล (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบมาตรฐานการปฏิบัติงานจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชีและการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการทดสอบสมมติฐาน ด้านความเที่ยงธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จังหวัดจันทบุรี

3) ด้านความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ทางวิชาชีพ (การรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน) ภาพรวมความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก ท่านให้ความสำคัญว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติงานโดยมีความรู้ ความสามารถตามหลักวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพงศ์ ประไพศร (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องจรรยาบรรณในวิชาชีพที่มีผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

และการทดสอบสมมติฐาน ด้านความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ทางวิชาชีพ (การรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน) ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี จังหวัดจันทบุรี

4) ด้านการรักษาความลับ ภาพรวมความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านปฏิบัติงานโดยไม่นำความลับขององค์กรไปใช้ประโยชน์ส่วนตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา อาแล (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีและคุณภาพงบการเงินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการทดสอบสมมติฐาน ด้านการรักษาความลับของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จังหวัดจันทบุรี

5) ด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพ ภาพรวมความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านให้ความสำคัญว่านักบัญชีไม่สามารถลงนามในงบการเงินที่ตนเองมิได้เป็นผู้จัดทำบัญชี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและการทดสอบสมมติฐาน ด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จังหวัดจันทบุรี

6) ด้านความถูกต้อง ภาพรวมความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านจัดทำรายงานการเงินโดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถเข้าใจในข้อมูลที่นำเสนอและนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพงศ์ ประไพศร (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณในวิชาชีพที่มีผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นด้านความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ทางวิชาชีพ (การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน) และด้านการรักษาความลับ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จังหวัดจันทบุรี

7) ด้านความเชื่อถือได้ ภาพรวมความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านมีการศึกษาค้นคว้าและหาข้อมูลในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำความรู้ใหม่ที่ได้มาประยุกต์ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและน่าเชื่อถือมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ ชัชกล (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบมาตรฐานการปฏิบัติงานจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชีและการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการทดสอบสมมติฐาน

ความคิดเห็นด้านความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ทางวิชาชีพ (การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน) ด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จังหวัดจันทบุรี

ข้อเสนอแนะ

1) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพบัญชี เพื่อทำให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงควรพัฒนาความรู้อยู่เสมอเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเชี่ยวชาญในการทำงาน

2) บุคคลที่ปฏิบัติงานทางการบัญชีควรให้ความสัมพันธ์กับจรรยาบรรณเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ตนเองและองค์กร

บรรณานุกรม

ณัชชา อาแล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีและคุณภาพงบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย*. กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ปิยพงศ์ ประไพศรี. (2563). จรรยาบรรณในวิชาชีพที่มีผลต่อคุณภาพการสอบบัญชี ของผู้สอบบัญชีภาษีอากร. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์,* 7(12), หน้า 321-333.

วราภรณ์ ชัชกุล. (2560). *มาตรฐานการปฏิบัติงานจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชีการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีคุณภาพการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออก*. การค้นคว้าอิสระ. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). *ข้อบังคับสภาวิชาชีพ ฉบับที่ 19 เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี.* กรุงเทพมหานคร: สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุพัตรา รักการศิลป์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *มนุษยสังคมสาร (ม ส ส.) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 20(1), หน้า 237-257.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย

The Impact of Investment in Cryptocurrency for Graduated Student in Thailand

ฉัตรฑริกา เจริญชัย[1] ปรัศนีย์ ณ.คีรี[2] และชินพงศ์ กันนา[3]

Chatharika Charoenchai[1] Pratsanee Na Keeree [2] and Chinnapong Gunna[3]

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย 57100

E-mail: 6451203252@lamduan.mfu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อค้นคว้าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย (2) เพื่อค้นคว้าปัจจัยด้านสังคมมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย และ (3) เพื่อค้นคว้าลักษณะเฉพาะของเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัสของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย โดยดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัสของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยได้แก่ รายได้ (2) ปัจจัยทางสังคมไม่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัสของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย และ (3) ลักษณะเฉพาะของเงินตราเข้ารหัสที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัสของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยได้แก่ ต้นทุนการทำธุรกรรมที่ต่ำ ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม และความทันสมัย

คำสำคัญ: การลงทุนในเงินตราเข้ารหัส ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคม

Abstract

The study of Factors Affecting Investing in Cryptocurrencies Cryptocurrency of university students in Thailand has the objectives (1) to explore personal factors affecting investment decisions in cryptocurrencies of university students in Thailand (2) to explore social factors affecting cryptocurrency investment decisions of university students in Thailand and (3) to research the characteristics of cryptocurrencies affecting the decision to invest in cryptocurrencies of Thai university students. The research was conducted by collecting data from questionnaires. (Questionnaire) of 400 sets. Data were analyzed by percentage, mean,

standard deviation. and linear regression analysis. The research results consisted of (1) personal factors affecting the decision to invest in cryptocurrencies of university students in Thailand, namely income; (2) social factors did not affect decision making. and (3) specific characteristics of cryptocurrencies that affect the decision to invest in cryptocurrencies of university students in Thailand are: low transaction costs transaction speed and modernity

Keywords: Investing in cryptocurrencies, personal factors , social factors

บทนำ

นักลงทุนหลายคนคงรู้ดีว่า “ช่วงวัย” และ “อายุ” เป็นตัวแปรสำคัญในการจัดสรรเงินลงทุน แต่ที่จริงแล้วปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดสรรเงินลงทุนของแต่ละคนไม่ได้ขึ้นอยู่กับเรื่องนี้เพียงเรื่องเดียว แต่ยังมีตัวแปรอีกหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นสถานภาพทางการเงิน วัตถุประสงค์การลงทุน ระยะเวลาในการลงทุนอาชีพ หน้าที่การงานไปจนถึงภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การลงทุน ไม่ใช่เรื่องของผู้ใหญ่เท่านั้น แต่วัยรุ่นก็ทำได้เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในเรื่องของ การลงทุนในหุ้น หรือ การเล่นหุ้น เชื่อว่านักศึกษาหลายคนก็อยากลองเล่นหุ้นดูบ้าง อยากลองลงทุนอะไรสักอย่างบ้าง แต่ก็ยังไม่รู้วิธีการเล่นที่ดี กลัวว่าจะขาดทุน กลัวจะเสียเงินเยอะ Digital Economy Promotion Agency (2020)

เด็กรุ่นใหม่มีค่านิยมที่จะไม่ยอมทนกับสิ่งที่ตัวเองไม่ชอบ หรือรู้สึกว่าไม่ใช่ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง และต้องการรวยทางลัดแบบไม่ต้องทำงานหนัก ฉะนั้นคนกลุ่มนี้จะมีความต้องการในการทำงานออฟฟิศน้อยลง ความอดทน ความเอาจริงเอาจัง ก็น้อยลงเช่นกัน ซึ่งต้องยอมรับว่า ส่วนหนึ่งเป็นเพราะนิสัยของผู้บริโภคทุกวันนี้ซึ่งมีความใจร้อน ขี้หงุดหงิด ไม่สามารถอดทนรออะไรได้นาน เนื่องจากพวกเขาเติบโตมาในยุคที่ทุกอย่างทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ความต้องการรวยของคนกลุ่มนี้ เขาไม่ได้ต้องการจะรวยขนาดร้อยล้านพันล้าน แต่ต้องแลกมากับการทำงานหนัก จนไม่มีเวลาทำอะไร เหมือนคนรุ่นก่อนๆ แต่เขาต้องการเพียงแค่รวยแบบที่สามารถใช้ชีวิตได้อย่างสบายๆ ไม่ต้องทำงานหลักไม่เครียดได้ท่องเที่ยว มีบ้านอยู่ มีรถขับ ซึ่งคนเหล่านี้จะถูกเรียกว่า RICHFICIENCY ซึ่งมาจากคำว่า RICH บวกSUFFICIENCY หรือการรวยแบบพอเพียงนั่นเอง

จากที่กล่าวมา จึงเป็นการตอบคำถามได้เป็นอย่างดีว่า ทำไมช่วงหลังๆ มานี้วัยรุ่นหรือคนรุ่นใหม่จึงหันไปลงทุน Cryptocurrency กันเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันมีคนรุ่นใหม่หันมาเปิดพอร์ตเล่น Cryptocurrency เป็นจำนวนเท่าไรกันแน่ แต่จากประสบการณ์โดยตรงทำให้ได้เห็นว่า มีกลุ่มนักศึกษาใหม่ๆ หันมาลงทุนใน Cryptocurrency เป็นจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมาก และที่สำคัญเป็นลักษณะของการเล่น Cryptocurrency เป็นอาชีพเลยทีเดียว (ไพฑูรย์ ไพรรอ, 2560)

“เด็กรุ่นใหม่มองว่า ตลาดหุ้นเป็นเรื่องง่าย บางคนแค่ไปเรียนมา 2 เดือน ก็มานั่งเฝ้าน่าจอเทรดหุ้นกันจริงๆ จังๆ โดยไม่ทำงานแล้วซึ่งมันไม่ถูกต้อง การลงทุนในตลาดหุ้น ต้องเข้าใจว่าการลงทุนเราคือผู้ถือหุ้นเขา ไม่ใช่ซื้อวันนี้ พรุ่งนี้ขาย ต้องดูว่า คุณเข้าใจธุรกิจนี้หรือเปล่า ผลตอบแทนระยะยาวคุณคาดว่าจะเป็นอย่างไร และตอบโจทย์ตามเงื่อนไขของผลตอบแทนและระยะเวลาตามที่คุณต้องการซื้อหรือเปล่า การที่เราอยากจะรวยทางลัด แต่ความเป็นจริงมันไม่ได้ง่ายอย่างนั้น แต่ก็ไม่ได้ปฏิเสธว่า คนเล่นหุ้นแล้วรวยก็มี เพียงแต่ว่าต้องตั้งเป้าและวางแผนในการลงทุนให้เป็นกิจจะลักษณะมากกว่าที่จะมานั่งเฝ้าว่าชั่วโมงนี้ซื้ออะไร ชั่วโมงนี้ขายอะไรถึงตรงนี้ ต้องบอกเลยว่า แนวโน้มพฤติกรรมของคนที่เปลี่ยนไปนี้ ไม่ได้เป็นแค่ในเมืองไทยเท่านั้น เป็นค่านิยมที่เกิดขึ้นทั่วโลก โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้ว อาจต้องบอกว่าเป็นต้นแบบของค่านิยมที่ว่านี้เลยอย่างในสหรัฐอเมริกาผู้บริโภครุ่นใหม่ที่ถูกเรียกว่ากลุ่ม Millenials นั้น ถือเป็นกลุ่มที่มีความต้องการที่จะรวยและมีทุกอย่างที่ต้องการ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับอุดมศึกษาปัจจุบันมีการยึดติดกับวัตถุมากขึ้น พวกเขามีความต้องการใช้ข้าวของที่มีราคาแพงแต่พวกเขาไม่ต้องการทำงานหนัก ซึ่งต่างจากคนกลุ่ม Baby Bloomer ซึ่งจากการศึกษาคนสองกลุ่มเปรียบเทียบกัน ผลที่ออกมาคือคนกลุ่ม Baby Bloomer ตอนที่เรียนอยู่ชั้นมัธยมจะมีความตั้งใจเรียนและทำงานหนักมากกว่ากลุ่ม Millenials ในปัจจุบัน (อธิญชัย วีรดุษฎีนนท์,2561)

การลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) นั้นมีความเสี่ยงและราคามีความผันผวนสูงกว่าหลักทรัพย์ชนิดอื่น ทำให้ผู้ลงทุนต้องใช้กระบวนการตัดสินใจลงทุนภายใต้สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงและความผันผวนอยู่บ่อยครั้ง โดยนักลงทุนส่วนใหญ่ มักคิดว่าทุกครั้งที่ตัดสินใจลงทุนเป็นการตัดสินใจที่มีเหตุผล แต่ความจริงแล้วอาจเป็นการตัดสินใจโดยอยู่บนทฤษฎีของความไม่มีเหตุผลซึ่งถูกอธิบายไว้ในทฤษฎีการเงินเชิงพฤติกรรม ว่านักลงทุนมักจะไม่ลงทุนด้วยเหตุผล ขาดการวิเคราะห์ที่ลึกซึ้งแต่จะลงทุนด้วยอิทธิพลของจิตใจและอารมณ์ เนื่องจากยังไม่มีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) ในบริบทของคนไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย ซึ่งผลการวิจัยสามารถบ่งบอกได้ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับพการลงทุน นอกจากนี้ ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถาบันการเงินและบริษัทต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันท่วงที

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อค้นคว้าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย

2. เพื่อค้นคว้าปัจจัยด้านสังคมมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย

3.เพื่อค้นคว้าลักษณะเฉพาะของเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัสของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของนักลงทุน

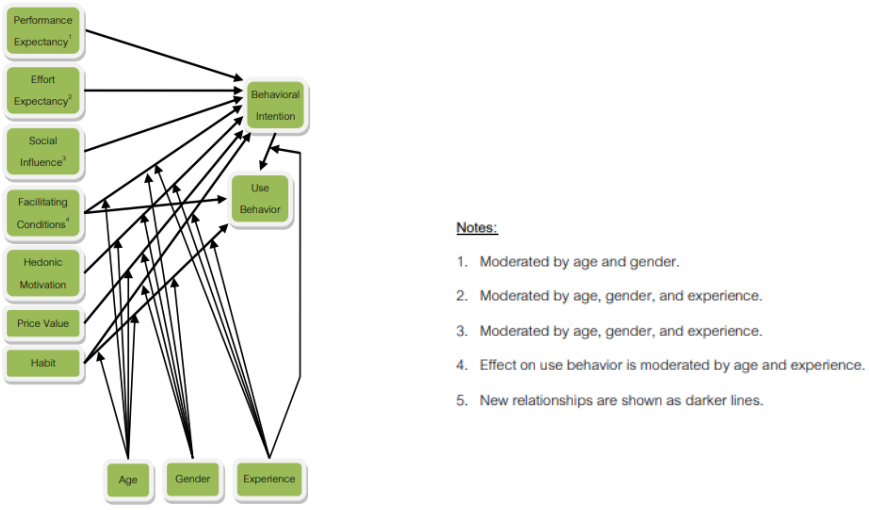
ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมของนักลงทุนในการลงทุนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม โดยสามารถจำแนกประเภทของการลงทุนและปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุน โดยผู้วิจัยอ้างอิงจากงาน (จันทร์แก้วเดช) ซึ่งได้กล่าวว่า

1. การลงทุนเน้นคุณค่า (Value Investor) หมายถึง การลงทุนที่ซื้อหุ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้โดยหวัง เอาเงินปันผลเป็นหลัก ส่วนกำไรจากการขายหุ้นย่อมแล้วแต่โอกาส การลงทุนในลักษณะนี้ ผู้ลงทุนจะต้อง พิจารณาจากคุณภาพของหลักทรัพย์ที่จะลงทุนอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นมีค่าน้อย ที่สุด

2. การเก็งกำไร (Speculator) หมายถึง ซื้อหุ้นที่มีความเสี่ยงสูง โดยคาดหวังผลตอบแทนในรูปของ กำไรจากการขายหุ้นภายในระยะสั้น ๆ และไม่หวังเงินปันผล การเล่นหุ้นในลักษณะนี้มีลักษณะแบบเก็งกำไร ผู้ เล่นหุ้นต้องอาศัยความรู้ความชำนาญและการตัดสินใจที่ฉับไว อาศัยช่วงจังหวะการเคลื่อนไหวราคาหุ้นเป็น สำคัญ ถ้าเก็งได้ถูกต้องก็จะได้กำไรในเวลาช่วงสั้น ๆ แต่ถ้าเก็งกำไรผิดก็จะเกิดผลขาดทุนในระยะเวลาอันสั้น เช่นเดียวกัน

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT

วงศ์จตุรภัทร, สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา (ม.ป.ป.) ได้ศึกษาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) นำเสนอโดย Venkatesh ศึกษาพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมประกอบด้วยปัจจัยหลัก 7 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) อิทธิพลของสังคม (4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (6) มูลค่าราคา (7) ความเคยชิน ส่วนตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ และ (3) ประสบการณ์ ยกเว้นตัวแปรความสมัครใจในการใช้งาน ไม่ได้ถูกนำมาศึกษา เพราะเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้ Mobile Internet โดยสมัครใจ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT ในรูปแบบจำลองด้านล่างนี้

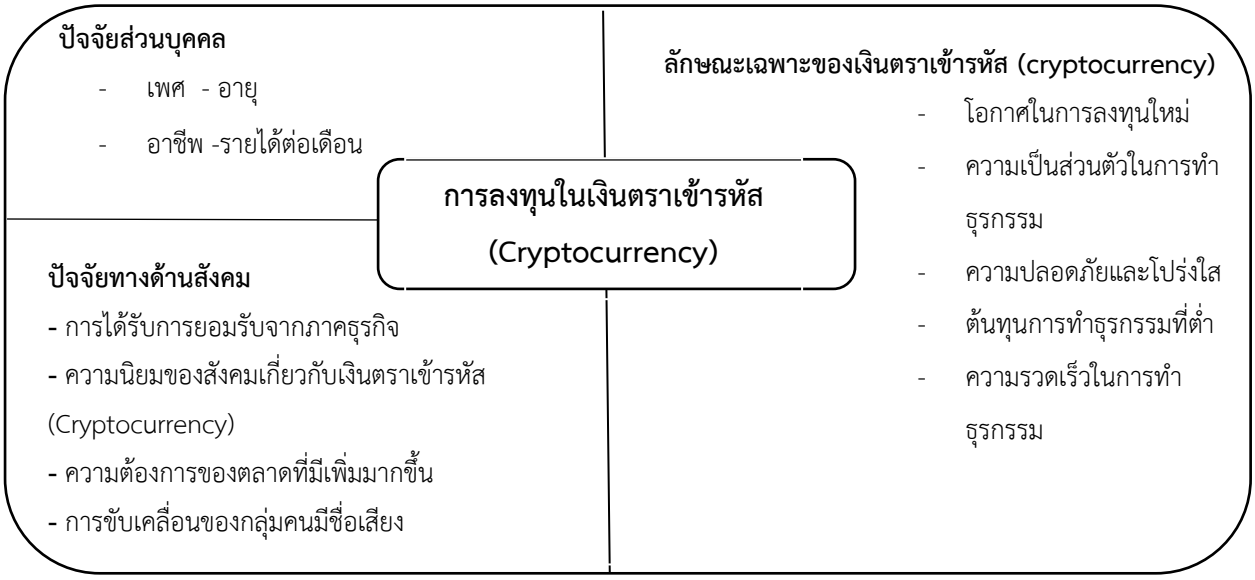


รูปที่ 1 แนวคิด Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT

จากแนวคิด Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT หรือการยอมรับเทคโนโลยี พบว่ามีปัจจัยหลัก 7 ประการ ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) อิทธิพลของสังคม (4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (5) แรงจูงใจด้านความบันเทิง (6) มูลค่าราคา (7) ความเคยชิน ส่วนตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ และ (3) ประสบการณ์ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของตัวบุคคล ซึ่งเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ถือเป็นสินทรัพย์ดิจิตอลทางการเงินที่เกิดขึ้นใหม่ ดังนั้นปัจจัย 7 ประการหลักและตัวแปรเสริมอีก 3 นั้นอาจส่งผลกระทบต่อการยอมรับหรือตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency)

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยในหัวข้อปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย สามารถสรุปได้ ดังนี้



รูปที่ 2 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร คือ นักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ไม่จำกัดมหาลัย ที่เคยหรือปัจจุบันมีการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาอุดมศึกษา ที่มีการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ในประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรผู้ศึกษาจึงใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยใช้สูตร

$$n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

P แทน สัดส่วนของประชากรกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

Z แทน ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ ดังนั้น Z มีระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05 เท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น กำหนดให้ E=0.05

แทนค่า $n = \frac{.05(1-0.5)(1.96)^2}{0.5^2}$

$= 384.16$

จากการคำนวณใช้ขนาดตัวอย่างต้องเก็บข้อมูลอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อสะดวกในการเก็บข้อมูลและประเมินผล

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้ โดยผลการศึกษาจะแบ่งเป็น 3 ส่วน (1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) (3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) และ (4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะเฉพาะของเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.75 มีช่วงอายุเฉลี่ยในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 33.75 มีช่วงรายได้เฉลี่ยในช่วง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26 ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ผ่านช่องทางเพื่อนคิดเป็นร้อยละ 33.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้สึกสนใจในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) จากการมีหน่วยงานก.ล.ต.คอยตรวจสอบบริษัทผู้ให้บริการซื้อขายเงินตราเข้ารหัสคิดเป็นร้อยละ 24.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ผ่านช่องทาง Youtube คิดเป็นร้อยละ 32.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) เทียบเท่าหรือมากกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.75 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ลงทุนในหลักทรัพย์อื่น ดังนี้ ลงทุนในหุ้นกู้หรือกองทุนรวมตราสารหนี้เป็นคิดเป็นร้อยละ 23.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency)

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย

ตัวแปร	B	Sig.	
เพศ	.032	.190	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$
อายุ	-.021	.138	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$
อาชีพ	.005	.683	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$
รายได้	.017	.022	ปฏิเสธ $\mathbf{H_0}$ยอมรับ $\mathbf{H_1}$

จากการศึกษาโดยใช้ค่า T – test และ F – test ในการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่เพียงปัจจัยด้านรายได้ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ที่ระดับสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลรวี ม่วงศิริ (2558) พบว่า รายได้ (Income) มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อการพฤติกรรมการลงทุนของในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) โดยผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาทจะทำให้มีความเป็นไปได้ที่จะมีพฤติกรรมการลงทุนทางการเงินมากกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูงขึ้น ทำให้มีโอกาสที่จะนำเงินมาลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่ให้ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency)

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านสังคมมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย

ตัวแปร	Sig.	
การได้รับการยอมรับจากภาคธุรกิจ	.835	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$
ความนิยมของสังคม	.083	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$
ความต้องการของตลาด	.585	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$
การขับเคลื่อนของกลุ่มคนมีชื่อเสียง	.079	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านสังคม ทั้ง 4 ปัจจัย การได้รับการยอมรับจากภาคธุรกิจ ความนิยมของสังคม ความต้องการของตลาดและการขับเคลื่อนของกลุ่มคนมีชื่อเสียง ล้วนได้รับคะแนนเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก แต่จากการทดสอบด้วยเครื่องมือทางสถิติ linear Regression พบว่า ทั้งสี่ปัจจัยไม่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ศรีนวล (2559) พบว่า ปัจจัยด้านสังคมเป็นการกำหนดของพฤติกรรมเพราะว่าเกี่ยวพันกับการรับรู้ ยอมรับ นิยมและความต้องการ โดยปัจจัยทางสังคมส่งผลต่อทัศนคติเป็นความรู้สึกทั้งในทางบวกและในทางลบเป็นภาวะจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และถูกปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม โดย ประสบการณ์ที่ใช้อิทธิพลที่มีลักษณะเฉพาะต่อการตอบสนองของบุคคลไปสู่บุคคล สิ่งของและสถานการณ์ของแต่ละบุคคลทำให้ทัศนคติมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลงทุนในหุ้นโดยทัศน คติที่มีความคิดในเชิงบวกมองโลกในแง่ดีเมื่อเผชิญกับปัญหาเป็นทัศนคติที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดการตัดสินใจลงทุน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency)

ตารางที่ 3 ลักษณะเฉพาะของเงินตราเข้ารหัส (cryptocurrency) มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย

ตัวแปร		Sig.	
โอกาสในการลงทุนใหม่	.010	.537	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$
ความเป็นส่วนตัวในการทำธุรกรรม	.026	.137	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$
ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม	.024	.146	ยอมรับ $\mathbf{H_0}$ปฏิเสธ $\mathbf{H_1}$
ต้นทุนการทำธุรกรรมต่ำ	.300	.000	ปฏิเสธ $\mathbf{H_0}$ยอมรับ $\mathbf{H_1}$
ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม	.272	.000	ปฏิเสธ $\mathbf{H_0}$ยอมรับ $\mathbf{H_1}$
ความทันสมัย	.274	.000	ปฏิเสธ $\mathbf{H_0}$ยอมรับ $\mathbf{H_1}$

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่า ลักษณะเฉพาะของเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ทั้ง 6 ด้านอันได้แก่ โอกาสในการลงทุนใหม่ ความเป็นส่วนตัวในการทำธุรกรรม ความปลอดภัยและโปร่งใส ต้นทุนการทำธุรกรรมที่ต่ำ ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม ความทันสมัยของเทคโนโลยีและมูลค่าราคา พบว่า ต้นทุนการทำธุรกรรมต่ำ ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม ความทันสมัย มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโอกาสในการลงทุนใหม่ ความเป็นส่วนตัวในการทำธุรกรรมและความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ไม่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส(Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับ Armendariz and Murdoch (2010) กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจที่จะสามารถเติบโตได้อย่างมีศักยภาพนั้นความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ขาดไม่ได้คือความผันผวนของราคาซื้อขายต้องไม่มีความผันผวนในทางลบที่สูงมากเพราะถ้ามีความผันผวนหรือมีความแปรปรวนสูงก็จะกระทบต่อระดับความมั่นใจ ของผู้ลงทุนรวมทั้งระยะเวลาในการถือคลองจะต้องคุ้มค่าในการถือประโยชน์ เพราะค่าความผันผวนและระยะเวลาในการถือคลองมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุน สอดคล้องกับ King and Levine (1993) กล่าวว่า ข้อดีของการถือหุ้นหรือสินทรัพย์หรือลงทุนในระยะยาวนั่นคือ จะมีความเสี่ยงต่ำมากกว่าการลงทุนในระยะสั้น ดังประโยคที่ว่า “ลงทุนระยะสั้นเสี่ยงสูง – ลงทุนระยะยาว เสี่ยงต่ำ” นั่นเอง ซึ่งก็เกิดจากการที่หุ้นหรือตลาดทุนนั้นมีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา จึงไม่อาจคาดเดาได้ว่าหุ้นจะขึ้นหรือต่ำลงในเวลาใด ทำให้การลงทุนระยะสั้นมีโอกาสสูงมากที่จะขาดทุน ในขณะที่การลงทุนระยะยาว บริษัทมักจะมีการเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งกำไรและยอดขายทำให้ผลตอบแทนสูงขึ้นตามการเติบโตของบริษัทด้วยเช่นกัน จึงมีความเสี่ยงต่ำและมีโอกาสที่จะได้กำไรสูง ทั้งนี้จากผลการสำรวจที่ผ่านมาพบว่าการลงทุนระยะยาว 10 ปีขึ้นไป แทบจะไม่มีใครหรือกองทุนใดขาดทุนในสินทรัพย์ระยะยาวเลย ดังนั้นการถือหุ้นหรือลงทุนระยะยาวก็เหมาะกับคนที่มีเงินเหลือมากพอสำหรับการลงทุน

และวางแผนเพื่อเก็งกำไรในอนาคต โดยต้องการเงินก้อนมาสร้างครอบครัว สร้างความสุขสบายหลังวัยเกษียณ หรือต้องการนำเงินมาทำธุรกิจที่วาดฝันไว้ ส่วนใครที่ต้องการเงินมาหมุนเวียนใช้จ่ายในแต่ละปีอาจไม่เหมาะกับการลงทุนประเภทนี้มากนัก

สรุปผล

ในการตัดสินใจลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทยนั้น มีเพียงปัจจัยด้านรายได้ที่มีผลต่อการลงทุนหรืออาจกล่าวว่าเพศ อายุและอาชีพนั้นไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทย และนอกจากนี้แม้ว่าผู้ลงทุนมีแนวโน้มศึกษาหาความรู้จากช่องทาง Youtube แต่ช่องทางที่ทำให้รู้จักกับเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) กลับเป็นทางช่องทางเพื่อนซึ่งเป็นคนใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านสังคมที่พบว่าไม่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนใน (Cryptocurrency) และนอกจากนี้ในด้านลักษณะเฉพาะของเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) ซึ่งถือเป็นสินทรัพย์การเงินดิจิทัลใหม่และกลายเป็นที่รู้จักรวมถึงได้รับความสนใจ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนนั้นมาจาก ต้นทุนการทำธุรกรรมที่ต่ำ ความรวดเร็วในการทำธุรกรรม และความทันสมัย แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของนักลงทุนกลุ่มนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในไทยว่าอาจมีแนวโน้มเลือกลงทุนในสินทรัพย์ที่มีเงื่อนไขไม่ยุ่งยาก สามารถลงทุนได้ทันทีและได้รับการโน้มน้าวจากคนใกล้ชิด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยทางสังคมและลักษณะเฉพาะของเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) เพิ่มเติม ว่าปัจจัยใดส่งผลกระทบมากที่สุด เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนใน ของเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) อย่างชัดเจนมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการลงทุนในเงินตราเข้ารหัส (Cryptocurrency) เพื่อให้สามารถเรียงระดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้

บรรณานุกรม

กนกวรรณ ศรีนวล.(2559). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการลงทุน และแรงจูงใจในการลงทุนที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

กุลรวี ม่วงศิริ. (2558). *การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินของนักลงทุน Generation X และ Generation Y*. วิทยานิพนธ์. เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ไพฑูรย์ ไพรรอ. (20 มีนาคม,2566). *ทำไมแนวโน้มในระยะกลางของราคา Bitcoin จึงขึ้นอยู่กับญี่ปุ่นและเกาหลีใต้*. เข้าถึงได้จาก https://so06.tci-thaijo.org/index.php/hsrnj/article/view/253668

วงศ์จตุรภัทร,สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (20 มีนาคม 2566). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.* เข้าถึงได้จาก https://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/article/view/2

อธิญชัย วีรดุษฎีนนท์. (20 มีนาคม,2566). *'สกุลเงินดิจิทัล' มูลค่าแท้จริงอยู่ที่ความเชื่อมั่น.* เข้าถึงได้จาก: https://themomentum.co/cryptocurrency-bitcoin-feature/

Armendariz, B., & Murdoch, J. (2010). *The Economics of Microfinance, Second Edition*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Digital Economy Promotion Agency. (March 21, 2023). *Getting to Know Cryptocurrency*. Retrieved from: www.depa.or.th/th/article-view/getting-know-cryptocurrency.

King, R. G., & Levine, R. (1993). *Finance, Entrepreneurship and Growth: Theory and Evidence*. *Journal of Monetary Economics*, 32, pp. 513–542.

อิทธิพลของปัญญาประดิษฐ์ คุณภาพผลิตภัณฑ์ และภาพลักษณ์ตราสินค้าต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA

The Influence of Artificial Intelligence (AI), Product Quality and Brand Image on Purchase Intention of TESLA Electric Cars

เมธาสิทธิ์ ม้าทองคำกุล[1] ชลลดา สัจจานิตย์[2] และยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์[3]

Maethasith Mathongkumkul[1] Chonlada Sajjanit[2] and Yupawan Vannavanit[3]

นักศึกษาปริญญาโท โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (ภาคปกติ) คณะบริหารธุรกิจ[1],

อาจารย์ประจำโครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (ภาคปกติ) คณะบริหารธุรกิจ[2,3]

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร 10900[1,2,3]

E-mail: maethasith.ma@ku.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภครถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภครถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA และ (3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของภาพลักษณ์ตราสินค้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภครถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์ในการขับขี่รถยนต์ไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA โดยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลผ่าน Google Form ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยเชิงพหุคูณ ผ่านโปรแกรม Statistical Package for the Social Sciences ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ปัจจัยปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลต่อวามตั้งใจซื้อของผู้บริโภครถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยคุณภาพผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อวามตั้งใจซื้อของผู้บริโภครถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัจจัยภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลต่อวามตั้งใจซื้อของผู้บริโภครถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์ คุณภาพผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์ตราสินค้า ความตั้งใจซื้อ รถยนต์ไฟฟ้า

Abstract

The purposes of this study were (1) to analysis the influence of artificial intelligence (AI) on purchase intention of TESLA electric cars, (2 to analysis the influence of product quality on purchase intention of TESLA electric cars and (3) to analysis the influence of brand image on purchase intention of TESLA electric cars. This study was conducted by a qualitative. Data

were collected from respondents who have experience driving TESLA electric cars by online questionnaire in google form using a non-probability sampling method. The data obtained were analyzed by multiple regression through the statistical package for the social sciences. Results indicated that (1) factors of artificial intelligence (AI) influences the purchase intention of TESLA electric car consumers at a statistically significant level of 0.05, (2) factors of product quality influences the purchase intention of TESLA electric car consumers at a statistically significant level of 0.05 and (3) factors of brand image influences the purchase intention of TESLA electric car consumers at a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Artificial intelligence, product quality, brand image, purchase intention, electric cars

บทนำ

ในปัจจุบันหลายประเทศเริ่มประกาศแนวนโยบายยกเลิกการใช้ยานยนต์แบบสันดาปเพื่อแก้ไขประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศตามข้อตกลงปารีส (Paris Agreement) ซึ่งส่งผลให้ตลาดยานยนต์ไฟฟ้าเติบโตขึ้นอย่างมาก ทั้งนี้ยังมีการสนับสนุนของภาครัฐ ทั้งฝั่งของผู้ผลิตและผู้บริโภค เช่น การปรับลดภาษี และการให้เงินอุดหนุนซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งเหล่านี้ล้วนช่วยลดช่องว่างด้านราคาระหว่างยานยนต์ไฟฟ้าและยานยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายในซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภคอย่างมาก (ธนาคารกรุงศรี, 2565) อุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทย ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีโดยสถาบันวิจัยหลายสถาบันต่าง ๆ ให้ความเห็นตรงกันว่าเทคโนโลยีหลักที่จะเพิ่มศักยภาพให้กับรถยนต์ไฟฟ้า คือ ปัญญาประดิษฐ์ (Rachot, 2018) ดังนั้นปัจจุบันอุตสาหกรรมรถยนต์จึงนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาเสริมในการผลิตจะทำให้ท้องถนนมีความปลอดภัยมากขึ้น รถยนต์ที่รับรู้และตอบสนองต่อสภาพภายนอกได้อย่างรวดเร็วนั้นย่อมจะช่วยให้การขับขี่มีความปลอดภัยมากขึ้น (ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล, 2562) นอกจากนี้สิ่งที่จะสำคัญอีกอย่างคือคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยสินค้าที่มีราคาสูงเช่นรถยนต์ไฟฟ้านั้นเป็นสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อไม่บ่อยครั้งนัก จึงต้องมีอายุการใช้งานที่ค่อยข้างยาวนาน มีความคุ้มค่า คุณภาพผลิตภัณฑ์จึงเป็นที่สิ่งสำคัญรวมทั้งคุณภาพการบริการของผู้จำหน่าย ที่ทำให้ผู้ใช้รถยนต์ยี่ห้อต่าง ๆ เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ (Crosby, 1979) ทั้งนี้คุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้นทำให้ผู้บริโภคสามารถมองถึงภาพลักษณ์ตราสินค้าของแบรนด์นั้น ๆ ได้ ซึ่งภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภคทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าผู้บริโภคมีความรู้สึกคุ้นเคยหรือพึงพอใจก็จะไม่แสวงหาสิ่งอื่นมาทดแทน นอกจากนี้ในกรณีที่ภาพลักษณ์ตราสินค้าของรถยนต์ไฟฟ้าดีสำหรับผู้บริโภค โดยไม่เคยซื้อหรือใช้สินค้าประเภทนั้นมาก่อน แต่เมื่อต้องการซื้อสินค้า ก็จะเลือกสินค้าที่ภาพลักษณ์ดี เนื่องจากเหตุผลที่ว่า สินค้าที่มีภาพลักษณ์ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นมากกว่าสินค้าที่ภาพลักษณ์ไม่ดี (ชูชัย สมิทธิไทร, 2553) จากที่กล่าวไปข้างต้นทั้งหมดนี้จะส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค โดยความตั้งใจเป็นลักษณะทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลที่สำคัญต่อทัศนคติและ

พฤติกรรมการประเมินผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค ผู้บริโภคที่สนใจซื้อสินค้านั้นจะได้รับอิทธิพลจากข้อมูลที่ได้รับ นอกจากนี้ความตั้งใจในการซื้อผลิตภัณฑ์สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยอิทธิพลของผู้อื่นที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภค บางครั้งผู้บริโภครู้สึกสนใจสินค้าจากการโฆษณาหรือประสบการณ์ของผู้ที่เคยใช้แล้ว (Kusumo et al., 2020)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาอิทธิพลของปัญญาประดิษฐ์ คุณภาพผลิตภัณฑ์ และภาพลักษณ์ตราสินค้าต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA ซึ่งเป็นรถยนต์ที่ผู้บริโภคให้ความสนใจเนื่องจากเป็นรถยนต์ที่จะมาช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการในการพัฒนารถยนต์ไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภครถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภครถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA และ (3)เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของภาพลักษณ์ตราสินค้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภครถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)

ปัญญาประดิษฐ์คือความสามารถของเครื่องจักรในการแสดงออกถึงสติปัญญาเหมือนมนุษย์ เช่น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยไม่ต้องอาศัยซอฟต์แวร์ที่ถูกเขียนขึ้นอย่างละเอียด แต่เรียนรู้จากการแก้ไขปัญหาจากการหารูปแบบภายใต้ข้อมูลจำนวนมาก เป็นต้น และปัญญาประดิษฐ์เป็นเทคโนโลยีที่มีความสามารถในการเลียนแบบการทำงานของมนุษย์จากการเรียนรู้ สรุปผลการดำเนินงานด้วยตนเอง แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจบริบทที่มีความซับซ้อน สื่อสารกับมนุษย์อย่างเป็นธรรมชาติ (Wang, 2012) โดยปัจจุบันอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้าได้นำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาเสริมในการผลิตจะทำให้ท้องถนนมีความปลอดภัยมากขึ้น รถยนต์ไฟฟ้าที่รับรู้และตอบสนองต่อสภาพภายนอกได้อย่างรวดเร็วนั้นย่อมจะช่วยให้การขับขี่มีความปลอดภัยมากขึ้น การจราจรบนท้องถนนและการใช้เชื้อเพลิงจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การลดอุบัติเหตุนอกจากจะลดความสูญเสียแล้วยังเป็นการกำจัดสาเหตุที่รถติดบนท้องถนน ลดการใช้พลังงานโดยไม่จำเป็น และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน (ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล, 2562) ในรถยนต์ไฟฟ้า TESLA ได้มีการพัฒนาและใช้งานระบบอัตโนมัติในยานยนต์ หุ่นยนต์ และอื่น ๆ อีกมากมาย เพราะเชื่อว่าแนวทางในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ขั้นสูงนั้นได้มาจากฮาร์ดแวร์อนุมานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่ง TESLA มีการใช้ฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ ได้แก่ ชิป FSD (Full Self-Driving) เป็นชิปการอนุมานของปัญญาประดิษฐ์ เพื่ออ่านซอฟต์แวร์การขับอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพ, โครงข่ายประสาทเทียม เป็นการใช้การวิจัยที่ล้ำสมัยเพื่อฝึกโครงข่ายประสาทเชิงลึกเกี่ยวกับเรื่องปัญหาต่าง ๆ ตั้งแต่การรับรู้ไปจนถึงการควบคุม กล้องที่ติดมารอบคันจะวิเคราะห์ภาพที่เห็นเพื่อทำการตรวจจับวัตถุ

และอัลกอริทึมอิสระเป็นการพัฒนาอัลกอริทึมหลักที่ขับเคลื่อนรถยนต์ด้วยการสร้างภาพจำลองที่มีความเที่ยงตรงสูงและวางแผนเส้นทางในพื้นที่นั้น ๆ โดยอัลกอริทึมจะสร้างข้อมูลจริงจากภาพที่มีความแม่นยำ (TESLA, 2022)

แนวคิดคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality)

คุณภาพผลิตภัณฑ์ คือการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้าและยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้นโดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูง เช่นรถยนต์ ซึ่งเป็นสินค้าที่บุคคลทั่วไปซื้อไม่บ่อยครั้งนัก จึงต้องมีอายุการใช้งานที่ค่อยข้างยาวนาน มีความคุ้มค่า คุณภาพผลิตภัณฑ์จึงเป็นที่สิ่งสำคัญรวมทั้งคุณภาพการบริการของผู้จำหน่ายที่ทำให้ผู้ใช้รถยนต์ยี่ห้อต่าง ๆ เกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ (Crosby et al.,1992) ซึ่งการที่ผู้บริโภครู้ถึงคุณภาพของสินค้าซึ่งหากสินค้ามีคุณภาพที่ดีจะทำให้สามารถยกระดับฐานะตราสินค้าได้ และในการสร้างทัศนคติของผู้บริโภคให้เกิดการรับรู้สินค้านั้นและคุณภาพของสินค้าที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารคุณค่าตราสินค้าทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค (สุทธิรัตน์ ทองแว่น, 2562) ในอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้าคุณภาพของรถยนต์ไฟฟ้าถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้าเมื่อต้องซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งคุณภาพผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้ามีเกณฑ์สำหรับการทดสอบ ได้แก่ ความปลอดภัย การออกแบบผลิตภัณฑ์ คุณสมบัติการใช้งาน (Jahanshahi et al., 2011) สมรรถนะของรถยนต์ ความทนทาน และความสวยงาม (Gavin, 1987)

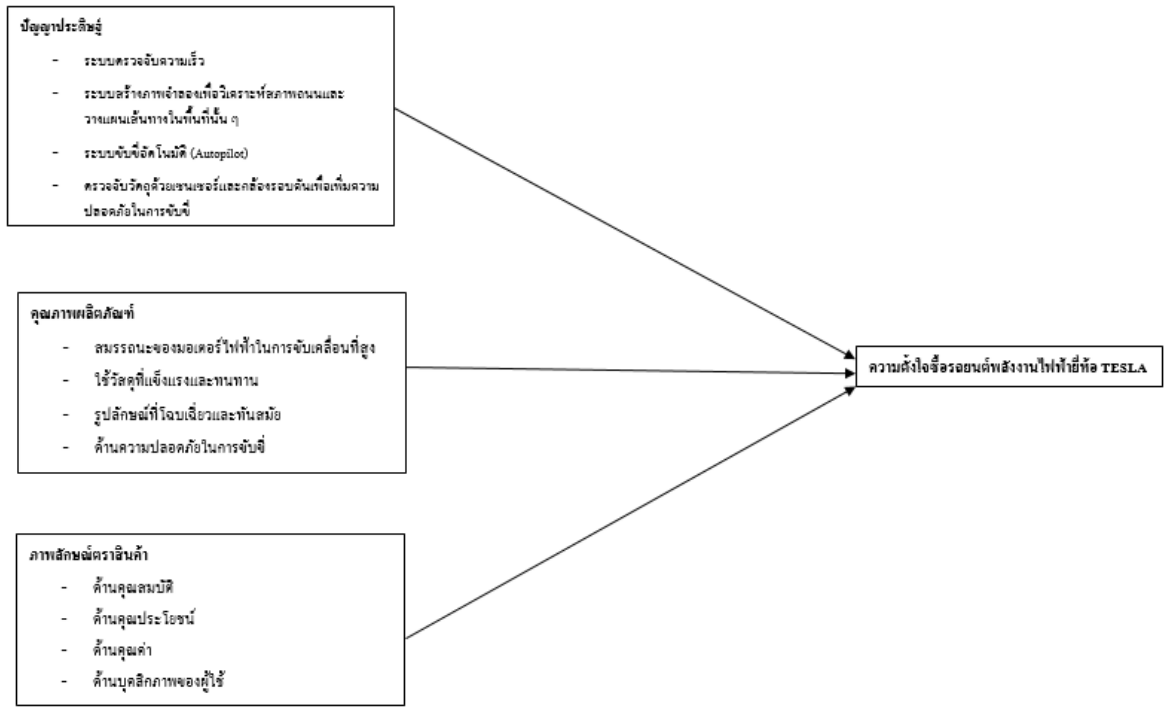
แนวคิดภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image)

ภาพลักษณ์ตราสินค้าเป็นการสร้างตราสินค้าเป็นเรื่องที่สำคัญในกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ตราสินค้าเนื่องจากสามารถสร้างความรู้จักให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างแพร่หลายและทำให้สามารถกำหนดราคาได้สูง ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คุณสมบัติ(Attributes) เป็นคุณลักษณะภายนอกและภายในของผลิตภัณฑ์ ซึ่งคุณสมบัติของภาพลักษณ์ตราสินค้า เป็นไปเพื่อการสร้างความจดจำและสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันทางการตลาด, คุณประโยชน์ (Benefits) เป็นคุณสมบัติที่แสดงออกมาโดยทั่วไปจะสร้างความพึงพอใจและการรับรู้ของผู้บริโภคแบ่งตามหน้าที่และคุณประโยชน์ทางอารมณ์, ด้านคุณค่า เป็นลักษณะของภาพลักษณ์ตราสินค้าที่บ่งบอกถึงลักษณะหรือรูปแบบพิเศษ เพื่อเพิ่มมูลค่าเกี่ยวกับผู้ผลิต และด้านบุคลิกภาพของผู้ใช้เป็นลักษณะตราสินค้าบ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของสินค้าซึ่งสามารถใช้ในการวางตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค โดยบุคลิกภาพของสินค้ามักจะสอดคล้องกับรสนิยมของผู้บริโภค รวมไปถึงรูปแบบการดำเนินชีวิต (Kotler, 2003)

แนวคิดความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค (Purchase Intention)

ความตั้งใจซื้อเป็นลักษณะทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลที่สำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมการประเมินผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค ผู้บริโภคที่สนใจซื้อสินค้านั้นจะได้รับอิทธิพลจากข้อมูลที่ได้รับ นอกจากนี้ความตั้งใจในการซื้อผลิตภัณฑ์สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยอิทธิพลของผู้อื่นที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภค บางครั้งผู้บริโภครู้สึกสนใจสินค้าจากการโฆษณาหรือประสบการณ์ของผู้ที่เคยใช้แล้ว (Kusumo et al.,2020)นอกจากนี้ความตั้งใจในการซื้อยังเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากและใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรือคาดการณ์

พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องในอนาคต การตัดสินใจที่จะศึกษาเหตุผลในการซื้อแบรนด์หนึ่ง ๆ โดยผู้บริโภค ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ตราสินค้า ผู้จัดจำหน่าย และเวลา การซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ที่เพลิดเพลิน เช่น รู้สึกพึงพอใจ ความตั้งใจซื้อมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและมีผลโดยตรงต่อปริมาณการซื้อสินค้าและบริการจากผู้จัดจำหน่าย โดยความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคมักเกิดขึ้นภายหลังจากที่ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงประโยชน์ใช้สอย และคุณค่าของสินค้าและบริการ (นพพงศ์ เกิดเงิน และคณะ, 2564)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ที่เคยซื้อหรือมีประสบการณ์ในการขับรถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA ที่อาศัยในพื้นที่ประเทศไทย จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในกาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษากลุ่มผู้บริโภคเคยซื้อและมีประสบการณ์ในการขับรถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย 1) ข้อมูลคัดกรอง 2) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ 4) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ 5) ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ตราสินค้า และ 6) ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค

ผลการทดสอบเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ ซึ่งคำนวณได้จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นที่จะยอมรับได้นั้นต้องมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ได้ (Bonett & Wright, 2015) พบว่าตัวแปรในงานวิจัยนี้ทุกตัวมีค่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) ไม่ต่ำกว่า 0.7 จึงจะถือว่าค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์และเป็นที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 แหล่ง คือ 1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด และ (2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมจากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งที่อยู่ในรูป วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ หนังสือ บทความ วารสาร และระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 0.9 ซึ่งสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) และสร้างสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ในส่วนนี้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยผลเป็นไปดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านปัญญาประดิษฐ์ คุณภาพผลิตภัณฑ์และภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.101	.288		.350	.726
Artificial Intelligence (X_1)	.267	.071	.205	3.736	.000
Product Quality (X_2)	.197	.078	.155	2.531	.012
Brand Image (X_3)	.391	.081	.271	4.843	.000

a. Dependent Variable: Purchase Intention

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านปัญญาประดิษฐ์ คุณภาพผลิตภัณฑ์ และภาพลักษณ์ตราสินค้าส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standardized Coefficients Beta) ไปในทิศทางเดียวกันเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดังนี้ ภาพลักษณ์ตราสินค้า (β = 0.391) ปัญญาประดิษฐ์ (β = 0.267) และคุณภาพผลิตภัณฑ์ (β = 0.197) ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคที่เคยซื้อหรือมีประสบการณ์ในการขับขี่รถยนต์ไฟฟ้า TESLA ส่วนใหญ่นั้นมีความเห็นว่าบทบาทของปัญญาประดิษฐ์มีผลต่อความตั้งใจซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Busman & Ananda (2022) ได้กล่าวเอาไว้ว่าปัญญาประดิษฐ์เป็นการเรียนรู้ของเครื่องมือเพื่อคาดการณ์พฤติกรรมของผู้บริโภคและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ผู้บริโภคต้องการซึ่งทำให้ผู้บริโภคมองเห็นถึงประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์ ดังนั้นปัญญาประดิษฐ์จึงส่งผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Wang (2012) กล่าวว่าปัญญาประดิษฐ์เป็นฟังก์ชันที่มีความสามารถในการทำความเข้าใจ เรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ และปัญญาประดิษฐ์จะทำงานโดยรวบรวมข้อมูลปริมาณมหาศาลด้วยความเร็ว ประมวลผลซ้ำ ๆ ผ่านขั้นตอนการประมวลผลที่ชาญฉลาด

คุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality) จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคที่เคยซื้อหรือมีประสบการณ์ในการขับขี่รถยนต์ไฟฟ้า TESLA ส่วนใหญ่นั้นมีความเห็นว่าบทบาทของคุณภาพผลิตภัณฑ์มีผลต่อความตั้งใจซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amri & Prihandono (2019) และ Eze et al. (2012) ได้กล่าวเอาไว้ว่า คุณภาพผลิตภัณฑ์มีผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และเป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินความตั้งใจในการซื้อของผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Steenkamp (1989) และ Gavin (1984)

กล่าวว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์นั้นมีความสำคัญมากเพราะผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพจะสามารถตอบสนองได้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคและทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาดและความสามารถในการทำกำไรให้กับสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคที่เคยซื้อหรือมีประสบการณ์ในการขับขี่รถยนต์ไฟฟ้า TESLA ส่วนใหญ่นั้นมีความเห็นว่าบทบาทของภาพลักษณ์ตราสินค้ามีผลต่อความตั้งใจซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lisnawati et al. (2020) และ Setiawan et al. (2016) ได้กล่าวเอาไว้ว่าภาพลักษณ์ตราสินค้ามีผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และเป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินความตั้งใจในการซื้อของผู้บริโภค ซึ่งยังสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler & Keller (2016) กล่าวว่าภาพลักษณ์ตราสินค้าเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดรูปแบบหนึ่งสำหรับการสร้างการรับรู้ต่อลักษณะความสำคัญลักษณะเฉพาะและภาพลักษณ์ที่ดีต่อสินค้าและบริการนั้น โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างการรับรู้ให้เกิดการรู้จักอย่างแพร่หลายและส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความตั้งใจซื้อ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งประเด็นของข้อเสนอแนะในการวิจัยออกเป็นทั้งหมด 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยต่อผู้ประกอบการและข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยต่อผู้ประกอบการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้ามากที่สุด โดยภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านบุคลิกภาพของผู้ใช้ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อมากที่สุด ซึ่งผู้บริโภคให้ความสำคัญกับผู้ที่ใช้รถยนต์ไฟฟ้าเป็นคนรุ่นใหม่มากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรแสดงออกให้ผู้บริโภคเห็นว่ารถยนต์ไฟฟ้านั้นเหมาะกับคนรุ่นใหม่โดยอาจจะนำส่วนประสมการสื่อสารการตลาด (Marketing Communications Mix) เข้ามาประยุกต์ใช้โดยนำการโฆษณา (Advertising) ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเห็นและทราบถึงข้อมูลในรถยนต์ไฟฟ้ามากขึ้นว่าเหมาะกับคนรุ่นใหม่อย่างไร นอกจากนี้ผู้ประกอบการสามารถใช้การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) เข้ามาเสริมเพิ่มเติม เนื่องจากการทำการตลาดดิจิทัลเป็นการกระจายแบรนด์ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าผ่านสื่อกลาง การทำการตลาดรูปแบบใหม่บน Platform ดิจิทัลต่าง ๆ เป็นการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ใช้งานอยู่บนโลกดิจิทัลที่มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic) เป็นสื่อกลาง

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าเป็นอันดับสอง ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องระบบการตรวจจับวัตถุด้วยเซนเซอร์และกล้องรอบคันเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการขับขี่มากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการรถยนต์ไฟฟ้าควรมีการวิจัยและพัฒนาระบบเหล่านี้ให้มีความเสถียรมากที่สุด เนื่องจากระบบเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ขับขี่และเพื่อนร่วมทางทั้งหมดและยังสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถและประสิทธิภาพของรถยนต์ไฟฟ้าของผู้ประกอบการว่ามีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ผู้ประกอบการสามารถนำการสื่อสารการตลาด (Marketing Communication) เข้ามาประยุกต์ใช้เพิ่มเติม เนื่องจากเป็นการทำกิจกรรมทางการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้

สร้างความเข้าใจ และสร้างการยอมรับระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคเห็นถึงประสิทธิภาพของปัญญาประดิษฐ์ที่มีในรถยนต์ไฟฟ้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าน้อยที่สุด ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการขับขี่ในการขับขี่มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยปัญญาประดิษฐ์และภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านคุณสมบัติที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความปลอดภัยมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการต้องมีการเพิ่มคุณภาพของรถยนต์ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย เนื่องจากความปลอดภัยของรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ขับขี่ ลดการเกิดอุบัติเหตุและความเสียหายจากอุบัติเหตุ ดังนั้นรถยนต์ไฟฟ้าจึงควรมีระบบความปลอดภัยต่าง ๆ ที่จะช่วยสร้างความมั่นใจในการขับขี่ให้กับผู้บริโภคและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนที่อาจทำให้เดือดร้อนทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยในอนาคต

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัด เรื่องการเก็บรวมรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามซึ่งใช้ในรูปแบบออนไลน์เท่านั้น ซึ่งยังมีผู้ตอบแบบสอบถามอีกจำนวนมากที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ ดังนั้นควรมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้การวิจัยครอบคลุมถึงผู้บริโภคเป้าหมายให้ได้มากที่สุด และควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) เพราะการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นจะทำให้ผู้สัมภาษณ์สามารถพูดอย่างละเอียดและลึกในหัวข้อเฉพาะที่ต้องการ สามารถเข้าใจในข้อมูลระหว่างกันและกันได้ดีมากขึ้น ถ้ามีความเข้าใจผิดก็สามารถแก้ไขได้ทันที มีลักษณะยืดหยุ่นได้มาก สามารถดัดแปลงและแก้ไขคำถามจนกว่าผู้ตอบจะเข้าใจคำถาม (Brouneus, 2011) นอกจากนี้งานวิจัยในครั้งนี้สำรวจเจาะลึกแค่เพียงผู้ใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้ายี่ห้อ TESLA เท่านั้น โดนในปัจจุบันกระแสรถยนต์พลังงานไฟฟ้ากำลังเป็นที่นิยมทำให้การแข่งขันในตลาดค่อนข้างสูงและมีประเทศผู้ผลิตต่าง ๆ มากมาย เช่น BYD, NETA, ORA ประเทศผู้ผลิตคือประเทศจีน BMW, Mercedes-Benz ประเทศผู้ผลิตคือประเทศเยอรมัน เป็นต้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้งานวิจัยในอนาคตขยายขอบเขตการศึกษาเพิ่มโดยศึกษาจากผู้บริโภคที่มองถึงประเทศผู้ผลิตรถยนต์ไฟฟ้าต่าง ๆ เพิ่มเติม เนื่องจากประเทศผู้ผลิตแต่ละประเทศมีภาพลักษณ์และคุณภาพในการผลิตรถยนต์ไฟฟ้าที่แตกต่างกันส่งผลให้ผู้บริโภคอาจเกิดการเปรียบเทียบระหว่างประเทศผู้ผลิตได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอมีการศึกษาผู้บริโภคที่มองในระดับประเทศผู้ผลิตเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบและอภิปรายผลได้หลากหลายรูปแบบมากขึ้น

บรรณานุกรม

ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล. (2562). *รถยนต์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.scimath.org/article-technology/item/9108-2018-10-18-08-40-06.

ชูชัย สมิทธิไทร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนาคารกรุงศรี. (2565). *จับกระแสอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยกับความท้าทายใหม่สู่ฐานผลิต EV ของภูมิภาค*. เข้าถึงได้จาก: https://krungthai.com/Download/economyresources /EconomyResources Download_459EV_31_05_64.

นพพงศ์ เกิดเงิน, สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล, และนรินทร สมทอง. (2564). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการสั่งซื้ออาหารแบบออนไลน์เดลิเวอรีของผู้ใช้บริการในประเทศ*ไทย. วารสารบิหารธุรกิจมหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 3(2), หน้า 1-19.

พิมพร อิ่มแสง. (2560). *อิทธิพลของภาพลักษณ์ตราสินค้าและค่านิยมทางสังคมที่มีต่อความตั้งใจซื้อสินค้ายูนิโคล่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภัทรชัย หวังลดาภิรมย์. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อจักรยานในอำเภอหาดใหญ่*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีทีบี. (2565). *TTB analytics ประเมินปี 2565 รถยนต์ไฟฟ้ากลุ่ม xEV พุ่งร้อยละ 48*. เข้าถึงได้จาก: https://www.bangkokbiznews.com/business/1006527.

สุทธิรัตน์ ทองแว่น. (2562). *การรับรู้คุณภาพสินค้าและคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภควัยทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

หิรัญ หิรัญประทีป และรวิพรรณ สุภาวรรณ์. (2559). *ภาพลักษณ์และทัศนคติที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้อเครื่องสำอางในร้าน Drugstore ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การประชุมวิชาการระดับชาติ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา,

Amri, S., and Prihandono, D. (2019). Influence Lifestyle, Consumer Ethnocentrism, Product Quality on Purchase Decision through Purchase Intention. *Management Analysis Journal*, 8(1), pp. 25-38.

Bonett, D. G., & Wright, T. A. (2015). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior, 36*(1), pp. 3-15.

Brouneus, K. (2011). *In-depth Interviewing: The process, skill and ethics of interviews in peace research*. New York: Routledge.

Busman, S. A., and Ananda, N. A. (2022). Artificial Intelligence and Digital Marketing Role in Increasing Consumer Purchase Intention. *American International Journal of Business Management*, 5(1), pp. 63-68.

Caroline, T. L. (2012). *The value of brand values: An empirical research study about how brands can generate value for consumers*. Sweden: Gothenburg.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.

Crosby, P. B., Deming, W. E., and Juran, J. M. (1992). *Three Experts on Quality Management*. United States: Defense Technical Information Center.

Eze, U. C., Yee, K. P., and Wamala, F. (2012). Analyzing the Intention to Purchase Proton Automobiles: Preliminary Findings. *Contemporary Management Research*, 8(4), pp. 267-274.

Gavin, D. A. (1984). What does product quality really mean?. *MIT Sloan Management Review*, 26(1), pp. 25-43.

Gavin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review,* 1, pp. 101-109.

Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), pp. 253-260.

Kotler, P. (2003). *Marketing management.* 11th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Kusumo, S., Rahayu, A., Wibowo, L. A., and Hendrayati, H. (2020). The Effect of Social Media Marketing on Purchase Intention (Evidence from Indonesia). *Advances in Economics, Business and Management Research*, 187, pp. 390-393.

Lisnawati, L., Wibowo, L. A., and Suhendro, D. F. (2020). The Influence of Brand Image towards the Purchase Intention on Family Car. Advances in Economics, *Business and Management Research*, 187, pp. 501-506.

Rachot, L. (2018). *The automotive industry of the future*. Retrieved from: https://www.krungsri.com /bank/getmedia/

Setiawan, E. B., Kartini, D., Afiff, F., and Rufaidah, P. (2016). Impact of Price Fairness on Brand Image and Purchase Intention for Low-Cost Car in Indonesia. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 4(9), pp. 300–308.

Steenkamp, J. B. E. M. (1989). *Product quality: an investigation into the concept and how it is perceived by consumers*. S.l.: Steenkamp.

TESLA. (2022). *AI & Robotics in TESLA*. Retrieved from: https://www.tesla.com/AI.

Wang, P. (2012). Theories of Artificial Intelligence Meta-Theoretical considerations. *Atlantis Press Review*, 9, pp. 305-323. doi: 10.2991/978-94-91216-62-6_16

นวัตกรรมอาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ

Innovative Jelly Diet to Boost Energy for Seniors

เสกสรรค์ อินคล้าย[1] สาลินี อาจารีย์[2] และปานทิพย์ บุญส่ง[2]

Seksun Inkly[1] Salinee Acharry[2] and Panthip Boonsong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์[2]

สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมเพื่อธุรกิจและอุตสาหกรรม ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์และสังคม

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ[1,2]

E-mail: Golf_asb02@hotmail.com[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่ และ (3) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีวัตถุดิบหลักจากธัญพืชรวม 7 ชนิด ได้แก่ ข้าวเหนียวดำ ลูกเดือย ถั่วแดง ถั่วเขียว เม็ดบัว ถั่วลิสง และข้าวโพด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุกลุ่มศึกษานำร่อง จำนวน 5 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ทำการคัดเลือกอัตราส่วนที่เหมาะสมของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่ จากนั้นทำการทดสอบคุณสมบัติทางกายภาพและคุณค่าทางโภชนาการ ร่วมกับคุณลักษณะทางประสาทสัมผัสของผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาได้จากการทดสอบคุณภาพทางประสาทสัมผัสของสารที่ทำให้เกิดเจลระหว่างคาราจีแนนกับกลูโคแมนแนนกับกลุ่มศึกษานำร่อง พบว่าที่อัตราส่วน 80:20 ได้รับความชอบมากที่สุด (2) มีค่าการยอมรับทางประสาทสัมผัสโดยรวมจากการทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับชอบมาก (3.90) และ (3) คุณภาพทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ค่าสี L*, a*, b* มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -10.1, -3.8 และ -5.9 ตามลำดับ ค่าความหนืด มีค่าอยู่ในช่วง 8,360-10,813 cP ด้านคุณค่าทางโภชนาการประกอบไปด้วย ค่าพลังงานทั้งหมด 32 กิโลแคลอรี่ ไขมัน 0.2 กรัม โปรตีน 0.6 กรัม คาร์โบไฮเดรต 6.9 กรัม น้ำตาล 4.6 กรัม โซเดียม 35 มิลลิกรัม ค่าความชื้น 91.93 กรัม และปริมาณเถ้า 0.35 กรัม ต่อตัวอย่าง 100 กรัม แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุสามารถเพิ่มมูลค่าและต่อยอดในเชิงพาณิชย์ได้

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ อาหารเจลลี่ คาราจีแนน กลูโคแมนแนน คุณค่าทางโภชนาการ

Abstract

This research has three objectives: (1) to develop jelly food product (2) to assess acceptance level of the consumers towards the jelly food product and (3) to analyze the quality of the jelly food product to boost energy for elderly people with main ingredients

from seven cereals including black glutinous rice, millet, red bean, green bean, lotus seed, peanut and corn kernel. The research uses the Purposive Sampling method questionnaires to collect data from a pilot sample group of five elderly persons and a sampling group of thirty people to select the appropriate combination of substances to make jelly food product. Then the product is tested for physical property and nutritional value together with its sensory features. The results of the study are (1) for the food product developed from the testing of sensory quality of carrageenan and glucomannan substances that cause gelation with the pilot group, the ratio of 80:20 is the most favored product by seniors. (2) the overall sensory acceptance value of the consumers is at the highest level (3.90) and (3) the physical quality of the product which is the color content L*, a*, b* has an average of -10.1, -3.8 and -5.9 respectively and the viscosity value is 8,360-10,813 cP. As for the nutrition values, it consists of overall food energy value of 32 Kcal, fat 0.2 grams, protein 0.6 grams, carbohydrate 6.9 grams, sugar 4.6 grams, sodium 35 milligram, moisture 91.93 grams and ash content 0.35 grams per 100 grams sample. It can be concluded that the developed jelly diet has potentials to add value and expand commercially.

Keywords: Elderly, jelly food, carrageenan, glucomannan, nutritional value

บทนำ

ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) หลังจากปี พ.ศ.2552 ประชากรที่อยู่ในวัยพึ่งพิง ได้แก่ เด็กและผู้สูงอายุจะมีจำนวนมากกว่าประชากรในวัยแรงงาน และในปี พ.ศ.2560 เป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่ประชากรเด็กน้อยกว่าผู้สูงอายุ สถานการณ์นี้เป็นผลมาจากการลดภาวะเจริญพันธุ์อย่างรวดเร็วและการลดลงอย่างต่อเนื่องของระดับการตายของประชากร ทำให้จำนวนและสัดส่วนประชากรสูงอายุของไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2556) ดังนั้นเมื่อเราหันมาสนใจและรับรู้ข้อมูลปัจจุบันที่ว่าประชากรที่มีอายุสูงกว่า 65 ปีขึ้นไป ประมาณร้อยละ 9 ในตอนนี้จะทยอยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ภายในปี พ.ศ.2583 เป็นร้อยละ 25 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564) และด้วยความก้าวหน้าทางวิทยาการทำให้เรามีอาหารและยาที่ดีสามารถที่จะประคองชีวิตและสุขภาพของผู้คนให้สามารถมีอายุที่ยืนยาวมากขึ้น รวมทั้งแนวโน้มการหันมาสนใจเรื่องของสุขภาพมากขึ้นของคนในยุคนี้ ทำให้สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้เทรนด์ธุรกิจที่น่าสนใจในอนาคตที่จะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรของประเทศไทยได้ก็คือธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุและธุรกิจอาหารเสริมต่าง ๆ นั่นเอง แต่ในกลุ่มผู้สูงอายุมักจะพบอาการเบื่ออาหารได้ค่อนข้างง่าย ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพร่างกาย โรคประจำตัว อารมณ์ ความเครียด

และสภาพภูมิอากาศ สามารถเป็นสาเหตุของอาการเบื่ออาหารได้ทั้งสิ้น รวมถึงการทำงานที่ลดลงของต่อมน้ำลาย ต่อมรับรสบนลิ้นและต่อมรับกลิ่นในจมูก ทำให้รับรู้ถึงรสชาติและกลิ่นของอาหารลดลง ทุกปัจจัยจะร่วมกันทำให้ “รับประทานอาหารไม่อร่อยเหมือนก่อน” และทำให้รับประทานอาหารต่าง ๆ ได้น้อยลง หากเกิดปัญหานี้อย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดภาวะขาดสารอาหาร เช่น โลหิตจาง มวลกระดูกบาง หรือภาวะขาดวิตามินบี จนมีปัญหาการควบคุมกล้ามเนื้อหรือระบบประสาทส่วนปลาย ซึ่งจะส่งผลทำให้สภาพร่างกายเกิดภาวะที่เสื่อมถอยลงและส่งผลเสียต่อสุขภาพในอนาคตได้ และสิ่งที่ผู้บริโภคกลุ่มนี้รู้สึกเป็นกังวล คือ ความสามารถทางร่างกายที่ถดถอยลงไป ที่มีสาเหตุมาจากปัญหาการเบื่ออาหารของผู้สูงอายุที่เรียกได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญลำดับต้น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิต ซึ่งความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มนี้แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เพราะฉะนั้นต้องผลิตสินค้าและบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการทั้งในแง่ความกังวลและการช่วยเหลือด้านสุขภาพร่างกายของผู้สูงอายุ ซึ่งการดัดแปลงและปรับเปลี่ยนหน้าตา การปรุงรสชาติหรือกลิ่นของอาหาร สามารถกระตุ้นให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารเพิ่มขึ้นได้

ดังผลจากการศึกษาของ (โสภณ แย้มกลิ่น, 2564) ที่ทำให้ทราบถึงสิ่งที่ผู้สูงอายุให้คุณค่าสำหรับงานที่ผู้สูงอายุต้องการทำให้สำเร็จ โดยพบว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับงานด้านอารมณ์ เช่น กินอาหารเพราะรู้สึกได้ย้อนยุคสมัยมากกว่างานตามหน้าที่ของอาหารว่าง เช่น เพื่อคลายความหิว เพื่อเสริมมื้อหลัก เป็นต้น นอกจากนี้สิ่งที่ผู้สูงอายุยังไม่ได้รับความสะดวกสบายเป็นประเด็นเกี่ยวกับปัญหาความกังวลด้านสุขภาพและความกังวลเรื่องโรคประจำตัว และสิ่งที่ผู้บริโภคสูงอายุมีความคาดหวังในทางบวกในอาหารว่าง เช่น มีความปลอดภัย และรสชาติอร่อย กลืนง่ายไม่ติดคอ ขนาดเหมาะทานครั้งเดียว เป็นต้น งานวิจัยนี้ได้ศึกษาเชิงลึกด้วยการใช้เครื่องมือการออกแบบคุณค่า ซึ่งผู้ประกอบการอาหารว่างสำหรับผู้สูงอายุสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบนวัตกรรมสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้สูงอายุให้คุณค่าได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะการที่ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับงานด้านอารมณ์ของอาหารว่างมากกว่างานตามหน้าที่

จากปัญหาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการตอบสนองต่อความเปราะบางด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อช่วยป้องกันและฟื้นฟูปัญหาด้านสุขภาพที่เกิดจากอาการเบื่ออาหาร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความกังวลด้านสุขภาพ ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้สูงอายุให้คุณค่าได้อย่างแท้จริง พร้อมทั้งทำการทดสอบคุณสมบัติทางกายภาพและคุณค่าทางโภชนาการเพื่อศึกษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ร่วมกับการทดสอบคุณลักษณะทางประสาทสัมผัสของผลิตภัณฑ์ให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้บริโภคกลุ่มผู้สูงอายุมากที่สุด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุที่จะสามารถเพิ่มมูลค่าและต่อยอดในเชิงพาณิชย์ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่ และ (3) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อทำการทดสอบทางประสาทสัมผัสและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือผู้สูงอายุที่ประกอบด้วย กลุ่มศึกษานำร่อง จำนวน 5 คน และกลุ่มศึกษาตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามหลักเกณฑ์หรือจุดมุ่งหมายของผู้วิจัย คือผู้ทดสอบชิมที่ไม่ผ่านการฝึกฝน เป็นคนไทยอายุ 60 – 69 ปี มีรายได้เป็นของตนเองเพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ สามารถช่วยเหลือตัวเองได้และยังสามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมได้

ขอบเขตด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์

1. คัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการให้พลังงานแก่ผู้สูงอายุ โดยใช้วัตถุดิบที่มีส่วนประกอบหลักจากธัญพืชที่มีสารอาหารจำเป็นต่อร่างกายผู้สูงอายุ
2. ศึกษาอัตราส่วนของคาราจีแนนผสมกับกลูโคแมนแนนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ
3. พัฒนาสูตรผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งปราศจากวัตถุปรุงแต่งรส

ขอบเขตด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์

1. ทดสอบด้านกายภาพของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ค่าสี (L* a* b*) และค่าความหนืด
2. ทดสอบด้านคุณค่าทางโภชนาการของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ
3. นำสูตรผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุที่พัฒนาได้ มาทดสอบการยอมรับทางประสาทสัมผัสและความพึงพอใจของผู้บริโภค

การทบทวนวรรณกรรม

วรลักษณ์ แสงธาราทิพย์, อนุวัตร แจ้งชัด และกมลวรรณ แจ้งชัด (2563) ได้ทำการพัฒนาเนื้อสัมผัสของเยลลี่กระเจี๊ยบพร้อมดื่มที่มีส่วนผสมจากเมือกกระเจี๊ยบเขียวและวุ้นเมล็ดแมงลัก (เมือกผสม) โดยใช้คาราจีแนน กลูโคแมนแนนจากผงบุก และโลคัสบีนกัม พบว่าใช้เมือกผสมร่วมกับคาราจีแนน ร้อยละ 0.25 ของน้ำหนักสูตร ได้รับคะแนนความชอบโดยรวมและความชอบด้านเนื้อสัมผัสมากที่สุด นอกจากนั้นการใช้คาราจีแนนร่วมกับกลูโคแมนแนน (1:1) ร้อยละ 0.25 ของน้ำหนักสูตรเหมาะสมที่สุด ผลิตภัณฑ์สุดท้ายมีปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ค่าความเป็นกรดด่าง และค่าความแข็ง เท่ากับ 13.10 องศาบริกซ์ 2.93 และ 82.14 กรัม ตามลำดับ และมีคะแนนความชอบโดยรวมที่ระดับชอบปานกลาง

วราศรี แสงกระจ่าง, ปิยนุช ถนนทิพย์ และกิติยา สุเหม (2563) ศึกษาผลของไฮโดรคอลลอยด์ต่อคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เยลลี่ทุเรียน ผลการศึกษาพบว่า ไฮโดรคอลลอยด์ผสมระหว่างแคปป้า-คาราจีแนนต่อผงบุก (อัตราส่วน 9:1) ปริมาณ 0.3% w/w ให้คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เยลลี่ทุเรียนได้ดีที่สุด โดยเนื้อ

สัมผัสของผลิตภัณฑ์มีความแข็งของเจล ความสามารถในการยึดเกาะกันภายในเจล ความยืดหยุ่นของเจล ความเหนียวของเจล การทนต่อการเคี้ยวของเจล ความสามารถในการเกาะติดของเจล และความแข็งแรงของเจลที่เหมาะสม และมีค่าการยอมรับทางประสาทสัมผัสโดยรวมของกลุ่มผู้บริโภคระดับปานกลาง

กุสุมา ทินกร ณ อยุธยา และนัทมน พุฒดวง (2559) ได้ทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์เยลลี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ ซึ่งผลิตจากน้ำนมจากจมูกข้าวเจ้า ลูกเดือย ข้าวโพด และงาขาว โดยใช้สารที่ทำให้เกิดเจลที่เหมาะสมในการผลิตเยลลี่ธัญพืช ได้แก่ คาราจีแนน และกลูโคแมนแนน ในอัตราส่วน 9:1 ปริมาณร้อยละ 1.0 ทำให้ผลิตภัณฑ์มีค่าความแข็งของเจล ค่าความเหนียว และค่าความยืดหยุ่นของอาหารใกล้เคียงกับตัวอย่างผลิตภัณฑ์ต้นแบบ จากนั้นได้ทำการศึกษาผลของอัตราส่วนของสารผสมระหว่างคาราจีแนนผสมกับกลูโคแมนแนนในการผลิตเยลลี่ธัญพืช พบว่า อัตราส่วนที่ระดับ 70:30 ผู้บริโภคให้คะแนนความชอบโดยรวมสูงที่สุดและใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์ต้นแบบมากที่สุด และจากการศึกษาคุณค่าทางโภชนาการพบว่าผลิตภัณฑ์ประกอบไปด้วย โปรตีน คาร์โบไฮเดรต ไขมัน ปริมาณเถ้าทั้งหมด และปริมาณเส้นใย เท่ากับร้อยละ 3.67, 7.56, 5.75, 1.80 และ 0.62 ตามลำดับ และค่าพลังงานความร้อน 96.70 กิโลแคลอรี่ ต่อตัวอย่าง 100 กรัม และเมื่อนำไปศึกษาอายุการเก็บรักษาในภาชนะพลาสติกโพลีเอทธีลีนชนิดมีฝาปิดสนิท พบว่าผลิตภัณฑ์มีอายุการเก็บรักษาได้นาน 12 วัน ที่อุณหภูมิ 8±2 องศาเซลเซียส

สายสมร พูลพันธ์ (2547) ศึกษาผลของสารที่ทำให้เกิดเจลต่อคุณลักษณะคุณภาพของผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเยลลี่รสนมผสมน้ำสตรอเบอร์รี่ โดยประเมินคุณลักษณะทางประสาทสัมผัสของผลิตภัณฑ์ร่วมกับคุณสมบัติทางเคมี และกายภาพ พบว่าผลิตภัณฑ์ที่เตรียมจากสารผสมระหว่างคาราจีแนน (Gelogen BWR 78) กับกลูโคแมนแนน (Glucomannan A) ในอัตราส่วน 9:1 ที่ระดับร้อยละ 0.20 ได้รับคะแนนความชอบด้านเนื้อสัมผัส และความชอบโดยรวมสูงที่สุด ซึ่งมีค่าความแข็งของเจลเท่ากับ 0.36 N ค่าความคงตัวภายในเจลเท่ากับ 0.81 N.mm และค่าการแยกตัวของน้ำเท่ากับร้อยละ 8.97

สรุปได้ว่าการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่ที่เหมาะสมและทำให้ผลิตภัณฑ์มีค่าความแข็งแรงของเจล ค่าความเหนียว และค่าความยืดหยุ่น ให้ได้รับคะแนนความชอบโดยรวมและความชอบด้านเนื้อสัมผัสมากที่สุด คือการใช้สารที่ทำให้เกิดเจลที่เหมาะสมในการผลิตอาหารเจลลี่ที่มาจากสารผสมระหว่างคาราจีแนนกับกลูโคแมนแนน และใช้ปริมาณสารที่ทำให้เกิดเจลในระดับที่ไม่เกินร้อยละ 1.0 ของน้ำหนักสูตร โดยที่อัตราส่วนของสารผสมระหว่างคาราจีแนนผสมกับกลูโคแมนแนน ต้องทำการศึกษาจากลักษณะของวัตถุดิบหลักร่วมกับการประเมินการยอมรับทางประสาทสัมผัสและความพึงพอใจจากการทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตแต่ละชนิดมีคุณสมบัติและลักษณะของการทำให้เกิดเจลที่แตกต่างกัน แต่โดยส่วนใหญ่จะใช้ปริมาณของคาราจีแนนในอัตราส่วนที่มากกว่ากลูโคแมนแนน เนื่องจากคาราจีแนนมีคุณสมบัติหลักในการเป็นสารที่ทำให้เกิดเจล ส่วนกลูโคแมนแนนมีคุณสมบัติในการช่วยเพิ่มความแข็งแรงให้กับตัวเจลมากยิ่งขึ้น

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร ทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ และส่วนที่ 2 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ และแบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยวตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ในการช่วยพิจารณาตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัย ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามตามระบบ IOC เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

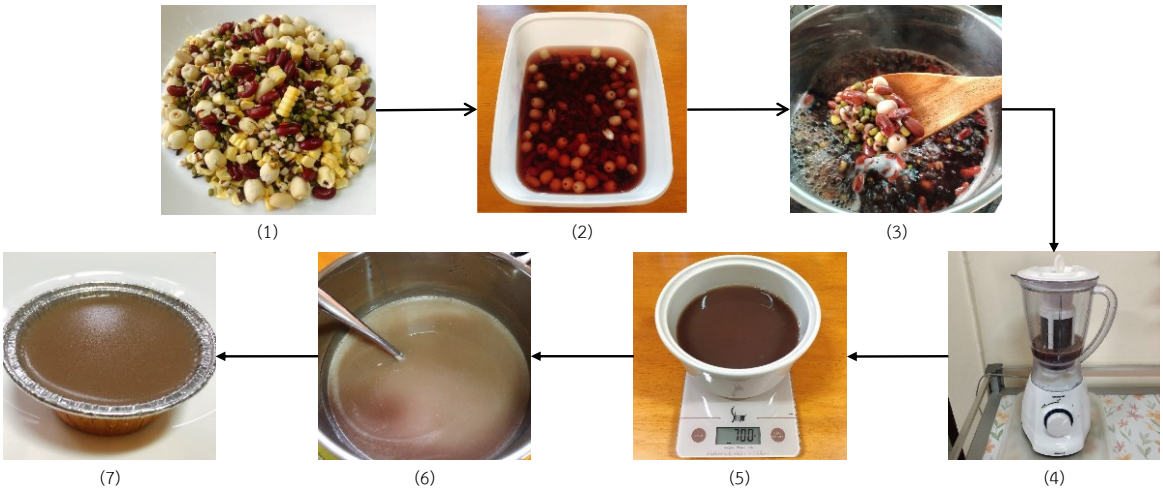
1. ขั้นตอนการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ

การทดลองเพื่อศึกษาหาสัดส่วนของธัญพืชและสารที่ทำให้เกิดเจล ที่เหมาะสมกับการผลิตผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มศึกษานำร่อง โดยการศึกษาและคัดเลือกวัตถุดิบจากธัญพืชที่มีคุณประโยชน์และให้ค่าพลังงานสูง รวม 7 ชนิด ได้แก่ ข้าวเหนียวดำ ลูกเดือย ถั่วแดง ถั่วเขียวเม็ดบัว ถั่วลิสง และข้าวโพด ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการกำหนดอัตราส่วนจากค่าพลังงานของธัญพืชเป็นหลัก โดยธัญพืชที่ให้ค่าพลังงานสูงจะถูกเลือกใช้ในอัตราส่วนที่มากไปจนถึงน้อยตามลำดับ โดยได้อัตราส่วนของธัญพืชที่เลือกใช้ในการผลิต คือ 10 : 5 : 5 : 5 : 2 : 2 : 1 ตามลำดับ และทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามอัตราส่วนดังตารางที่ 1 ด้วยวิธีการผลิตตามขั้นตอน โดยนำธัญพืชทั้ง 7 ชนิด ไปล้างน้ำให้สะอาด 2-3 ครั้ง แล้วแช่น้ำทิ้งไว้ประมาณ 4-6 ชั่วโมง จากนั้นนำธัญพืชทั้งหมดไปต้มจนสุกด้วยไฟกลางประมาณ 30-45 นาที นำธัญพืชต้มสุกทั้งหมดและน้ำบริสุทธิ์ที่อัตราส่วน 30:70 มาบดรวมกันด้วยเครื่องปั่นแยกกาก เมื่อปั่นแยกกากเสร็จแล้วกรองเอาแต่น้ำออกมา นำส่วนผสมตารางที่ 1 ไปให้ความร้อนจนละลายเป็นเนื้อเดียวกัน แล้วทำการพาสเจอร์ไรส์ที่อุณหภูมิ 85 องศาเซลเซียส เป็นเวลา 16 วินาที และลดอุณหภูมิลงเหลือประมาณ 60 องศาเซลเซียส บรรจุในถ้วย ปิดฝาแล้วปล่อยให้ตัวอย่างเกิดเจลที่อุณหภูมิห้องนานประมาณ 30 นาที แล้วจึงนำไปแช่ตู้เย็นที่อุณหภูมิ 3±2 องศาเซลเซียส เป็นเวลา 3 ชั่วโมง ตามที่แสดงในขั้นตอนการผลิตดังรูปที่ 1

ตารางที่ 1 ปริมาณส่วนผสมของผลิตภัณฑ์เจลลี่ธัญพืชแต่ละสูตร

ส่วนผสม	อัตราส่วน	ปริมาณ (กรัม)		
		สูตรที่ 1 (70:30)	สูตรที่ 2 (80:20)	สูตรที่ 3 (90:10)
น้ำธัญพืชรวม 7 ชนิด	20	300	300	300
น้ำตาลหญ้าหวาน	4	60	60	60
สารที่ทำให้เกิดเจล*	1	10.5:4.5	12:3	13.5:1.5
น้ำบริสุทธิ์	75	1,125	1,125	1,125

*หมายเหตุ : สูตรสำหรับศึกษาอัตราส่วนของสารผสมที่ทำให้เกิดเจลระหว่างคาราจีแนน : กลูโคแมนแนน



รูปที่ 1 ขั้นตอนการผลิตผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ

2. การทดสอบการยอมรับทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มศึกษานำร่อง คือผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 3 สูตร ดังแสดงในตารางที่ 1

2. แบบทดสอบการยอมรับทางประสาทสัมผัส ประกอบไปด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ให้กลุ่มศึกษานำร่องเลือกสูตรที่ชอบมากที่สุด จากคุณลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อสัมผัส ความชอบด้านการเคี้ยว และความชอบด้านการกลืน ที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่

ส่วนที่ 2 ให้กลุ่มศึกษานำร่องประเมินแบบทดสอบการยอมรับทางประสาทสัมผัส จากคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะปรากฏ สี กลิ่น รสชาติ และความชอบโดยรวม ที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ มีการวัดระดับความชอบออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน (Interval Scale) ระดับความพึงพอใจในการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ชอบมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ชอบมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ชอบปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ชอบน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ชอบน้อยที่สุด

3. การทดสอบการยอมรับทางประสาทสัมผัสและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือผู้สูงอายุ จำนวน 30 คน ประกอบด้วย กลุ่มศึกษานำร่อง จำนวน 5 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน ซึ่งมีการปรับและพัฒนาสูตรจากผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากกลุ่มศึกษานำร่อง โดยการปรับปริมาณส่วนผสมของผลิตภัณฑ์เจลลี่ธัญพืช

สำหรับสูตรที่ทำการพัฒนาโดยใช้อัตราส่วนของสารผสมระหว่างคาราจีแนนกับกลูโคแมนแนนในการผลิตคือ 80:20 ซึ่งได้รับคะแนนความชอบมากที่สุด นอกจากนั้นได้ทำการปรับอัตราส่วนผสมของน้ำธัญพืชที่เป็นวัตถุดิบหลักเพื่อพัฒนาคุณลักษณะด้านสี ดังแสดงในตารางที่ 2 และได้เพิ่มส่วนผสมของน้ำใบเตยเพื่อพัฒนาคุณลักษณะด้านกลิ่น ตามอัตราส่วนดังแสดงในตารางที่ 3 โดยที่การผลิตน้ำใบเตยจะใช้ส่วนผสมของใบเตยต้มกับน้ำบริสุทธิ์ที่อัตราส่วน 10:90 โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบการยอมรับทางประสาทสัมผัสและความพึงพอใจของผู้บริโภค ดังนี้

ส่วนที่ 1 ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินแบบทดสอบการยอมรับทางประสาทสัมผัส จากคุณลักษณะ 8 ด้าน ได้แก่ ลักษณะปรากฏ สี กลิ่น รสชาติ ด้านเนื้อสัมผัส ความชอบด้านการเคี้ยว ความชอบด้านการกลืน และความชอบโดยรวม ที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่

ส่วนที่ 2 ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ มีการวัดระดับความชอบออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน (Interval Scale) ระดับความพึงพอใจในการตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ระดับที่ 1 - 5 หมายถึงชอบน้อยที่สุดถึงชอบมากที่สุด

ตารางที่ 2 ปริมาณส่วนผสมของน้ำธัญพืชที่เป็นวัตถุดิบหลักสำหรับสูตรที่ทำการพัฒนา

ส่วนผสม	อัตราส่วน (ก่อนปรับสูตร)	อัตราส่วน (หลังปรับสูตร)
ข้าวเหนียวดำ	10	2
ลูกเดือย	5	5
ถั่วแดง	5	5
ถั่วเขียว	5	5
เม็ดบัว	2	5
ถั่วลิสง	2	2
ข้าวโพด	1	6
น้ำบริสุทธิ์	70	70

ตารางที่ 3 ปริมาณส่วนผสมของผลิตภัณฑ์เจลลี่ธัญพืชสำหรับสูตรที่ทำการพัฒนา

ส่วนผสม	อัตราส่วน	ปริมาณ (กรัม)
น้ำธัญพืชรวม 7 ชนิด	20	300
น้ำตาลหญ้าหวาน	4	60
สารที่ทำให้เกิดเจล	1	15
น้ำใบเตย	15	225
น้ำบริสุทธิ์	60	900

4. การวิเคราะห์คุณภาพของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุที่พัฒนาได้

ทดสอบคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ ที่พัฒนาได้จากสัดส่วนของวัตถุดิบและสารที่ทำให้เกิดเจลจากสูตรการผลิตที่ผู้สูงอายุพึงพอใจมากที่สุด แล้วจึงนำมาวิเคราะห์คุณภาพของผลิตภัณฑ์ 2 ด้าน ดังนี้ 1) การทดสอบคุณสมบัติทางกายภาพ ได้แก่ การทดสอบค่าสี ด้วยเครื่องวัดสี (Color Meter) รุ่น AMT500 และรายงานผลเป็นค่า L* a* และ b* และค่าความหนืด ด้วยเครื่องวัดความหนืด (VISCOMETER) Model : LVT และรายงานผลเป็นค่าความหนืด มีหน่วยเป็น Centipoise (cP) และ 2) ทดสอบด้านคุณค่าทางโภชนาการ โดยใช้วิธี AOAC และรายงานผลเป็นฉลากโภชนาการ (Nutrition Labelling) ต่อตัวอย่าง 100 กรัม โดยแสดงค่าต่าง ๆ ดังนี้ คือ ค่าพลังงาน ไขมัน โปรตีน คาร์โบไฮเดรต น้ำตาล โซเดียม ค่าความชื้น และปริมาณเถ้า

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ขั้นตอนการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ

จากการทดลองสรุปได้ว่า สูตรมาตรฐานที่จะใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งการใช้ปริมาณสารที่ทำให้เกิดเจลที่อัตราส่วนของสารผสมระหว่างคาราจีแนนผสมกับกลูโคแมนแนนในการผลิตที่เหมาะสมที่สุด คือ 80:20 ได้รับคะแนนความชอบมากที่สุด โดยมีปริมาณส่วนผสมของผลิตภัณฑ์เจลลี่ธัญพืช ดังนี้คือ น้ำธัญพืชรวม 7 ชนิด น้ำตาลหญ้าหวาน สารที่ทำให้เกิดเจล และน้ำบริสุทธิ์ ในอัตราส่วน 20 : 4 : 1 : 75 ตามลำดับ

2. การยอมรับทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มศึกษานำร่อง

สรุปผลการเลือกสูตรผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ ที่กลุ่มศึกษานำร่องเลือกและชอบมากที่สุด คือการใช้ปริมาณสารที่ทำให้เกิดเจลที่อัตราส่วนของสารผสมระหว่างคาราจีแนนผสมกับกลูโคแมนแนน 80:20 คิดเป็นร้อยละ 80 โดยมีระดับความพึงพอใจตามคุณลักษณะทางประสาทสัมผัสของผลิตภัณฑ์ ดังนี้ ความชอบด้านลักษณะปรากฏ อยู่ในระดับชอบน้อย (2.40) ความชอบด้านสี อยู่ในระดับชอบน้อย (2.40) ความชอบด้านกลิ่น อยู่ในระดับชอบปานกลาง (2.60) ความชอบด้านรสชาติ อยู่ในระดับชอบมาก (3.40) และความชอบโดยรวม อยู่ในระดับชอบปานกลาง (3.00) แสดงให้เห็นว่าจากระดับความชอบของกลุ่มศึกษานำร่องดังกล่าว ยังต้องนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาสูตรในลำดับถัดไป ซึ่งจะเห็นได้ว่าความชอบด้านลักษณะปรากฏ ด้านสี และด้านกลิ่น ได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับชอบน้อย ผู้วิจัยจึงทำการปรับอัตราส่วนผสมของน้ำธัญพืชที่เป็นวัตถุดิบหลักเพื่อพัฒนาคุณลักษณะด้านสี และได้เพิ่มส่วนผสมของน้ำใบเตยเพื่อพัฒนาคุณลักษณะด้านกลิ่น เพื่อให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจและการยอมรับจากผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นในขั้นตอนถัดไปเช่นกัน

3. การยอมรับทางประสาทสัมผัสและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรที่พัฒนาได้

สรุปผลการทดสอบการยอมรับทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับความพึงพอใจตามคุณลักษณะทางประสาทสัมผัสของผลิตภัณฑ์ ดังนี้ ความชอบด้านลักษณะปรากฏ อยู่ในระดับชอบมาก (3.57) ความชอบด้านสี อยู่ในระดับชอบปานกลาง (2.63) ความชอบด้านกลิ่น อยู่ในระดับชอบมากที่สุด (4.43) ความชอบด้านรสชาติ อยู่ในระดับชอบมาก (4.07) ความชอบด้านเนื้อสัมผัส อยู่ในระดับชอบมากที่สุด (4.23) ความชอบด้านการเคี้ยว อยู่ในระดับชอบมากที่สุด (4.27) ความชอบด้านการกลืน อยู่ในระดับชอบมากที่สุด (4.27) และความชอบโดยรวม อยู่ในระดับชอบมาก (3.90) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคให้การยอมรับผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ

สรุปผลความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้ คือ คุณลักษณะที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์มากที่สุด คือ รสชาติ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจจะซื้อผลิตภัณฑ์ เมื่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์มีลักษณะเป็นถุงแบบฝาเกลียว โดยคิดเป็นร้อยละ 53.3 ราคาที่ผู้สูงอายุพึงพอใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ (ปริมาณ 240 กรัม) คือ 16-25 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 70.0 สถานที่ที่ผู้สูงอายุคิดว่าควรวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์ คือ ร้านสะดวกซื้อ โดยคิดเป็นร้อยละ 80.0 ผู้สูงอายุมีความสนใจในการซื้อผลิตภัณฑ์ โดยคิดเป็นร้อยละ 86.7 เหตุผลที่ผู้สูงอายุสนใจซื้อผลิตภัณฑ์มากที่สุด คือ ชอบทานธัญพืช เหตุผลที่ผู้สูงอายุไม่แน่ใจในการซื้อผลิตภัณฑ์มากที่สุด คือ ไม่มั่นใจในรสชาติ และความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการแนะนำผลิตภัณฑ์ให้ผู้อื่น คือ แนะนำ โดยคิดเป็นร้อยละ 86.7

4. การวิเคราะห์คุณภาพของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ

การทดสอบคุณสมบัติทางกายภาพ

สรุปผลจากการทดสอบคุณสมบัติทางกายภาพของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ค่าสี L* a* และ b* มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -10.1, -3.8 และ -5.9 ตามลำดับ นั่นคือสีของผลิตภัณฑ์ไม่มีความสว่าง แกน a* ค่อนไปทางสีเขียว และแกน b* ค่อนไปทางสีน้ำเงิน ถ้าสังเกตุด้วยการมองจะมีลักษณะเป็นสีน้ำตาลอ่อน และค่าความหนืดเฉลี่ยอยู่ในช่วง 8,360-10,813 cP เมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ในท้องตลาดแล้วพบว่าผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาได้มีค่าความหนืดมากกว่าผลิตภัณฑ์ในท้องตลาด นั่นคือผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาได้มีความคงตัวและความแข็งแรงของเจลมากกว่าผลิตภัณฑ์ในท้องตลาด

การทดสอบด้านคุณค่าทางโภชนาการ

สรุปผลจากการทดสอบด้านคุณค่าทางโภชนาการของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ พบว่าผลิตภัณฑ์ประกอบไปด้วย ค่าพลังงานทั้งหมด 32 กิโลแคลอรี่ ไขมัน 0.2 กรัม โปรตีน 0.6 กรัม คาร์โบไฮเดรต 6.9 กรัม น้ำตาล 4.6 กรัม โซเดียม 35 มิลลิกรัม ค่าความชื้น 91.93 กรัม และปริมาณเถ้า 0.35 กรัม ต่อตัวอย่าง 100 กรัม และพบว่าคุณค่าทางโภชนาการของผลิตภัณฑ์ต่อหนึ่งหน่วยบริโภค (240 กรัม)

ประกอบไปด้วย พลังงานทั้งหมด 70 กิโลแคลอรี น้ำตาล 11 กรัม ไขมัน 0 กรัม และโซเดียม 85 มิลลิกรัม โดยคิดเป็นร้อยละของปริมาณสูงสุดที่บริโภคได้ต่อวันเท่ากับร้อยละ 4, 17, 0 และ 4 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบว่า สูตรผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้ปริมาณสารที่ทำให้เกิดเจลในระดับร้อยละ 1.0 ที่กลุ่มศึกษานำร่องเลือกและชอบมากที่สุด คือการใช้ปริมาณสารที่ทำให้เกิดเจลที่อัตราส่วนของสารผสมระหว่างคาราจีแนนกับกลูโคแมนแนน 80:20 และเมื่อนำผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาได้ไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบการยอมรับทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่ พบว่ามีค่าการยอมรับทางประสาทสัมผัสโดยรวมอยู่ในระดับชอบมาก (3.90) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ กุสุมา ทินกร ณ อยุธยา และนัทมน พุฒดวง (2559) ที่พบว่าการพัฒนาผลิตภัณฑ์เยลลี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ ซึ่งผลิตจากน้ำนมจากจมูกข้าวเจ้า ลูกเดือย ข้าวโพด และงาขาว โดยใช้สารที่ทำให้เกิดเจลที่เหมาะสมในการผลิตเยลลี่ธัญพืช ได้แก่ คาราจีแนน และกลูโคแมนแนน ในอัตราส่วน 9:1 ปริมาณร้อยละ 1.0 ทำให้ผลิตภัณฑ์มีค่าความแข็งของเจล ค่าความเหนียว และค่าความยืดหยุ่นของอาหารใกล้เคียงกับตัวอย่างผลิตภัณฑ์ต้นแบบ จากนั้นได้ทำการศึกษาผลของอัตราส่วนของสารผสมระหว่างคาราจีแนนผสมกับกลูโคแมนแนนในการผลิตเยลลี่ธัญพืช พบว่า อัตราส่วนที่ระดับ 70:30 ผู้บริโภคให้คะแนนความชอบโดยรวมสูงที่สุดและใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์ต้นแบบมากที่สุด ซึ่งพบว่าอัตราส่วนผสมของคาราจีแนนกับกลูโคแมนแนนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้อัตราส่วนของคาราจีแนนมากกว่ากลูโคแมนแนนในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ 80:20 และ 70:30 เนื่องจากผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุใช้น้ำธัญพืชที่มีวัตถุดิบหลักรวม 7 ชนิด ซึ่งมีจำนวนชนิดของธัญพืชมากกว่าผลิตภัณฑ์เยลลี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ โดยมีวัตถุดิบหลักจากข้าวเหนียวดำ ถั่วแดง ถั่วเขียว ถั่วลิสง ซึ่งเมื่อปั่นแยกกากแล้วทำให้น้ำธัญพืชมีลักษณะของความเหนียวข้น น้ำธัญพืชที่ผลิตได้จึงอาจจะมีความเข้มข้นและมีความหนืดมากกว่าปกติ ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาได้นั้นใช้อัตราส่วนของกลูโคแมนแนนน้อยกว่าผลิตภัณฑ์เยลลี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ ส่งผลให้การทดสอบค่าความหนืดเฉลี่ยมีผลลัพธ์อยู่ในช่วง 8,360-10,813 cP ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาได้มีค่าความหนืดมากกว่าผลิตภัณฑ์ในท้องตลาด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรใช้ระยะเวลาในการแช่ธัญพืชตามลักษณะของความแข็ง เช่น ถั่วเขียวและถั่วแดง มีความแข็งมากกว่าธัญพืชชนิดอื่น จึงควรแช่ในน้ำให้นานกว่าหรือจนกว่าจะมีลักษณะนิ่มหรืออ่อนตัวลง เพื่อลดพลังงานและระยะเวลาในการต้มให้ธัญพืชสุกได้เร็วมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อลดต้นทุนในการผลิตและเพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงอุตสาหกรรมสำหรับผู้ประกอบการในอนาคต

2. ควรศึกษาและปรับคุณค่าทางโภชนาการของผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่เพื่อเพิ่มพลังงานสำหรับผู้สูงอายุ ให้มีปริมาณสารอาหารและค่าพลังงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณสารอาหารอ้างอิงที่ควร

ได้รับประจำวันสำหรับคนไทยตามที่กระทรวงสาธารณสุขแนะนำ เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงพาณิชย์สำหรับผู้ประกอบการในการทำการตลาดให้ตอบโจทย์และเข้าถึงกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุมากขึ้น

3. หากต้องการเสริมคุณประโยชน์เพิ่มเติมเพื่อทดแทนสารอาหารบางอย่างที่อาจจะขาดหายไปในระหว่างมื้ออาหาร หรือได้รับไม่เพียงพอจากอาหารมื้อปกติของผู้สูงอายุ ควรเสริมแร่ธาตุและสารอาหารต่าง ๆ เพิ่มเข้าไปในผลิตภัณฑ์อาหารเจลลี่ เช่น สารอาหารจำพวก สังกะสี วิตามินบีรวม น้ำมันปลา น้ำมันโอเมก้า เพื่อช่วยกระตุ้นความอยากอาหารในผู้สูงอายุ หรือคอลลาเจนเพื่อเสริมสร้างเอ็นข้อต่อและกระดูกไขข้อพร้อมลดอาการปวดข้อเข่าและกระดูก เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงพาณิชย์สำหรับผู้ประกอบการในการทำการตลาดให้ผลิตภัณฑ์มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย*. เข้าถึงได้จาก: https://www.dop.go.th/th/know/15/926.

กุสุมา ทินกร ณ อยุธยา และนัทมน พุฒดวง. (มกราคม-ธันวาคม 2559). การพัฒนาผลิตภัณฑ์เยลลี่ธัญพืชเพื่อสุขภาพ. *วารสารเทคโนโลยีการอาหาร มหาวิทยาลัยสยาม*, 11(1), หน้า 13-20.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2556). *รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2556*. เข้าถึงได้จาก: https://www.thaitgri.org/?cat=8.

วรลักษณ์ แสงธาราทิพย์, อนุวัตร แจ้งชัด และกมลวรรณ แจ้งชัด. (2563). *ผลของคาราจีแนน กลูโคแมนแนน และโลคัสบีนกัม ต่อเนื้อสัมผัสและลักษณะทางประสาทสัมผัสในผลิตภัณฑ์เยลลี่กระเจี๊ยบพร้อมดื่ม*. การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 58. 5-7 กุมภาพันธ์ 2563, หน้า 607-614. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วราศรี แสงกระจ่าง, ปิยนุช ถนนทิพย์ และกิติยา สุเหม. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563). ผลของสารไฮโดรคอลลอยด์ต่อคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เยลลี่ทุเรียน. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 15(2), หน้า 141- 155.

สายสมร พูลพันธ์. (2547). *ผลของสารที่ทำให้เกิดเจลต่อคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเยลลี่รสนมผสมน้ำสตรอเบอร์รี่*. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

โสภณ แย้มกลิ่น. (มกราคม-เมษายน 2564). สิ่งที่ผู้บริโภคสูงอายุให้คุณค่าในผลิตภัณฑ์อาหารว่างสำหรับผู้สูงอายุ. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*, 9(1), หน้า 11-21.

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

Innovative Sheet Forming Thai Style Sweet Fish Sauce

ฐปนัท ใจดี[1] สาลินี อาจารีย์[2] และปานทิพย์ บุญส่ง[2]

Thapanat Jaidee[1] Salinee Acharry[2] and Panthip Boonsong[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1] อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมเพื่อธุรกิจและอุตสาหกรรม ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์และสังคม

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ[1,2]

E-mail: thapanat.jd@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่ออัตราส่วนผสมที่เหมาะสม และสภาวะที่เหมาะสมในผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น (2) เพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น คุณค่าทางด้านโภชนาการ และด้านอายุการเก็บรักษา (3) เพื่อการทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น (4) เพื่อโมเดลธุรกิจผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวัดค่าตัวแปรด้วยวิธีการทางสถิติเชิงบรรยายและเชิงอนุมาณ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ผลจากการศึกษาอัตราส่วนผสมที่เหมาะสม ประกอบด้วย น้ำตาลทราย เกลือ คอร์นไซรัป น้ำบริสุทธิ์ พริกชี้ฟ้าอบแห้ง หอมแดงอบแห้ง กุ้งแห้งอบ อัตราส่วนร้อยละ 51.2: 2.5: 20.6: 15.3: 1.5: 3.7: 5.2 ตามลำดับ (2) ส่วนผลการศึกษาคุณค่าทางโภชนาการของผลิตภัณฑ์ต่อปริมาณ 25 กรัม พบว่ามีปริมาณเถ้า 1.29 กรัม ผลรวมปริมาณคาร์โบไฮเดรต 22.13 กรัม ผลรวมปริมาณแคลอรี่ 94 กิโลแคลอรี่ ความชื้น 0.35 กรัม โปรตีน 1.15 กรัม โซเดียม 4.20 กรัม ผลรวมปริมาณน้ำตาล 16.83 กรัม และผลรวมปริมาณไขมัน 0.10 กรัม (3) นอกจากนั้นการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ โดยทดลองเก็บรักษาใน 2 สภาวะ ได้แก่ สภาวะอุณหภูมิห้อง และในตู้เย็นที่อุณหภูมิ 4 องศาเซลเซียส พบว่าการเก็บทั้ง 2 สภาวะเป็นเวลาที่ 15 วัน ลักษณะของผลิตภัณฑ์ยังคงสภาพเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง ส่วนผลการประเมินทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ ด้านรสชาติได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.30 รองลงมาคือ ด้านสี ด้านรูปร่าง 4.26 ด้านกลิ่น ด้านเนื้อสัมผัส 4.23 และด้านความกรอบ 4.13 การยอมรับทุกด้านอยู่ในระดับชอบมาก ถึงชอบมากที่สุด (4) ได้ใช้โมเดลธุรกิจ Business Model Canvas มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการวางแผนธุรกิจ

คำสำคัญ: ผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวาน การแปรรูปแบบแผ่น คุณค่าทางโภชนาการ

Abstract

The objectives of this research are (1) To study a proper mixing ratio and optimum conditions for innovative sheet forming Thai style sweet fish sauce. (2) To study the quality of the developed product in terms of nutritional values and its shelf life. (3) To test consumer sensory towards the sheet forming sweet fish sauce. (4) For a business model for the innovative sheet forming Thai style sweet fish sauce. This study is an experimental research. Analysis of quantitative data obtained by measuring variables with descriptive and inferential statistical methods. Research results include (1) The results of the study, the appropriate mixing ratio and optimal conditions are composed of sugar, salt, corn Syrup, purified water, dried chili pepper, dried shallots and dried shrimps at the ratio of 51.2: 2.5: 20.6: 15.3: 1.5: 3.7: 5.2 respectively. (2) As for the results of the nutritional value of the processed sheet per 25 grams, it was found that the total amount of ash were 1.29 grams, carbohydrates = 22.13 grams, calories = 94 kilocalories, moisture content = 0.35 grams, protein content = 1.15 grams, sodium content = 4.20 grams, total sugars content = 16.83 grams, and total fat = 0.10 grams. (3) In addition, in terms of preserving the processed products, two storing conditions were observed: storing in a room temperature and in the refrigerator at 4°C for 15 days, the products were found to remain the same. Lastly, the results from sensory evaluation of consumers on the processed sheet forming revealed that the highest average score was the taste aspect 4.3, followed by the color aspect, the shape aspect 4.26, the scent aspect, the texture aspect 4.23 and crispness 4.13. All aspects of acceptance were ranked from highly liked to most liked. (4) Used the Business Model Canvas to analyze to determine business planning guidelines.

Keywords: Sweet fish sauce, sheet forming, nutritional value

บทนำ

น้ำปลาหวาน จัดเป็นอาหารสมุนไพรที่คนไทยรู้จัก และคุ้นเคย เป็นเครื่องเคียงหรือเครื่องจิ้มคู่ตำหรับอาหารสำหรับคนไทยมาเป็นเวลาช้านานแล้ว น้ำปลาหวานนั้นมีส่วนประกอบหลัก ได้แก่ น้ำปลา น้ำตาลปี๊บ น้ำตาลทราย กุ้งแห้ง หัวหอมแดง พริกซอย นอกจากนั้น น้ำปลาหวานยังมีวัตถุดิบอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญคือ กะปิ ทำหน้าที่แต่งรสให้กลมกล่อมละมุนลิ้นมากขึ้น โดยเคี่ยวน้ำปลา น้ำตาลปี๊บ น้ำตาลทราย และกะปิจนเหนียวพร้อมเติมกุ้งแห้ง หัวหอมซอย พริกซอย โดยมักใช้เป็นเครื่องเคียงสำหรับผลไม้หลากหลายชนิด ไม่ว่าจะเป็น มะม่วง มะขาม มะเฟือง ฝรั่ง สละ กระท้อน ฯลฯ สำหรับความเป็นมาของน้ำปลาหวานนั้น กล่าวกันว่ามีจุดเริ่มต้นในช่วงสมัยรัตนโกสินทร์ ไม่พบหลักฐานถึงเครื่องจิ้มประเภทนี้ ในประวัติศาสตร์บ้านเรา

ในช่วงเวลาก่อนหน้านั้น ไม่ว่าจะเป็นสมัยสุโขทัย หรือกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี โดยคาดว่าน่าจะเริ่มปรากฏขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 4) อันเป็นช่วงที่บ้านเมืองอยู่ในสภาวะไร้ศึกสงคราม มีวิถีชีวิตที่สงบสุข ยังส่งผลให้มีการคิดค้นการแปรรูปสำรับอาหารตำหรับต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะจากในวังหลวง อาทิ บรรดาต้นตำหรับขนมหรือของกินเล่น เช่น ผลไม้กวน ผลไม้แช่อิ่ม และเครื่องจิ้มที่ต่อมาถูกเรียกขานว่า “น้ำปลาหวาน” นั้นอาจถูกเรียกด้วยชื่ออื่นมาก่อน เช่น น้ำปลามะม่วง หรือมะม่วงทรงเครื่อง

ในปัจจุบันมีการบริโภคน้ำปลาหวานเป็นที่นิยมแพร่หลายจำนวนมาก ผู้บริโภคมีตั้งแต่กลุ่มวัยรุ่นไปจนถึงกลุ่มผู้สูงอายุ ปัจจุบันสามารถหาซื้อรับประทานได้สะดวก ไม่ว่าจะเป็นร้านสะดวกซื้อ ร้านขายของชำ หรือแม้กระทั้งร้านรถเข็นผลไม้ แต่รสชาติมักจะแตกต่างกันไปตามแต่ละสูตร ถึงเวลาจะผ่านไปนานเพียงใด น้ำปลาหวานก็ยังได้รับความนิยมอยู่ แต่ทราบหรือไม่ว่าน้ำปลาหวานก็ยังมีปัญหา ในด้านความไม่สะดวกในการรับประทานน้ำปลาหวานเสมอ เนื่องจากน้ำปลาหวานเป็นของเหลว เวลาที่รับประทานหากไม่ระวัง จะทำให้เลอะเทอะเปรอะเปื้อนในที่ไม่พึงประสงค์ อาทิ เสื้อผ้า กางเกง กระโปรง เป็นต้น เป็นปัญหาบ่อยครั้งถ้าหากรับประทานโดยไม่ระวัง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงปัญหาและเกิดความคิดที่จะแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด โดยการหาวิธีการแปรรูปผลิตภัณฑ์ให้มีวิธีที่รับประทานได้สะดวกขึ้น จึงเกิดเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น เพื่อให้รับประทานง่ายขึ้น เพิ่มมูลค่าให้น้ำปลาหวาน พัฒนารสชาติที่เหมาะสมกับคนไทย และมีคุณค่าทางโภชนาการ เป็นทางเลือกที่สามารถตอบสนองกับวิถีการดำเนินชีวิตในปัจจุบันได้ดี เนื่องจากสามารถพกติดตัวเพื่อรับประทานได้สะดวก อีกทั้งสามารถส่งเสริมการขายพัฒนาเป็นสินค้าของฝาก หรือส่งออกต่างประเทศได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอัตราส่วนผสมที่เหมาะสม และสภาวะที่เหมาะสมในผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น
2. เพื่อศึกษาคุณภาพผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น คุณค่าทางด้านโภชนาการ และด้านอายุการเก็บรักษา
3. เพื่อศึกษาการทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น
4. เพื่อศึกษาโมเดลธุรกิจผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาอัตราของส่วนผสมที่เหมาะสม สภาวะอุณหภูมิที่เหมาะสมในการแปรรูปแบบแผ่นและการเตรียมวัตถุดิบอบแห้ง
2. ศึกษาคุณค่าทางโภชนาการ ของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น ได้แก่ ปริมาณคาร์โบไฮเดรต ปริมาณแคลอรี่ ปริมาณโปรตีน ปริมาณโซเดียม ปริมาณน้ำตาล และปริมาณไขมัน

3. ศึกษาอายุการเก็บรักษาของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น โดยสภาวะการเก็บรักษาได้แก่ สภาวะในอุณหภูมิห้อง และในตู้เย็น โดยแบ่งเป็น 3 ระยะเวลา ได้แก่ 1 วัน 15 วัน 30 วัน

4. การประเมินโดยแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ทดลอง เพื่อการทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น โดยวิธีการให้คะแนนความชอบ ลักษณะปรากฏ แบบทดสอบความพึงพอใจ ด้าน สี กลิ่น รสชาติ ความกรอบ เนื้อสัมผัส และรูปร่าง

5. กลุ่มผู้ทดลองที่ใช้ในงานวิจัย คือพนักงานบริษัทที่มีความชอบรับประทานน้ำปลาหวานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 30 คน

6. การศึกษาโมเดลธุรกิจ Business Model Canvas มาวิเคราะห์กำหนดแนวทางการวางแผนธุรกิจของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

การทบทวนวรรณกรรม

กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2563) การแปรรูปผัก ผลไม้ เพื่อเพิ่มมูลค่า : การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรเป็นการช่วยป้องกันปัญหาผลผลิตล้นตลาดหรือผลผลิตตกเกรดไม่ได้ขนาดตามที่ลูกค้าต้องการ ทำให้สามารถยกระดับราคาผลผลิตไม่ให้ตกต่ำ และเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิตทางการเกษตร การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรให้เป็นผลิตภัณฑ์อาหาร หรือวัตถุดิบอาหารจะทำให้สามารถขยายตลาดการค้าออกไปสู่ต่างประเทศ จะช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ประเทศได้เป็นอย่างดี ในการแปรรูปอาหารนั้นมีหลายวิธี บางวิธีทำได้ง่ายโดยสามารถทำได้ในระดับครัวเรือนแต่บางวิธีต้องทำในระดับอุตสาหกรรม ซึ่งอาหารที่ผ่านการแปรรูปแล้วบางอย่างเก็บได้หลายวัน บางอย่างเก็บได้เป็นเดือน และบางอย่างเก็บได้เป็นปี โดยยังเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค กรมส่งเสริมการเกษตรจึงได้จัดทำคำแนะนำความรู้ทางการเกษตร เรื่อง การแปรรูปผัก ผลไม้ เพื่อเพิ่มมูลค่า เพื่อให้ความรู้ในการแปรรูปผัก และผลไม้ ตลอดจนรวบรวมสูตรอาหารทั้งคาว หวาน จากการแปรรูปผัก และผลไม้ที่สามารถทำได้ในระดับครัวเรือน และพัฒนาไปสู่ระดับอุตสาหกรรมได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการผลิตอาหารหรือผู้ที่สนใจ สามารถเลือกแนวทางในการแปรรูปให้เหมาะสมกับผลผลิตทางการเกษตรที่ตนเองมีอยู่ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

ชนิรัตน์ ผึ่งบรรหาร (2558) ทำการ ศึกษาสูตรพื้นฐานในการเตรียมผลิตภัณฑ์กัมมี่เยลลี่ ศึกษาสูตรพื้นฐานน้ำปลาหวาน เมื่อได้สูตรพื้นฐานที่ได้รับการยอมรับทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคแล้วนำมาศึกษาสูตรการเตรียมผลิตภัณฑ์กัมมี่เยลลี่มะม่วงน้ำปลาหวาน จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้การยอมรับผลิตภัณฑ์กัมมี่เยลลี่ มะม่วงน้ำปลาหวานสูตรที่ 1 (อัตราส่วนน้ำมะม่วงน้ำดอกไม้ต่อน้ำปลาหวาน 100 : 200 กรัม) มากที่สุด มีเจลาติน น้ำอุ่น กลูโคสไซรัป น้ำมะม่วงน้ำดอกไม้ น้ำปลาหวาน กรดซิตริก เป็นส่วนประกอบ คิดเป็นร้อยละ 10.05 19.43 30.16 13.41 26.81 และ 0.14 ตามลำดับ การยอมรับของผู้บริโภคในด้านสี กลิ่น และเนื้อสัมผัส อยู่ที่ระดับความชอบเล็กน้อย ส่วนด้านรสชาติ และความชอบโดยรวม อยู่ที่ระดับความชอบปานกลาง

เตือนใจ ส่งสุข (2558) ทัศนะของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวาน ตรา KU Food ของสถาบัน

ค้นคว้า และพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์การศึกษา พบว่าผู้บริโภคสินค้าผลิตภัณฑ์น้ำหวานตรา KU Food ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งลูกจ้างประจำ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ทัศนะของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานตรา KU Food พบว่า ผู้บริโภคมีทัศนะต่อสินค้า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาดมีระดับปานกลาง ส่วนผู้บริโภคที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

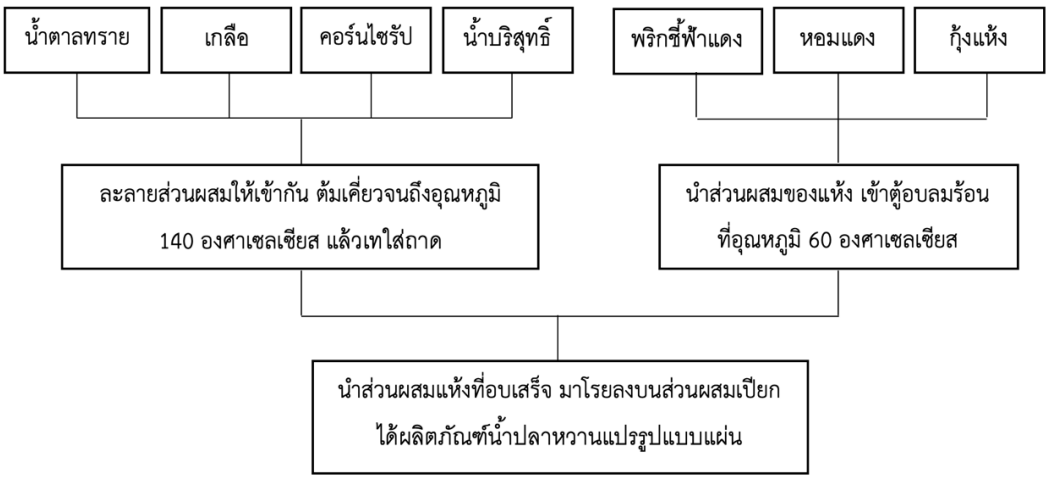
ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอัตราส่วนผสมที่เหมาะสม และสภาวะที่เหมาะสมในนวัตกรรมผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น และศึกษาคุณค่าทางโภชนาการ และด้านอายุการเก็บรักษา การทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคจากกลุ่มทดลอง โดยมีขั้นตอนการวิจัย และพัฒนา ดังนี้

1. ขั้นตอนการศึกษาอัตราส่วนผสมที่เหมาะสม และสภาวะที่เหมาะสมในนวัตกรรมผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

1.1 ขั้นตอนการเตรียมวัตถุดิบอบแห้ง ได้แก่ พริกชี้ฟ้าแดง หอมแดง กุ้งแห้ง พบว่าอุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดในผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น มีดังนี้ พริกชี้ฟ้าแดง อุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดคือ 60 องศาเซลเซียส ระยะเวลา 4 ชั่วโมง จากพริกชี้ฟ้าแดงปริมาณ 100 กรัม จะได้พริกชี้ฟ้าแดงอบแห้งปริมาณ 68 กรัม ความชื้นหายไป ร้อยละ 32 หอมแดง อุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดคือ 60 องศาเซลเซียส ดังผลจากการศึกษาของ (ประทีป ตุ้มทอง, 2556) ระยะเวลา 6 ชั่วโมง จากหอมแดงปริมาณ 100 กรัม จะได้หอมแดงอบแห้งปริมาณ 55 กรัม ความชื้นหายไป ร้อยละ 45 กุ้งแห้ง อุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดคือ 60 องศาเซลเซียส ระยะเวลา 2 ชั่วโมง จากกุ้งแห้งปริมาณ 100 กรัม จะได้กุ้งแห้งอบแห้งปริมาณ 92 กรัม ความชื้นหายไป ร้อยละ 8

1.2 ขั้นตอนการเตรียมขึ้นรูปแผ่นผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวาน อัตราส่วนผสมที่เหมาะสม และสภาวะที่เหมาะสม คือ น้ำตาลทราย ร้อยละ 51.2 เกลือ ร้อยละ 2.5 คอร์นไซรัป ร้อยละ 20.6 น้ำบริสุทธิ์ ร้อยละ 15.3 พริก ร้อยละ 1.5 หอมแดง ร้อยละ 3.7 กุ้งแห้ง ร้อยละ 5.2 มีขั้นตอนการผลิต ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 การผลิตผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

จากรูปที่ 1 ขั้นตอนการผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น ได้แบ่งส่วนประกอบเป็น 2 ส่วนได้แก่ ส่วนผสมเปียก ประกอบด้วย น้ำตาลทราย เกลือ คอร์นไซรัป น้ำบริสุทธิ์ และส่วนผสมแห้ง ประกอบด้วย พริกชี้ฟ้าแดง หอมแดง กุ้งแห้ง เมื่อนำส่วนประกอบทั้ง 2 มารวมกัน ก็จะได้ผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

รูปที่ 2 วัตถุดิบตั้งต้นของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

2. ขั้นตอนการศึกษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

2.1 ขั้นตอนศึกษาคุณค่าทางโภชนาการ ของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น ดังนี้

Ash คือ ปริมาณเถ้า ที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์อาหาร หาคุณค่าทางโภชนาการโดยวิธี AOAC (2019) 900.02A

Total Carbohydrate คือ ผลรวมปริมาณ คาร์โบไฮเดรต ทั้งหมดที่มีปรากฏอยู่ในผลิตภัณฑ์อาหาร หาคุณค่าทางโภชนาการโดยวิธี Methods of Analysis for Nutrition Labeling 1993, Chapter 1,5

Total Calories คือ ผลรวมปริมาณ แคลอรี่ ทั้งหมดที่มีปรากฏอยู่ในผลิตภัณฑ์อาหาร หาคุณค่าทางโภชนาการโดยวิธี Methods of Analysis for Nutrition Labeling 1993, Chapter 1,5

Moisture คือ ความชื้น หาคุณค่าทางโภชนาการโดยวิธี AOAC (2019) 925.45B

Protein คือ โปรตีน ที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์อาหาร หาคุณค่าทางโภชนาการโดยวิธี In-house method T927 based on AOAC (2019) 991.20

Sodium คือ โซเดียม เกลือแร่ที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์อาหาร หาคุณค่าทางโภชนาการโดยวิธี In-house method T9152 based on AOAC (2019) 984.27

Total Sugar คือ ผลรวมปริมาณ น้ำตาล ทั้งหมดที่มีปรากฏอยู่ในผลิตภัณฑ์อาหาร หาคุณค่าทางโภชนาการโดยวิธี In-house method T997 based on AOAC (2019) 982.14

Total Fat คือ ผลรวมปริมาณ ไขมัน ทั้งหมดที่มีปรากฏอยู่ในผลิตภัณฑ์อาหาร หาคุณค่าทางโภชนาการโดยวิธี In-house method T966 based on AOAC (2019) 922.06

2.2 ขั้นตอนศึกษาข้อมูลอายุการเก็บรักษา

ศึกษาอายุของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น โดยการวัดการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพด้วยการมองเห็นด้วยสายตาและการสัมผัสทำการศึกษาโดยนำตัวอย่างผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นปริมาณ 25 กรัม ใส่ถุงซิปล็อคปิดให้สนิท เก็บรักษา 2 สภาวะ ได้แก่ สภาวะในอุณหภูมิห้อง และในตู้เย็นช่องแช่เย็นปกติ (ที่อุณหภูมิ 4 องศาเซลเซียส) โดยแบ่งเป็น 3 ระยะเวลา ได้แก่ 1 วัน 15 วัน 30 วัน

3. ขั้นตอนการศึกษาการทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

3.1 ขั้นตอนการพัฒนาการทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภค ร่างแบบสอบถามเพื่อการทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น ได้นำแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC) มาประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3.2 ขั้นตอนการทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภค

การทดสอบทางประสาทสัมผัสของกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทที่มีความชอบรับประทานน้ำปลาหวานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ช่วงอายุ 25-50 ปี เพศหญิง 22 คน เพศชาย 8 คน รวมจำนวน 30 คน โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น โดยการประเมินให้คะแนนผลิตภัณฑ์ ในแต่ละด้านของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น ตามความพึงพอใจของผู้บริโภค ได้แก่ สี กลิ่น รสชาติ ความกรอบ เนื้อสัมผัส รูปร่าง แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย เพื่อวัดผลการยอมรับทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภค ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อผลิตภัณฑ์ เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้นำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นในอนาคต

4. เพื่อศึกษาโมเดลธุรกิจผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

4.1 ขั้นตอนศึกษาโมเดลธุรกิจโดยใช้ Business Model Canvas

โมเดลธุรกิจก็คือแบบจำลองธุรกิจว่า ธุรกิจของเราจะให้บริการหรือขายอะไร ขายให้ใคร ขายอย่างไร ขายที่ไหน ผลิตด้วยอะไร ใครมาช่วยผลิต และมีรายได้และค่าใช้จ่ายอย่างไร รวมถึงมีกำไรจากการให้บริการและสินค้าตัวไหนบ้าง ดังนั้นโมเดลธุรกิจควรคิดก่อนการเริ่มธุรกิจ แต่ใครที่ได้ทำธุรกิจไปแล้วก็ยังสามารถนำโมเดลธุรกิจมาปรับปรุงโดยปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น คิดให้เป็นภาพรวมมากขึ้น เครื่องมือที่จะคิดและสร้างโมเดลธุรกิจที่ดีและนิยมใช้กันอย่างมากชื่อ Business Model Canvas (BMC) ซึ่งจะทำให้เราเข้าใจธุรกิจของเราได้ดีมากขึ้น โดย Business Model Canvas (BMC) นี้เป็น แม่แบบ (Template) ที่ช่วยในการออกแบบโมเดลธุรกิจ ซึ่งมีประโยชน์ในสองเรื่องคือช่วยแจกแจงองค์ประกอบต่าง ๆ มีทั้งหมด 9 ช่อง แสดงออกมาเพื่อให้เราเข้าใจในโมเดลธุรกิจ ทำให้เราฝึกคิดเป็นภาพและจดจำได้ง่ายขึ้น การสร้างโมเดลธุรกิจนี้เราอาจจะต้องเริ่มจากการคิดว่า สินค้าของเราคืออะไร และจะขายให้ใคร ขายอย่างไร จะใช้วัตถุดิบอะไรบ้าง จะผลิตอย่างไร และมีกำไรไหม โดยใช้รูปข้างล่างเป็นจุดเริ่มของโมเดลธุรกิจ ใน 9 องค์ประกอบ Value

Proposition, Customer Segment, Distribution Channels, Customer Relationships, Revenue streams, Key resource, Key Activities, Key Partners, Cost Structure

5. ขั้นตอนศึกษาราคาต้นทุนการผลิต

5.1 ขั้นตอนการคำนวณต้นทุนวัตถุดิบตั้งต้นของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

ผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นมีวัตถุดิบตั้งต้น ดังนี้ น้ำตาลทรายขาว ปัจจุบันราคาท้องตลาดอยู่ที่ กิโลกรัมละ 25 บาท คอร์นไซรัป ปัจจุบันราคาท้องตลาดอยู่ที่ ขวดละ 145 บาท น้ำบริสุทธิ์ ปัจจุบันราคาท้องตลาดอยู่ที่ ขวดละ 20 บาท เกลือ ปัจจุบันราคาท้องตลาดอยู่ที่ กิโลกรัมละ 150 บาท พริกชี้ฟ้าแดง ปัจจุบันราคาท้องตลาดอยู่ที่ กิโลกรัมละ 80 บาท หอมแดง ปัจจุบันราคาท้องตลาดอยู่ที่ กิโลกรัมละ 80 บาท

5.2 ขั้นตอนการคำนวณต้นทุนบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูป

การศึกษาต้นทุนบรรจุภัณฑ์ โดยการขอใบเสนอราคาจากทางบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์ ต้นทุนบรรจุภัณฑ์ประกอบไปด้วย ค่าออกแบบโลโก้ราคา 1,500 บาท ค่าขึ้นแบบผลิตบรรจุภัณฑ์ราคา 1,500 บาท การผลิตตัวบรรจุภัณฑ์ราคา 25,000 บาท จำนวนการผลิต 5,000 กล่อง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอัตราส่วนผสมที่เหมาะสม และสภาวะที่เหมาะสมในนวัตกรรมผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น และศึกษาคุณภาพทางด้านโภชนาการ ด้านอายุการเก็บรักษา ผลการทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภค

1. ผลการศึกษาอัตราส่วนผสมที่เหมาะสม และสภาวะที่เหมาะสมในนวัตกรรมผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

1.1 ผลการเตรียมวัตถุดิบอบแห้ง จากการศึกษาอุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นคือ พริกชี้ฟ้าแดง อุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดคือ 60 องศาเซลเซียส ระยะเวลา 4 ชั่วโมง หอมแดง อุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดคือ 60 องศาเซลเซียส ระยะเวลา 6 ชั่วโมง และกุ้งแห้ง อุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดคือ 60 องศาเซลเซียส ระยะเวลา 2 ชั่วโมง ผลการอบแห้ง พบว่าลักษณะทางกายภาพของวัตถุดิบมีความใกล้เคียงกับวัตถุดิบสด เนื่องจากอุณหภูมิที่ใช้ในการอบไม่สูงมาก ดังรูปที่ 3

รูปที่ 3 วัตถุดิบอบแห้ง ได้แก่ พริกชี้ฟ้าแดงอบแห้ง หอมแดงอบแห้ง กุ้งแห้งอบแห้ง

1.2 ผลการเตรียมขึ้นรูปแผ่นผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวาน การศึกษาอัตราส่วนผสมที่เหมาะสมและสภาวะที่เหมาะสมคือ น้ำตาลทราย ร้อยละ 51.2 เกลือ ร้อยละ 2.5 คอร์นไซรัป ร้อยละ 20.6 น้ำบริสุทธิ์ ร้อยละ15.3 พริก ร้อยละ 1.5 หอมแดง ร้อยละ 3.7 กุ้งแห้ง ร้อยละ 5.2 และอุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดขึ้นรูปแผ่นผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานคือ 140 องศาเซลเซียส

2. ผลการศึกษาคุณภาพนวัตกรรมผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น คุณค่าทางโภชนาการและอายุการเก็บรักษา

2.1 ผลการศึกษาคุณค่าทางโภชนาการของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นต่อตัวอย่างปริมาณ 25 กรัม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณค่าทางโภชนาการของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น ต่อตัวอย่างปริมาณ 25 กรัม

หัวข้อทางโภชนาการ	กระบวนการวิเคราะห์โภชนาการ	ปริมาณ
Ash ปริมาณเถ้า	AOAC (2019) 900.02A	1.29 กรัม
Total Carbohydrate ผลรวมปริมาณคาร์โบไฮเดรต	Methods of Analysis for Nutrition Labeling 1993, Chapter 1,5	22.13 กรัม
Total Calories ผลรวมปริมาณแคลอรี่	Methods of Analysis for Nutrition Labeling 1993, Chapter 1,5	94 กิโลแคลอรี่
Moisture ความชื้น	AOAC (2019) 925.45B	0.35 กรัม
Protein โปรตีน	In-house method T927 based on AOAC (2019) 991.20	1.15 กรัม
Sodium โซเดียม	In-house method T9152 based on AOAC (2019)984.27	4.20 กรัม
Total Sugar ผลรวมปริมาณน้ำตาล	In-house method T997 based on AOAC (2019) 982.14	16.83 กรัม
Total Fat ผลรวมปริมาณไขมัน	In-house method T966 based on AOAC (2019)922.06	0.10 กรัม

2.2 ผลอายุของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น โดยอาศัยการวัดคุณภาพการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพการมองเห็นด้วยสายตา พบว่าผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นที่เก็บรักษาทั้ง 2 สภาวะ อุณหภูมิห้องและในตู้เย็น สามารถคงรูปลักษณ์ภายนอกได้ในระยะเวลา 15 วัน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพรูปลักษณ์ภายนอก และการสัมผัส เนื่องจากผลิตภัณฑ์มีความชื้นต่ำประมาณ 0.35 กรัม

ต่อตัวอย่างปริมาณ 25 กรัม จึงสามารถเก็บผลิตภัณฑ์ได้นานถึง 15 วัน และสามารถเก็บได้นานกว่านี้ ถ้าถูกบรรจุในบรรจุภัณฑ์ที่กันความชื้นได้ดี

3. ผลการศึกษาทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภค

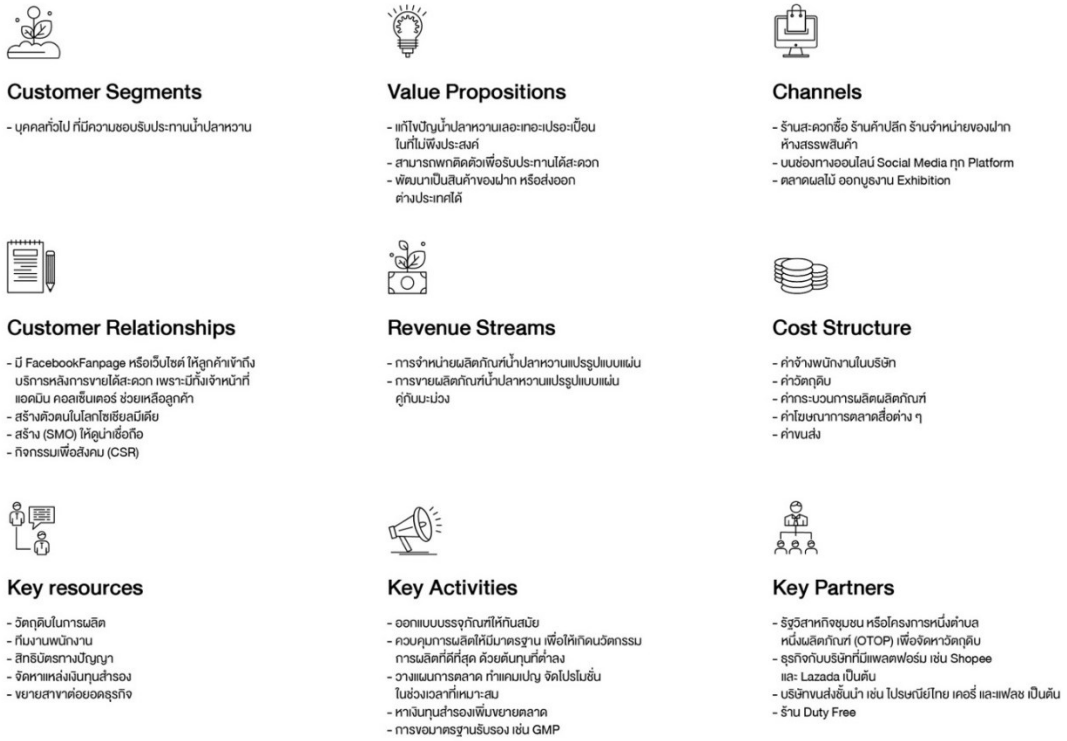
3.1 ผลคะแนนร่างแบบสอบถามเพื่อการทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น ได้คะแนนแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC) ส่วนที่ 1 การทดสอบทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นอยู่ที่ คะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.0 ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น คะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.1

3.2 ผลระดับคะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน อันดับที่ 1 ผลจากการทดสอบประเมินคะแนนทางประสาทสัมผัสคือ ด้านรสชาติ ได้ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ด้านสี ด้านรูปร่าง ได้ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านกลิ่น ด้านเนื้อสัมผัส ได้ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านความกรอบ ได้ระดับคะแนนค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ และการยอมรับทุกด้านอยู่ในระดับ ชอบมาก ถึง ชอบมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคให้การยอมรับผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

3.3 ผลข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือคำแนะนำในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นดังนี้ ผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นมีความแปลกใหม่ สีสันสวยงาน รสชาติดี ไม่เคยเห็นที่ไหนมาก่อน แต่ผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นมียังความเหนียว ติดฟัน ขาดกลิ่นน้ำปลา และต้องการให้มีความกรอบมากกว่านี้ อีกทั้งยังเหมาะกับการนำไปเป็นของฝาก

4. เพื่อศึกษาโมเดลธุรกิจผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

ขั้นตอนศึกษาโมเดลธุรกิจ Business Model Canvas ซึ่งมี 9 องค์ประกอบ ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 โมเดลธุรกิจ Business Model Canvas ของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

รูปที่ 5 ผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

5. ผลการคำนวณต้นทุนวัตถุดิบตั้งต้นของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูป ต่อปริมาณ 25 กรัม/กล่อง ใน 1 กล่อง บรรจุ 10 แผ่น (แผ่นละ 2.5 กรัม) รวมปริมาณ 25 กรัม/กล่อง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลราคาต้นทุนของวัตถุดิบตั้งต้นของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูป ต่อปริมาณ 25 กรัม/กล่อง

ลำดับ	ส่วนผสมวัตถุดิบตั้งต้น	ปริมาณวัตถุดิบ (กรัม)	ราคาวัตถุดิบ บาท/กรัม	ราคา (บาท)
1	น้ำตาลทรายขาว	16.7	0.025	0.42
2	คอร์นไซรัป	6.7	0.0125	0.84
3	น้ำบริสุทธิ์	5.0	0.010	0.05
4	เกลือ	0.8	0.020	0.02
5	พริกชี้ฟ้าแดง	0.5	0.080	0.04
6	หอมแดง	1.2	0.080	0.10
7	กุ้งแห้ง	1.7	0.050	0.85
8	บรรจุภัณฑ์			6.50
รวม				8.82

จากตารางที่ 2 ราคาต้นทุนของผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น อยู่ที่ราคาประมาณ 8.82 บาท/กล่อง

ผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความแปลกใหม่ มีรูปลักษณ์ที่น่ารับประทาน ราคาต้นทุนประมาณ 8.82 บาท/กล่อง โดยตั้งราคาขายอยู่ที่ 25 บาท/กล่อง ถึงแม้ผลิตภัณฑ์

น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น จะราคาสูงเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานในท้องตลาด แต่ผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น เป็นนวัตกรรมที่มีความแปลกใหม่ยังไม่เคยมีที่ไหนมาก่อน ทำให้ฐานลูกค้าอยู่ในระดับที่มีกำลังซื้อ เพื่อตอบสนองความแปลกใหม่ อีกทั้งผลิตภัณฑ์ยังเหมาะแก่การนำไปพัฒนาเพื่อนำไปจำหน่ายในรูปแบบของฝาก เนื่องจากมีกล่องบรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับอัตราส่วนผสมเพิ่มความกรอบ ให้กับผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น

2. ทำให้ผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่นมีอายุการเก็บรักษาให้นานขึ้น โดยใช้การบรรจุภัณฑ์แบบสุญญากาศ หรือปรับปรุงอัตราส่วนผสมเพื่อเพิ่มคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ และไปใช้ในเชิงพาณิชย์ได้สะดวกมากขึ้น

3. ศึกษาด้านจุลินทรีย์ กับผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวานแปรรูปแบบแผ่น เพื่อเพิ่มความมั่นใจ และความปลอดภัยในการบริโภค

4. นำวิธีการแปรรูปแบบแผ่นไปใช้กับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น น้ำจิ้ม น้ำพริก เป็นต้น

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2563). *การแปรรูปผัก ผลไม้ เพื่อเพิ่มมูลค่า*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: กลุ่มโรงพิมพ์ สำนักพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยี.

ชนิรัตน์ ผึ่งบรรหาร. (2559). *รายงานการวิจัยการพัฒนาผลิตภัณฑ์กัมมี่เยลลี่มะม่วงน้ำปลาหวาน.* สาขาคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, เพชรบูรณ์.

เตือนใจ ส่งสุข. (2551). *ทัศนะของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำปลาหวาน ตรา KU Food ของสถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

ประทีป ตุ้มทอง และมงคล สาแก้ว. (2556). *เครื่องอบแห้งด้วยลมร้อน*. การประชุมวิชาการระดับชาติราชมงคลสุรินทร์วิชาการ ครั้งที่ 8 วิจัยเพื่อประเทศไทย 4.0, 22 ธันวาคม 2559 , หน้า 384-388. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์.

การจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ลำไยตำบลเชียงแรง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา

Supply Chain Management of Longan Collaborative Farmer Group in Chiang Raeng Sub-district, Phu Sang District, Phayao Province

ขนิษฐา อคะทสึคะ[1] ภวัตร เจียมจิณวัตร[2] ปริชาติ ดิษฐกิจ[3]

Khanitta Akatsuka[1] Bhawat Chiamjinnawat[2] and Parichat Dittakit[3]

นักศึกษาหลักสูตรเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา

หลักสูตรการจัดการการเกษตร สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช[2,3]

E-mail: Khanit8889@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการดำเนินงานและสภาพการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ลำไย ตำบลเชียงแรง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา (2) ศึกษาสภาพการผลิต การตลาด และความต้องการของสมาชิกเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของกลุ่ม (3) เสนอแนะแนวทางการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประธาน กรรมการของกลุ่มแปลงใหญ่ และผู้จัดการสหกรณ์นิคมเชียงคำ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรจำนวน 80 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด และวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคร่วมกับแบบจำลอง SCORE ผลการวิจัยพบว่า (1) การดำเนินงานของกลุ่มมีโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรตามรูปแบบเกษตรแปลงใหญ่ โดยสภาพการจัดการโซ่อุปทานนั้นสามารถจัดการผลผลิตได้รวดเร็ว แต่ยังขาดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการแปรรูปผลผลิตเพื่อเพิ่มมูลค่า (2) สภาพการผลิตและการตลาดกับความต้องการของสมาชิก เกษตรกรมีประสบการณ์ทำสวนเฉลี่ย 16.51 ปี พื้นที่ปลูกเฉลี่ย 6.58 ไร่ สมาชิกส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับมาตรฐาน GAP ร้อยละ 97.50 จำหน่ายผลผลิตให้พ่อค้าในท้องถิ่น สมาชิกต้องการให้กลุ่มช่วยเหลือด้านการลดต้นทุนการผลิต การประกันราคา ช่องทางการจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แนวทางการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่ม ได้แก่ วางแผนในระบบการผลิตและการตลาดให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ พัฒนาทักษะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มมูลค่าและพัฒนาผลิตภัณฑ์

คำสำคัญ: การจัดการโซ่อุปทาน กลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ ลำไย

Abstract

The objectives of this research: (1) to the state of supply chain management of the Longan Collaborative Farmer Group in Chiang Raeng Sub-district, Phu Sang District, Phayao

Province; (2) the production, marketing and needs of farmer members towards the operations of the Longan Collaborative Farmer Group; and (3) to suggest ways to manage the supply chain of the Longan Collaborative Farmer Group.The qualitative research was comprised in-depth interviews with the chairman and a committee group and the manager of Chiang Kham Estate Cooperative. For the quantitative research, data were collected by questionnaires from the entire study population 80 members of the Longan Collaborative Farmer Group. Quantitative data were statistically analyzed with frequency, percentage, mean, and the qualitative data were analyzed by using content analysis. analyzing strengths, weaknesses, opportunities and threats together with the SCOR model.The results were used to make recommendations of supply chain management for the farmer group.The results showed that: (1) the operations of the group are managed according to the organizational structure The supply chain management conditions of the farmer group were the capability of fast output management, but still lacking in the aspects of application of information technology and processing to add value to products. (2) Regarding the production and marketing conditions and membership needs, farmers had an average of 16.51 years of experience with average planting area of 6.58 rai and most of them (97.5%) still had not met the GAP standard. The membership needs consisted of production cost reduction, price assurance, distribution channels and marketing promotions. (3) Guidelines of supply chain management for the farmer group are planning production and marketing systems for quality and efficiency and applying information technology to its operations and value addition and product development.

Keywords: Supply chain management, collaborative farmer group, longan

บทนำ

ลำไยเป็นไม้ผลที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยปลูกกระจายไปทั่วทุกภาคในประเทศไทย โดยเฉพาะภาคเหนือตอนบน มีสัดส่วน 69% ของผลผลิตทั้งประเทศ ในปี พศ. 2564 ประเทศไทยมีพื้นที่ปลูกลำไยประมาณ 1,655,036 ไร่ มีเกษตรกรปลูกลำไยประมาณ 2.5 แสนครัวเรือน มีการส่งออกลำไยสดรวม 633,131.121 ตัน มูลค่า 23,133,241,392 บาท (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2564) ตลาดที่สำคัญของลำไยทั้งในรูปลำไยสดและลำไยร่วงนั้นคือจีน ซึ่งสถานการณ์ส่งออกลำไยของไทยในตลาดจีน ในช่วงปี 2561 – 2563 นั้นก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในโครงการเกษตรแปลงใหญ่ลำไยตามนโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์นั้น มีเป้าหมายหลักเพื่อให้เกษตรกรสามารถลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ผลผลิตมีคุณภาพและตรงตามความต้องการของตลาด โดยมีเกษตรกรเป็น

ศูนย์กลางในการดำเนินงานและการบริหารจัดการ แม้ว่ารัฐจะมีนโยบายในการช่วยสนับสนุนเกษตรกรให้ยกระดับในด้านการผลิตและการตลาดแต่สิ่งที่สำคัญคือกลุ่มเกษตรกรนั้นต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และมีการบริหารจัดการที่ดีอย่างเป็นระบบ และนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการดำเนินงาน เป้าหมายและพันธกิจต้องไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้กลุ่มเข้มแข็ง มีรายได้ที่เหมาะสมเป็นธรรม วางแผนใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพการดำเนินงานและการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ลำไย ตำบลเชียงแรง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการดำเนินงานในรูปแบบแปลงใหญ่มากว่าสามปี โดยนำแนวคิดการจัดการโซ่อุปทานและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ใช้แบบจำลอง SCOR Model มาช่วยในการตรวจประเมินในกระบวนการต่าง ๆซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การจัดหา (Source) การผลิต (Make) การจัดส่ง (Deliver) การส่งคืนสินค้า (Return) และกิจกรรมการสนับสนุนอื่น ๆ (Enable) เพื่อจะทำให้ทราบถึงสถานการณ์ในปัจจุบันขององค์กร ปัญหาอุปสรรคและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดการโซ่อุปทานที่ดีมีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยให้เกิดการพัฒนาธุรกิจลำไยให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานและสภาพการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ลำไย ตำบลเชียงแรง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาสภาพการผลิต การตลาด และความต้องการของสมาชิกเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ตามแบบจำลอง SCOR

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและความหมายของการจัดการโซ่อุปทาน ได้มีผู้ให้ความหมายของการจัดการโซ่อุปทานแตกต่างกันออกไป ซึ่งพอจะนำมาประมวลเพื่อให้มองเห็นและสื่อถึงความหมายได้ดังนี้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547) ได้ให้ความหมายว่าหมายถึงกระบวนการทั้งหมดที่มีผลต่อการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า เริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ การผลิต การจัดจำหน่าย การขนส่ง และเทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจในปัจจุบันจะแข่งขันกันที่เครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน เครือข่ายที่มีต้นทุนต่ำสุดและมีประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงสุดซึ่งจะเป็นผู้ได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ดีที่สุด ด้วยการใช้กลยุทธ์ที่สร้างความแข็งแกร่งในด้านคุณภาพและต้นทุนแก่องค์กร

สุมน มาลาสิทธิ์ (2546, น.232-233) ได้ให้ความหมายว่า คือกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการที่มองความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกัน โดยมีการเชื่อมโยงแบ่งปันข้อมูลกันตลอดโซ่อุปทานตั้งแต่ผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต

จนถึงปลายทาง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดด้วยต้นทุนต่ำ มีการนำสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อกันและดำเนินงาน การจัดการโซ่อุปทานที่ดีจะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

เสาวนีย์ เลิศวรศิริกุล (2552, น.260 -262)ได้ให้ความหมายว่า คือหลักการจัดการที่จะนำมาใช้เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ในการผลิตสินค้าและบริการ ให้มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพด้วยต้นทุนต่ำสุด

วิทยา สุหฤทดำรง (2557, น.6-25) การจัดการโซ่อุปทานมีการแบ่งหน้าที่กันเพื่อให้การดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพ เริ่มจากการวางแผนตั้งแต่ การจัดหาปัจจัยการผลิต การผลิต การรวบรวมผลผลิต การเพิ่มมูลค่า ผลผลิต วิธีการจำหน่าย การตลาด ไปจนถึงผู้บริโภค โดยแบบจำลอง SCOR Model จะเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการจัดการโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการคือ 1. การวางแผน (Plan) จะเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนการใช้ทรัพยากรถึงการวางแผนรับคืน มีตัวชี้วัดคือ ค่าใช้จ่ายในการวางแผนและการเงินและระยะเวลาจัดเก็บสินค้าคงคลัง 2. การจัดหา (Source) เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการจัดซื้อและจัดหาปัจจัยการผลิต วัตถุดิบ หรือบริการขององค์กร การรับและตรวจสอบสินค้า เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการแผนการที่ได้วางไว้ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตัวชี้วัดคือค่าใช้จ่ายในการจัดหาวัตถุดิบและระยะเวลาในการจัดหา 3. การผลิต (Make) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพของวัตถุดิบที่พร้อมจำหน่ายให้สอดคล้องกับความต้องการ ตัวชี้วัดคือ รอบเวลาในการผลิตคำสั่งซื้อและคุณภาพสินค้า 4. การจัดส่ง (Delivery) เป็นกระบวนการจัดส่งสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้า ระยะเวลาและช่องทางในการส่งมอบ มีตัวชี้วัดคือเวลาในการสั่งซื้อและจัดส่งและการส่งคืนสินค้า 5. การส่งคืน (Return) เป็นกระบวนการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับผลิตภัณฑ์ที่ถูกส่งคืน 6. กิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงาน (Enable) เป็นการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ความสัมพันธ์ต่าง ๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวางแผนและกระบวนการปฏิบัติการ เช่น ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การจำหน่ายสินค้า ทรัพยากรมนุษย์ และกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ

สภาพการผลิตและการตลาดลำไยของไทยและของจังหวัดพะเยา

ปี พศ.2564 ประเทศไทยมีพื้นที่ปลูกลำไยทั่วประเทศประมาณ 1,655,036 ไร่ มีเนื้อที่ให้ผล จำนวนผลผลิต และผลผลิตต่อไร่เพิ่มขึ้น เนื่องจากภาครัฐได้ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาด้านราคาตกต่ำ โดยการกระจายผลผลิต ส่งเสริมการแปรรูปและส่งเสริมการตลาด ประกอบกับความต้องการบริโภคลำไยจากต่างประเทศ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปี 2564 มีปริมาณผลผลิต 1,567,087.36 ตัน เพิ่มขึ้นจากปี 2563 เนื่องจากสภาพอากาศหนาวเย็น เอื้ออำนวยกว่า ในด้านการตลาดจากปี 2559 - 2563 ปริมาณความต้องการบริโภคลำไยสดและผลิตภัณฑ์ลำไยแปรรูป มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ ผลผลิต 45% จำหน่ายในรูปลำไยสด (บริโภคในประเทศ 40% และส่งออก 60%) 50 % เป็นลำไยอบแห้งทั้งเปลือก 5% เป็นลำไยเนื้อสีทอง ที่เหลือเป็นลำไยกระป๋องและแช่แข็ง ราคาในปี 2563 ลำไยสดทั้งช่อ เกรด AA ลดลงร้อยละ 20.45 จากกิโลกรัมละ 35.20 บาท ในปี 2562 เหลือราคาเฉลี่ยกิโลกรัมละ 28.00 บาท ลำไยเกรด A

ราคาลดลงคิดเป็นร้อยละ 16.38 จากกิโลกรัมละ 26.31 2.28 บาท เหลือ 22.28 บาท ส่วนลำไยอบแห้งเกรด AA ราคาเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 21.65 จากกิโลกรัมละ 98.64 บาท ในปี 2562 เป็น120.00 บาท และเกรด A ราคาเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 16.43 จากกิโลกรัมละ 69.75 เป็น 81.00 บาท ส่วนลำไยสดทั้งช่อ ช่วงเดือนสิงหาคมปี 2564 ลำไยสดทั้งช่อ เกรด A ราคาเฉลี่ยอยู่ที่กิโลกรัมละ 18.78 บาท ซึ่งลดลงจากกิโลกรัมละ 22.13 บาท ในเดือนกรกฎาคม 2563 หรือลดลงร้อยละ 15.18 (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2564) ปี 2563 ไทยส่งออกลำไยสดและผลิตภัณฑ์รวมปริมาณ 631,985.51 ตัน ลดลงจากปริมาณ 761,121.07 ตัน ของในปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 16.97 และมีมูลค่าการส่งออก 804.17 ล้านเหรียญสหรัฐ ลดลงจาก 986.34 ล้านเหรียญสหรัฐ ในปี2562 ร้อยละ 18.47 เนื่องจากผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโลนา ทำให้การส่งออกล่าช้า ในปี 2563 ตลาดส่งออกหลักลำไยสดของไทยร้อยละ 75.24 และตลาดลำไยอบแห้งร้อยละ 91.11 ได้แก่ จีน ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมด (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2564) ปี 2564 จังหวัดพะเยามีพื้นที่ปลูกลำไย จำนวน 79,737ไร่ กระจายไปในทุกอำเภอ เฉลี่ยเนื้อที่ต่อครัวเรือน 4.97 ไร่ เป็นลำไยพันธุ์อีดอ โดยผลผลิตจะเริ่มออกสู่ตลาดตั้งแต่กลางเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม มีผลผลิตออกสู่ตลาดประมาณ 40,605 ตัน สภาพการตลาดของลำไยส่วนใหญ่จะจำหน่ายในลักษณะลำไยร่วงให้กับผู้ประกอบการในท้องถิ่นที่รวบรวมผลผลิตเพื่อนำไปส่งต่อยังโรงงานแปรรูป เช่นลำไยอบแห้ง ส่วนลำไยสดจำหน่ายให้กับพ่อค้าคนกลางและบริษัทส่งออกไปกระจายต่อทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้สำนักงานเกษตรจังหวัดพะเยาได้ส่งเสริมการผลิตลำไยคุณภาพโดยเน้นการผลิตลำไยสดช่อ ที่มีความปลอดภัยและผ่านการรับรองมาตรฐาน GAPโดยผลสดที่จำหน่ายจะไม่มีการอบสารซัลเฟอร์ไดออกไซด์หรือกำมะถัน เพื่อความปลอดภัยต่อผู้บริโภค (สำนักงานเกษตรจังหวัดพะเยา 2564) และในปี 2564 ที่ผ่านมานั้นมีสภาพอากาศร้อนและแห้งแล้งจากภาวะโลกร้อนในช่วงเดือนมีนาคมถึงเมษายน จึงส่งผลต่อการติดดอกออกผลของลำไยอย่างมาก ทำให้ผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ของเกษตรกรในจังหวัดพะเยาค่อนข้างต่ำ เมื่อเทียบกับผลผลิตเฉลี่ยในระดับประเทศ และผลลำไยมีขนาดเล็กไม่ได้คุณภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรินท์ สุภาพันธ (2560) ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานด้วยตัวแบบ SCOR ของผักสด พบว่า ในส่วนของต้นน้ำควรจัดการผลิตให้ได้มาตรฐาน ปลอดภัยต่อผู้บริโภค และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้จากกลางน้ำ ส่วนปลายน้ำควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการตลาดเชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดหาตลาดที่รองรับผักที่ได้มาตรฐานGAP และมีการกำหนดราคาที่ยุติธรรม เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกษตรกรปฏิบัติตามมาตรฐาน

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ศึกษาการจัดการห่วงโซ่อุปทานของสินค้าเกษตรกล้วยไม้ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่าการบริหารจัดการโซ่อุปทานกล้วยไม้ที่มี เกษตรกรและชุมชนร่วมคิดร่วมทำเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จ การวางแผนการผลิตการจัดซื้อจัดหา การขนส่ง ลูกค้า และการส่งคืน โดยในแต่ละด้านจะมีความสัมพันธ์กันเป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมโยงการดำเนินงาน

ทวีศักดิ์ แสงอุดมและคณะ(2561) ศึกษาการพัฒนาเทคโนโลยี่การผลิตลำไยภาคเหนือตอนบนในแปลงลำไยเกษตรกร โดยการทดสอบเทคโนโลยีปรับปรุงคุณภาพลำไยเพื่อให้ผลผลิตออกมาในช่วงที่มีความต้องการสูง การผลิตนอกฤดูจะช่วยแก้ปัญหาด้านการตลาดและราคาลำไยตกต่ำ

ศิวิภา คำลอยและคณะ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (GAP) สำหรับกล้วยไม้ตัดดอกของเกษตรกร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า จำนวนแรงงาน รายจ่าย ระดับการศึกษา จำนวนพื้นที่ปลูก มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี และควรมีความแตกต่างในเรื่องของราคาผลผลิตระหว่างสวนที่ได้รับรองมาตรฐานกับสวนที่ไม่ได้รับรองมาตรฐานเพื่อจูงใจเกษตรกร

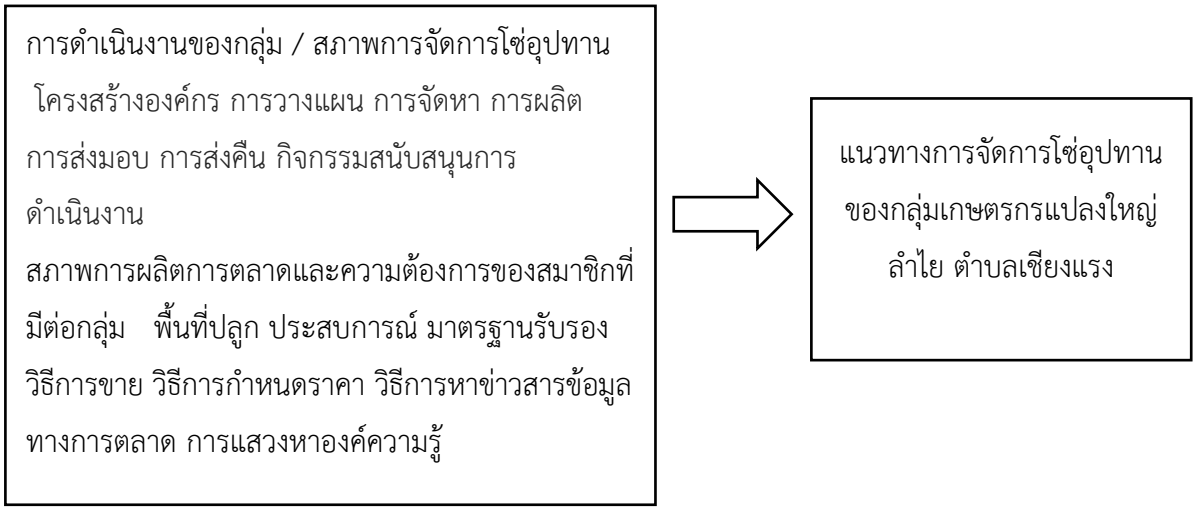
ทิพวัลย์ ธรรมขันแก้วและคณะ (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีการปลูกลำไยแปลงใหญ่ไปปฏิบัติของเกษตรกรในจังหวัดลำพูน พบว่าการรวมกลุ่มจะทำให้มีความเข้มแข็ง เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินงานต่าง ๆ เช่นการฝึกอบรมให้ความรู้ ควรมีการประกันราคาลำไย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกษตรกรมีการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีในการผลิต การปฏิบัติตามมาตรฐาน GAP อย่างเคร่งครัด

บุษบา อู่อรุณและคณะ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกลำไยอบแห้งของผู้ประกอบการในตลาดประเทศจีน พบว่าการจัดการแบรนด์ที่ดีและการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นความสนใจของลูกค้าอยู่เสมอ จะช่วยให้จดจำตราสินค้าได้มากยิ่งขึ้น ความได้เปรียบในการแข่งขันคือ มีต้นทุนที่ต่ำกว่า คุณภาพสินค้าและบริการดีกว่า ส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาช่วย เกษตรกรควรพัฒนาต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพ และการแปรรูปเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม

พัชรา แสนสุขและคณะ (2563) ศึกษาโมเดลการส่งเสริมเทคโนโลยีการผลิตลำไยสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของเกษตรกรผู้ผลิตลำไยในภาคเหนือ โดยมีการเปรียบเทียบปริมาณผลผลิต คุณภาพผลผลิตและรายได้ พบว่าเกษตรจะมีรายได้สูงกว่าถึง 4 เท่า ถ้ามีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน แต่เกษตรกรทั่วไปมีการใช้เทคโนโลยีในระดับน้อย วิธีแก้ปัญหาในการผลิตลำไย คือการลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตให้มีมาตรฐาน GAP และควรมีการปลูกลำไยนอกฤดูในช่วงที่มีความต้องการมาก ในการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปลูกคือ การปลูกในระยะชิด การใส่ปุ๋ยตามค่าวิเคราะห์ดิน ตัดแต่งช่อเพื่อให้ผลของลำไยมีขนาดใหญ่ และควรมีการแปรรูปลำไยเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม

นิศาชล ลีรัตนากรและคณะ (2564) ศึกษาตลาดดิจิทัลของลำไยอบแห้งเนื้อสีทอง ความคิดเห็นของผู้บริโภคในสื่อออนไลน์ จากการที่ตลาด ยังคงเปิดกว้างและพัฒนาได้อีกในตลาดพรีเมี่ยมจะเน้นคุณภาพ ภาพลักษณ์ควรมีทักษะในการติดต่อซื้อขาย คุณภาพราคาต้องเหมาะสม การจัดส่งรวดเร็วมีการบริการหลังการขายที่ดี

กรอบแนวคิด



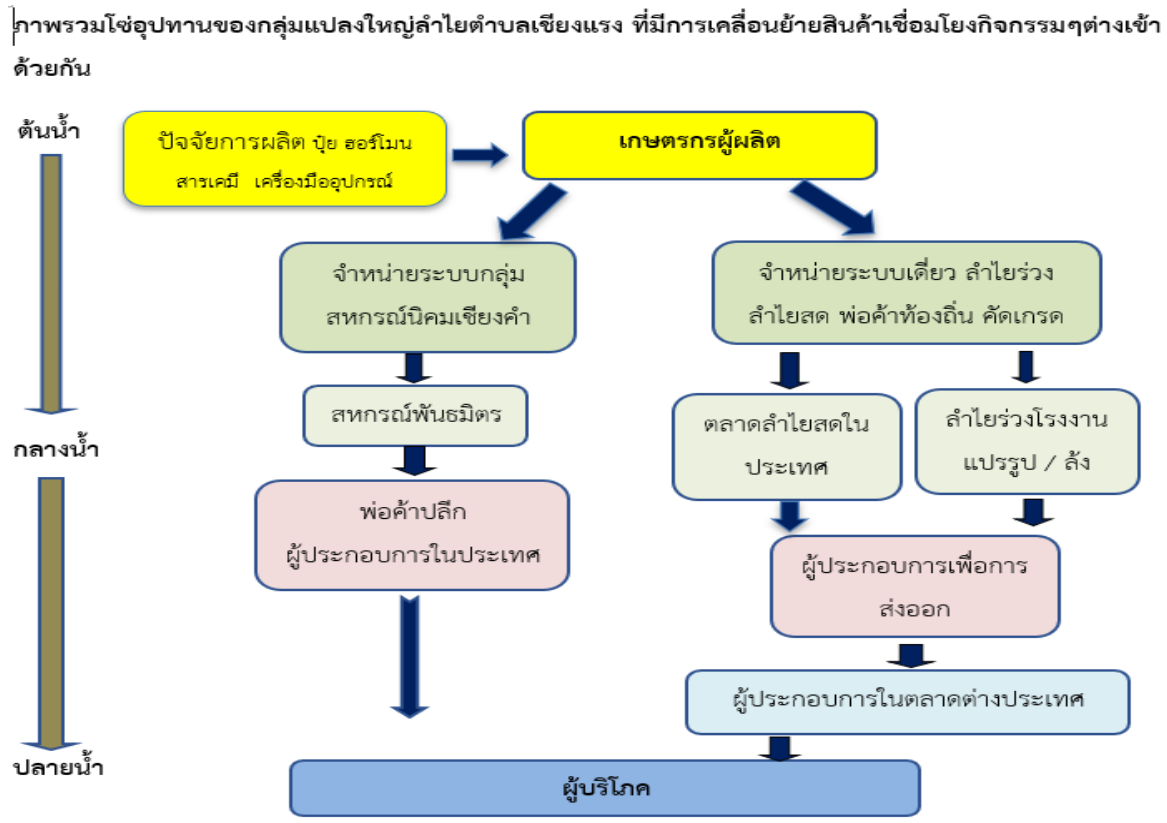
ระเบียบวิธีการวิจัย

เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร สมาชิกกลุ่มแปลงใหญ่ลำไยตำบลเชียงแรง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย ส่วนที่ 1 สภาพการผลิตและการตลาด ได้แก่ ประสบการณ์การปลูกลำไย จำนวนพื้นที่ปลูกลำไย แนวทางการจัดการสวน วิธีการหาความรู้ในการผลิตและการตลาด วิธีการขาย การกำหนดราคาลำไย วิธีการหาข่าวสารข้อมูลทางการตลาด ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ส่วนที่ 3 ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อกลุ่ม ด้านความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการผลิตและการตลาด ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้ในการสัมภาษณ์ประธานกลุ่มและกรรมการกลุ่ม เจ้าหน้าที่สหกรณ์นิคมเชียงคำรวม 3 คน ในประเด็น การดำเนินงานกลุ่ม โครงสร้างองค์กร การจัดการโซ่อุปทานกลุ่ม ข้อคำถามมีลักษณะแบบปลายเปิด วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะเนื้อหา ใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ในประเด็นสภาพการผลิตและการตลาด และการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ จากนั้นจึงสรุปผลและเสนอแนะแนวทางเพื่อมาปรับใช้ในการดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ผลการศึกษา

สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 59.16 ปี จบระดับประถมศึกษา มีพื้นที่ปลูกลำไยเฉลี่ย 2-5 ไร่ มีพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมดเฉลี่ย 14.32 ไร่ และมีการประกอบอาชีพอื่นๆร่วมด้วย เช่น ทำนา สวนยางพารา มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 100,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำสวนลำไย เฉลี่ย 16.51 ปี สมาชิกร้อยละ 72.50 ยังไม่ได้รับมาตรฐาน GAP ในการดำเนินการด้านคุณภาพสินค้าที่จำหน่ายโดยผ่านกลุ่มแปลงใหญ่นั้น

จะเน้นลำไยสดช่อ จัดหาผลผลิตโดยเลือกจากสวนของสมาชิกที่ได้รับมาตรฐาน GAP ผลโตและสีผิวเรียบสวย ไม่มีรอยโรคแมลง และมีประสบการณ์ในการคัดบรรจุที่รวดเร็วและส่งตรงเวลา ใช้ภาชนะบรรจุที่มีความเหมาะสม ซึ่งมีสหกรณ์นิคมเชียงคำ ช่วยในการเชื่อมโยงการตลาดตามนโยบายแปลงใหญ่ กระจายสินค้าไปยังสหกรณ์พันธมิตรต่างจังหวัด สำหรับลำไยร่วงนั้นสมาชิกจำหน่ายเองให้พ่อค้าที่เข้ามาตั้งจุดรับซื้อโดยพ่อค้าเป็นผู้กำหนดราคา ปัจจุบันกลุ่มแปลงใหญ่ยังขาดการแปรรูปและทักษะในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของกลุ่มคือ ต้องการให้กลุ่มจัดหาปัจจัยการผลิต ในราคาถูก และต้องการให้ช่วยผลักดันเรื่องการประกันราคา และสินค้าที่มีมาตรฐาน GAP ควรจะมีราคาสูงกว่า นอกจากนี้ยังต้องการให้มีเครือข่ายในการกระจายสินค้าไปจำหน่าย ผ่านช่องทางการตลาดอื่น ๆ ให้มากขึ้น



รูปที่ 1 ภาพรวมโซ่อุปทานของกลุ่มแปลงใหญ่ลำไยตำบลเชียงราย

จากภาพ ในส่วนโซ่อุปทานต้นน้ำสมาชิกกลุ่มแปลงใหญ่จะมีการจำหน่ายผลผลิต โดยจะแบ่งเป็นจำหน่ายให้กับสหกรณ์นิคมเชียงคำและจำหน่ายให้กับพ่อค้าท้องถิ่น มีกิจกรรมการผลิต การเคลื่อนย้ายผลผลิตในสวนไปที่จุดคัดเกรดและบรรจุลงในบรรจุภัณฑ์ ซึ่งดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในช่วงกลางน้ำสหกรณ์นิคมเชียงคำจะทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้าและดำเนินการด้านการขนส่งให้กับสหกรณ์พันธมิตรที่อยู่นอกพื้นที่ตรงเวลานัดหมายและไม่เคยมีสินค้าเน่าเสีย พ่อค้าท้องถิ่นที่รับซื้อลำไยร่วงจะนำไปส่งโรงงานแปรรูป และลำไยสดนำส่งผู้ประกอบการในและต่างประเทศ โซ่อุปทานปลายน้ำได้แก่ ผู้ค้ารายย่อย ซึ่งรับสินค้ามาเพื่อจำหน่ายโดยตรงแก่ผู้บริโภค

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ สภาพการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่ม แปลงใหญ่ลำไยตำบลเชียงแรง SWOT ANALYSIS

ปัจจัยภายใน	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน(Weaknesses)
	1.สมาชิกมีทักษะและประสบการณ์ในการจัดการดูแลสวนลำไย 2.สามารถจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพดี ตรงตามความต้องการของลูกค้า 3. บรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมแข็งแรง 4. มีประสบการณ์ในการบรรจุ คัดเลือก 5.จัดส่งสินค้าได้รวดเร็วและตรงเวลา	1.ขาดการวางแผนซื้อปัจจัยการผลิต 2. ขาดทักษะและองค์ความรู้ในการแปรรูปและพัฒนาผลิตภัณฑ์ 3.สมาชิกส่วนใหญ่ยังไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี(GAP) 4.ขาดองค์ความรู้ในการนำนวัตกรรมและ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้
ปัจจัยภายนอก	**โอกาส (Opportunities)**	**อุปสรรค(Threats)**
	1. มีหน่วยงานภาครัฐ สนับสนุน 2. แนวโน้มความต้องการสินค้า ลำไยสดและผลิตภัณฑ์ลำไยแปรรูปยังต้องการสูง 3. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้การติดต่อสื่อสารกันทำได้รวดเร็ว นำมาปรับใช้ในการดำเนินงานได้สะดวกขึ้น 4. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการทำ FTA สร้างโอกาสการส่งออกมากขึ้น 5. รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการขายสินค้าประเภทผลไม้ทั้งตลาดภายในและต่างประเทศ	1. สภาวะโลกร้อน ทำให้สภาพภูมิอากาศ แปรปรวนส่งผลกระทบต่อคุณภาพและปริมาณของผลผลิต 2. ราคาน้ำมันที่สูงขึ้นส่งผลกระทบต่อต้นทุนปัจจัยการผลิต 3. กฎระเบียบของจีนในการทำธุรกิจค้าลำไย เปิดโอกาสให้ทุนจีนได้เปรียบ 4. คู่แข่งในการผลิตสินค้ามีมากขึ้น 5. การระบาดของโรคติดเชื้อเชื้อโควิดส่งผลต่อกำลังการซื้อสินค้าและการขนส่งสินค้า

แนวทางในการจัดการโซ่อุปทาน ตามแบบจำลอง SCOR

1. กลุ่มแปลงใหญ่ควรมีการวางแผนในทุกขั้นตอนในโซ่อุปทาน เริ่มจากการลดต้นทุนปัจจัยการผลิตด้วยการผลิตปุ๋ยอินทรีย์ใช้เองและร่วมกันจัดซื้อสารเคมีที่จำเป็นเพื่อให้ได้ราคาที่ถูกลง นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการจัดการสวน เช่น การผลิตนอกฤดู การตัดแต่งทรงพุ่มให้เตี้ยเพื่อสะดวกในการทำงาน การตัดแต่งช่อให้ผลมีขนาดใหญ่เพื่อให้มีผลผลิตต่อหน่วยสูงขึ้น การใช้โดรนพ่นสารเพื่อลดการจ้างแรงงาน ตลอดจนเร่งสร้างความเข้าใจแก่สมาชิกในการผลิตเพื่อให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี GAP

2. นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมในการดำเนินงานในด้านการผลิตและการตลาด ใช้กลยุทธ์ทางการตลาด ด้วยการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐานความปลอดภัย เพื่อกำหนดราคาที่เป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย ใช้ช่องทางการกระจายสินค้าที่หลากหลาย เช่น ในสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ติดต่อกับลูกค้าได้สะดวก รวดเร็ว และมีการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง

3. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้า โดยติดตามกระแสความนิยมของผู้บริโภคอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีขึ้นอยู่ตลอดเวลา

อภิปรายผล

1. สภาพการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ลำไย ตำบลเชียงแรง ในการดำเนินงานมีจุดอ่อนในด้านการวางแผนซึ่งเกี่ยวข้องกับทุกกระบวนการทำงานภายในโซ่อุปทาน สมาชิกควรมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันในด้านการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพและเพิ่มทักษะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการจัดการโซ่อุปทาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเป็นระบบยิ่งขึ้น สอดคล้องกับสุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ที่ศึกษาการจัดการห่วงโซ่อุปทานของสินค้าเกษตรกล้วยไม้จังหวัดนครปฐม พบว่ารูปแบบการบริหารจัดการโซ่อุปทานที่มีส่วนร่วมของ เกษตรกรและชุมชนร่วมคิดร่วมทำเป็นสิ่งสำคัญ การวางแผนในกระบวนการโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบ จะก่อให้เกิดความสำเร็จ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเชื่อมโยงในการดำเนินงานของแต่ละส่วนทั้งภายในและภายนอกโซ่อุปทานให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ในระบบการผลิตการวางแผนพัฒนาทักษะฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาปรับใช้ จะทำให้มีการจัดการที่ง่ายและช่วยลดต้นทุนด้านแรงงาน สอดคล้องกับพัชรา แสนสุขและคณะ (2563) ที่รายงานการวิจัยว่าเกษตรกรที่มีการวางแผนนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในสวนลำไย เช่น การผลิตลำไยนอกฤดู การตัดแต่งช่อในขณะที่ผลมีขนาดเล็ก ผลผลิตต่อไร่จะสูงกว่า และมีลำไยเกรด AA มากกว่า ทำให้มีรายได้สูงกว่าถึง 4 เท่า และการตัดแต่งทรงพุ่มให้เตี้ยจะทำให้ทำงานได้สะดวกขึ้นลดการใช้แรงงานลง จะเห็นได้ว่าหากมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการวางแผนในระบบการผลิตจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพต่อหน่วยและลดต้นทุนการผลิตได้จริง สอดคล้องกับทวีศักดิ์ แสงอุดม และคณะ (2561) ที่ศึกษาการพัฒนาเทคโนโลยี่การผลิตลำไยภาคเหนือ พบว่าการใช้เทคโนโลยี่เพื่อนำมาใช้ในการผลิตลำไยนอกฤดูและปรับปรุงคุณภาพลำไยเพื่อให้ผลผลิตออกมาในช่วงที่มีความต้องการสูง จะช่วยแก้ปัญหาด้านการตลาดและราคาลำไยตกต่ำ

3. ในระบบการตลาด กลุ่มแปลงใหญ่ยังขาดทักษะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและกลยุทธ์การตลาดมาปรับใช้ ต้องปรับตัวและแสวงหาองค์ความรู้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ทันต่อกระแสความนิยมของผู้บริโภค ใช้ช่องทางการตลาดใหม่ๆ เช่นช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย ที่สามารถติดต่อโดยตรงกับลูกค้าทั้งในและต่างประเทศได้ และตลาดสินค้าพรีเมี่ยมที่เน้นคุณภาพและภาพลักษณ์ที่ดี การให้บริการที่รวดเร็วซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า สอดคล้องกับนิศาชล ลีรัตนากรและคณะ (2564) ที่ศึกษาตลาดดิจิตอลลำไยอบแห้ง พบว่าเกษตรกรยังขาดทักษะและองค์ความรู้ในการเพิ่มมูลค่าผลผลิต ควรมีการผลิตสินค้าแปรรูปให้หลากหลาย และใช้กลยุทธ์การตลาดเข้ามาช่วยในการหาช่องทางการจำหน่ายสินค้า สอดคล้องกับบุษบา อู่อรุณและคณะ (2563) ที่ศึกษาความสามารถในการส่งออกลำไย พบว่าความได้เปรียบในการแข่งขันคือ คุณภาพสินค้าและการบริการที่ดีกว่า ต้นทุนต่ำกว่า ส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วกว่าและต้องมีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดด้วย

4. ความต้องการของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของกลุ่มนั้นต้องการให้ช่วยผลักดันเรื่องการประกันราคาและให้ผลผลิตที่มีมาตรฐาน GAP มีราคาสูงกว่าไม่มีมาตรฐานรับรอง เนื่องจากมีขั้นตอนในการจัดการที่ใช้เวลานานกว่าและมีต้นทุนสูงกว่า สอดคล้องกับ ทิพวัลย์ ธรรมขันแก้วและคณะ (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีการปลูกลำไยไปปฏิบัติ พบว่าการประกันราคาลำไยจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่เกษตรกรในการปฏิบัติตามมาตรฐาน GAP และมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการผลิต สอดคล้องกับพัชรินท์ สุภาพันธ (2560) ที่ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานด้วยตัวแบบ SCORE ของผักสด พบว่า ควรมีการจัดหาตลาดรองรับผลผลิตที่ได้รับมาตรฐาน GAP และกำหนดราคาอย่างยุติธรรม สอดคล้องกับศรีวิภา คำลอยและคณะ (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานทางการเกษตรที่ดีสำหรับกล้วยไม้ตัดดอก พบว่าในการขอรับรองมาตรฐาน จะมีเรื่องของ รายจ่าย แรงงาน ตลาด และราคาของผลผลิต ดังนั้นภาครัฐต้องทำหน้าที่ในการควบคุมในการกำหนดราคา เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์และประสานงานให้มีการเยี่ยมชมสวนของเกษตรกร เพื่อสร้างความมั่นใจว่ามีการผลิตตามมาตรฐาน GAP

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับเกษตรกร

1. ควรวางแผนในระบบการผลิต เร่งผลิตลำไยให้ได้มาตรฐาน GAP เพราะตลาดสินค้าเกษตรจะให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยในการบริโภค และเป็นการช่วยรักษาสภาพแวดล้อม ดิน น้ำ ภูมิอากาศ ให้มีความสมดุลทางธรรมชาติ ในระบบการตลาด ติดตามกระแสความเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดในอนาคต

2. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สมาชิกกลุ่มควรมีจุดประสงค์และพันธกิจไปในทิศทางเดียวกันในการที่จะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและต้นทุนต่ำ แสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงาน เพื่อสร้างรายได้แก่สมาชิกอย่างมั่นคงยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนพัฒนาและสนับสนุนสถาบันเกษตรกร เช่นการให้สินเชื่อ การจัดอบรมถ่ายทอดความรู้ การวางแผนสนับสนุนงบประมาณ การวิจัยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยยกระดับเศรษฐกิจชุมชน

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มแปลงใหญ่ลำไยกลุ่มอื่นๆเพื่อทำการเปรียบเทียบจะได้มองเห็นจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงในภาพรวมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาวิจัยในการพัฒนารูปแบบการจัดการตลาดของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ลำไยที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อแก้ปัญหาในด้านการกำหนดราคาของพ่อค้าคนกลาง

3. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดการ การบริหารองค์กร เพื่อให้พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการเกษตร.(2564). *คู่มือโครงการยกระดับแปลงใหญ่ด้วยเกษตรสมัยใหม่.* เข้าถึงได้จาก: https://co-farm.doae.go.th/up/document.php

ทวีศักดิ์ แสงอุดมและคณะ. (2561). *การพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตลำไยภาคเหนือตอนบน*. เข้าถึงได้จาก: https://www.doa.go.th/research/attachment.php?aid=2600

ทิพวัลย์ ธรรมขันแก้วและคณะ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีการปลูกลำไยแปลงใหญ่ไปปฏิบัติของเกษตรกร. *วารสารแก่นเกษตร,* 50(1), หน้า 162.

นิศาชล ลีรัตนากรและคณะ. (2564). ตลาดดิจิทัลของลำไยอบแห้งเนื้อสีทอง. *วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรีรับใช้สังคม,* 7(2), หน้า 14.

บุษบา อู่อรุณและคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการส่งออกลำไยอบแห้งของผู้ประกอบการ. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,* 5(1), หน้า 135.

พัชรินทร์ สุภาพันธ. (2560). การจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยตัวแบบ SCOR ของผักสดที่ผ่านมาตรฐานการรับรอง. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ,* 30(1), หน้า 95.

พัชรา แสนสุขและคณะ. (2564). การส่งเสริมเทคโนโลยีการผลิตลำไยสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน *วารสารสังคมศาสตร์และ มานุษยวิทยาเชิงพุทธ,* 6(5), หน้า 100.

วิทยา สุหฤทดำรง. (2557).*"การจัดการธุรกิจการเกษตรด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน"*. ใน*ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการธุรกิจการเกษตร* หน่วยที่ 9, หน้า 46- 48. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์.

ศิวิภา คำลอยและคณะ. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับกล้วยไม้ตัดดอก. *วารสารเกษตรพระจอมเกล้า,* 36(2), หน้า 71.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลปะ. (2547). *หลักการตลาด.* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพ : สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์. (2560). การจัดการห่วงโซ่อุปทานของสินค้าเกษตรกล้วยไม้ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. *วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University,* 10(2), หน้า 1605.

สุมน มาลาสิทธิ์. (2546). *การจัดการผลิต/การดำเนินงาน*. กรุงเทพ: สำนักพิมพ์เฟื่องฟ้าพรินติ้ง จำกัด.

เสาวนีย์ เลิศวรศิริกุล. (2552). *การจัดการโรงงานอุตสาหกรรมเกษตร.* กรุงเทพ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2563). *ตัวชี้วัดเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย ปี 2563*. เข้าถึงได้จาก: http://www.agriman.doae.go.th/home/agriman62/64_

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2563). *สถานการณ์สินค้าเกษตรที่สำคัญและแนวโน้ม ปี 2563*. เข้าถึงได้จาก: http://www.oae.go.th/assets/portals/1/files/ebook/agri_situation2560.pdf

การปรับปรุงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหาร โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้

Improving the Document Storage Area: Case Study Management Department of the Southern Rangsit Water Transmission and Maintenance Project

รัชวรรณ ขำพิศ[1] และธนิษฐ์นันท์ จันทร์แย้ม[2]

Ratchawan Kampit[1] and Thanitnan Chanyeam[2]

ผู้วิจัย[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์[1,2]

E-mail: ratchawan.kam@vru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหารโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้ และ (2) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร การเก็บข้อมูลในการดำเนินงานวิจัยโดย ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ และข้อมูลทุติยภูมิ การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แผนผังก้างปลา ใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา, หลักการควบคุมการมองเห็น เพื่อช่วยในการค้นหาที่ง่าย และหลักการ ABC Analysis ใช้ในการแบ่งแยกกลุ่มเอกสารแต่ละประเภท ผลการวิจัย (1) ปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร พบว่า พื้นที่ในสำนักงานมีพื้นที่ในการจัดเก็บที่น้อย ไม่เพียงพอ ร้อยละ 37 จำนวนของเอกสารเยอะเกินไป ทำให้การจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ ร้อยละ 22 การปะปนของเอกสาร โดยไม่มีการแบ่งแยกเอกสาร ร้อยละ 15 ไม่มีการกำหนดระยะเวลาการใช้งานของเอกสารแต่ละรายปี ร้อยละ 26 และ (2) แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร การแยกประเภทของเอกสารในแต่ละปีด้วย ABC Analysis โดยมีเอกสารกลุ่ม A จำนวน 102 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 23 กลุ่ม B มีจำนวน 148 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 36 และกลุ่ม C มีจำนวน 180 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 41 จากการศึกษาสามารถลดปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บได้ดีมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การจัดเก็บเอกสาร การวิเคราะห์หาสาเหตุ ควบคุมการมองเห็น

Abstract

The objectives of this research are: (1) to study the problem of document storage area, a case study: management of the Southern Rangsit Water Transmission and Maintenance Project, and (2) to find ways to improve the document storage area. data collection in research operations by primary data It is a survey data collection. and secondary data Theoretical studies the tools used in this research were fishbone diagrams. Used to analyze the cause of

the problem, the principle of vision control. To help in easy search and ABC Analysis principle used to classify each type of documents. Research results (1) Document storage space problems found that office space had insufficient storage space for 37% of the total. of too many documents resulting in disorganized storage, 22 percent of documents being mixed up without segregation of documents, 15 percent, without specifying the period of use of each document annually, 26 percent, and (2) guidelines for improving document storage space Classification of documents in each year by ABC Analysis with group A documents of 102 pieces, representing 23%, group B of 148 pieces, representing 36% and group C of 180 pieces, representing 41% of the study. Can reduce the problem of storage space even more.

Keywords: Document Storage, root cause analysis, visual control

บทนำ

โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้ ได้ริเริ่มทำการก่อสร้างเมื่อปี 2419 ในสมัยรัชกาลที่ 5 พระองค์ได้พระราชทานพระบรมราชานุญาติให้บริษัทขุดคลองแลนาสยามพัฒนาทุ่งรังสิตซึ่งเดิมเป็นพื้นที่รกร้างให้เป็นประโยชน์ในทางกสิกรรมต่อมาได้มีการพัฒนาระบบชลประทานในพื้นที่ดังกล่าวเพิ่มขึ้นรวมทั้งมีการจัดการบริหารงานในรูปโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาซึ่งเป็นโครงการหนึ่งในระบบชลประทานลุ่มเจ้าพระยาฝั่งซ้ายคลองรังสิตประยูรศักดิ์เป็นคลองสายหลักในโครงการพัฒนาที่ดินขนาดใหญ่แห่งแรกของประเทศไทยซึ่งเริ่มขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวและเป็นโครงการคลองชลประทานเพื่อการเกษตรแห่งแรกของไทยที่ริเริ่มขึ้นเพื่อพัฒนาพื้นที่บริเวณทุ่งรังสิตให้เป็นแหล่งเพาะปลูกข้าวรองรับการขยายตัวของการส่งออกข้าวซึ่งเป็นสินค้าส่งออกอันดับหนึ่งของไทยในขณะนั้น (กลมชลประทาน, ม.ป.ป.)

สำหรับการจัดทำเอกสารวิชาการต่าง ๆ ที่ทางฝ่ายบริหารทั่วไป โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้ได้จัดทำขึ้นมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน อาจจะต้องเก็บเอกสารนั้นๆ ไว้เพื่อใช้ในแต่ละงบประมาณในแต่ละปี จึงทำให้เกิดปัญหาในการค้นหาเอกสารของปีก่อนๆ ไม่พบ ซึ่งทำให้เสียเวลาในส่วนนี้ไป และเนื่องจากมีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บแต่ละปี ซึ่งเอกสารบางตัวต้องทำการสแกนเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ แต่ต้องทำการจัดเก็บเอกสารฉบับจริงไว้เพื่อใช้ดูในแต่ละปีงบประมาณ และแต่ละโครงการที่ทำต่อเนื่อง

จากการศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาทางผู้วิจัยมีความคิดเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงได้ทำการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันโดยทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีทำให้การจัดเก็บเอกสารวิชาการมีกระบวนการหมุนเวียนอย่างมีคุณภาพและสามารถค้นหาเอกสารง่ายยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหาร โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้

2. เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

การทบทวนวรรณกรรม

ประวัติและความเป็นมาขององค์กร

ประวัติโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้ ได้เริ่มทำการก่อสร้างเมื่อ 2419 ในสมัยรัชการที่ 5 พระองค์ได้พระราชทานพระบรมราชานุญาติให้บริษัทขุดคลองแลนาสยามพัฒนาทุ่งรังสิต ซึ่งเดิมเป็นพื้นที่รกร้าง ให้เป็นประโยชน์ในทางกสิกรรม ต่อมาได้มีการพัฒนาระบบชลประทานในพื้นที่ดังกล่าวเพิ่มขึ้น รวมทั้งมีการจัดการบริหารงานในรูปโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา ซึ่งเป็นโครงการหนึ่งในระบบชลประทานลุ่มเจ้าพระยาฝั่งซ้ายคลองรังสิตประยูรศักดิ์ เป็นคลองสายหลักในโครงการพัฒนาที่ดินขนาดใหญ่แห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งเริ่มขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และเป็นโครงการคลองชลประทานเพื่อการเกษตรแห่งแรกของไทยที่ริเริ่มขึ้นเพื่อพัฒนาพื้นที่บริเวณทุ่งรังสิตให้เป็นแหล่งเพาะปลูกข้าว รองรับการขยายตัวของการส่งออกข้าว ซึ่งเป็นสินค้าส่งออกอันดับหนึ่งของไทยในขณะนั้น (กลมชลประทาน, ม.ป.ป.)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบในการจัดเก็บ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการพัสดุคงคลังของหน่วยงานการบริหารในสถานศึกษาของกองทัพไทย กรณีศึกษา โรงเรียนช่างฝีมือทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการพัสดุคงคลัง และ 2) เพื่อทำการจัดลำดับการเข้าก่อนออกก่อนของพัสดุคลคลังในแต่ละงวดการรับพัสดุคงคลัง โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ FIFO และ (Visual Control) การควบคุมการมองเห็น และจากการเฝ้าระวัง ควบคุม ความถี่การหยิบจับพัสดุคงคลังออกจากพื้นที่การจัดเก็บตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2561 พบว่า มีความแตกต่างกันปานกลาง เนื่องจากปริมาณแต่ละประเภทของพัสดุมีจำนวนในหีบห่อบรรจุภัณฑ์ไม่เท่ากัน เป็นผลมาจากปฏิทินการศึกษาช่วงระยะเวลาต้นปีจะเป็นช่วงที่ใช้วัสดุคงคลังเป็นปริมาณมากตามลำดับมาจนถึงช่วงการวิจัยได้ทำการศึกษาซึ่งจะเห็นสถิติการหยิบจับที่ลดลง (ปัญญรัตน์ พิมพ์สมุทร และพัฒน์ พิสิษฐเกษม, 2564)

แนวคิดทฤษฎีแผนผังก้างปลา

แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) อาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) เป็นแผนผังที่ใช้แสดงความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลาย ๆ สาเหตุที่เป็นไปได้ที่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาหนึ่งปัญหา ซึ่งสาเหตุของปัญหา จะเขียนไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง ก้างย่อยเป็นสาเหตุของก้างรองและก้างรองเป็นสาเหตุของก้างหลัก สำหรับก้างปลาประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ส่วนปัญหาหรือผลลัพธ์ (Problem or Effect) ซึ่งจะแสดง

อยู่ที่หัวปลา ส่วนสาเหตุ (Causes) จะสามารถแยกย่อยออกได้อีกเป็น ปัจจัย (Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา) สาเหตุหลัก และสาเหตุย่อย (ประชาสรรณ์ แสนภักดี, 2565)

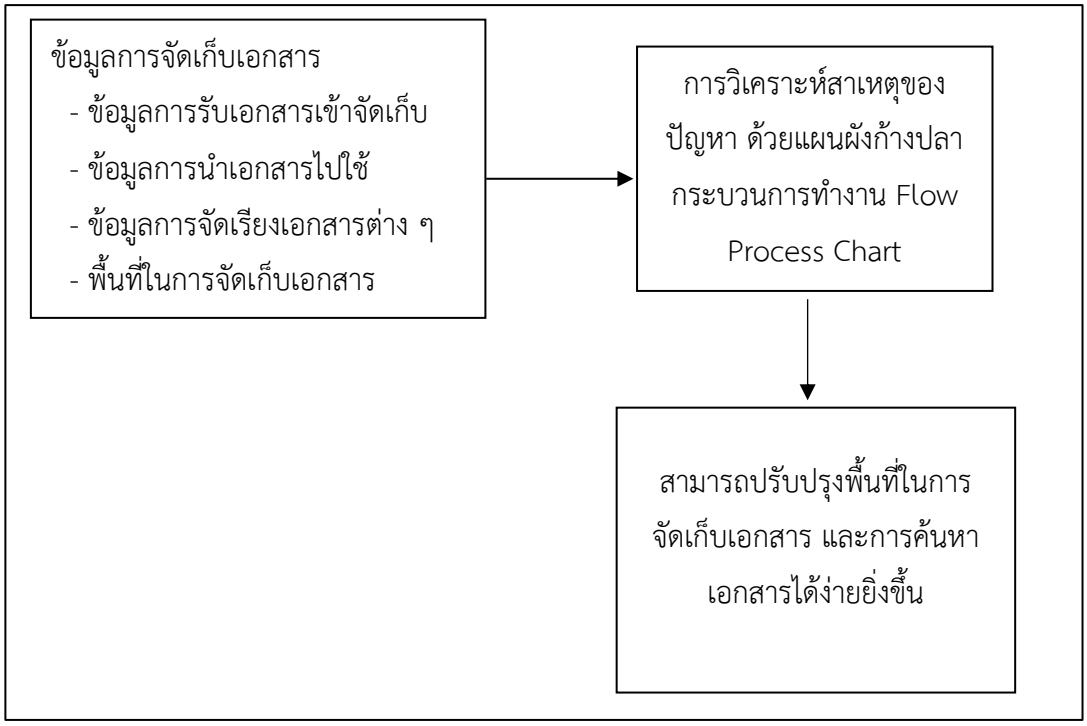
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมการมองเห็น

การควบคุมด้วยการ (Visual Control) เป็นระบบควบคุมการทำงานที่ทำให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงาน เป้าหมาย ผลลัพธ์การทำงานได้ง่าย และชัดเจน รวมถึงเห็นความผิดปกติต่าง ๆ และแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้บอร์ด ป้าย สัญลักษณ์ กราฟ สี และอื่น ๆ เพื่อสื่อสารให้พนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของสถานที่ทำงาน ประโยชน์ของการควบคุมด้วยการมองเห็น การควบคุมเชิงประจักษ์ การควบคุมด้วยสายตา หรือการควบคุมด้วยการมองเห็น โดยทั่วไปเป็นเทคนิคที่ใช้ในระบบเครื่องจักรอยู่แล้ว ไม่ใช่เรื่องใหม่ หากแต่ในระบบการบริหารจัดการทั่วไป เป็นเทคนิคใหม่ที่กำลังเติบโตอยู่ในขณะนี้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เริ่มนำมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพองค์กร ช่วยทำให้ผู้บริหารและบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในระบบการควบคุมด้วยการมองเห็น ทำให้มีทักษะที่สามารถนำไปประยุกต์และพัฒนาองค์กรต่อไปได้จริง เทคนิค Visual Control จึงเป็นเทคนิคพื้นฐานในการเพิ่ม Productivity ที่สามารถช่วยให้การทำงาน มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น (วิทยา อินทร์สอน และคณะ, 2565)

แนวคิดและทฤษฎี ABC Analysis

การบริหารสินค้าคงคลังด้วย ABC Analysis เป็นแนวคิดการบริหารจัดการสินค้าคงคลังด้วยการจัดกลุ่มสินค้าตามมูลค่าการใช้ในรอบระยะเวลาหนึ่ง เช่น ในรอบหนึ่งปี โดยมีพื้นฐานมาจาก Pareto นักเศรษฐศาสตร์และวิศวกรชาวอิตาลี ที่ให้ความสำคัญกับสินค้าแตกต่างกันไปตามความสำคัญที่สินค้านั้นมีต่อธุรกิจ แบ่งเป็นสามกลุ่ม คือ มาก ปานกลาง และน้อย สามารถนำโปรแกรมพื้นฐาน เช่น Pivot Table ใน Excel มาใช้ในการจัดกลุ่มและแยกประเภทสินค้าตามเงื่อนไขที่ต้องการได้ เนื่องจาก ABC Analysis เป็นการจัดกลุ่มสินค้าตามมูลค่าหรือความสำคัญที่มีต่อธุรกิจ จึงมีผู้เรียก ABC Analysis ในชื่ออื่น ๆ ที่สื่อความหมายของการจัดกลุ่ม เช่น ABC Classification System, Selective Inventory Control (SIC) นอกจากนั้นยังมีความพยายามที่จะให้คำเต็มของ ABC ให้เป็น Always Better Control เพื่อสื่อความหมายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเครื่องมือนี้อีกด้วย (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2565)

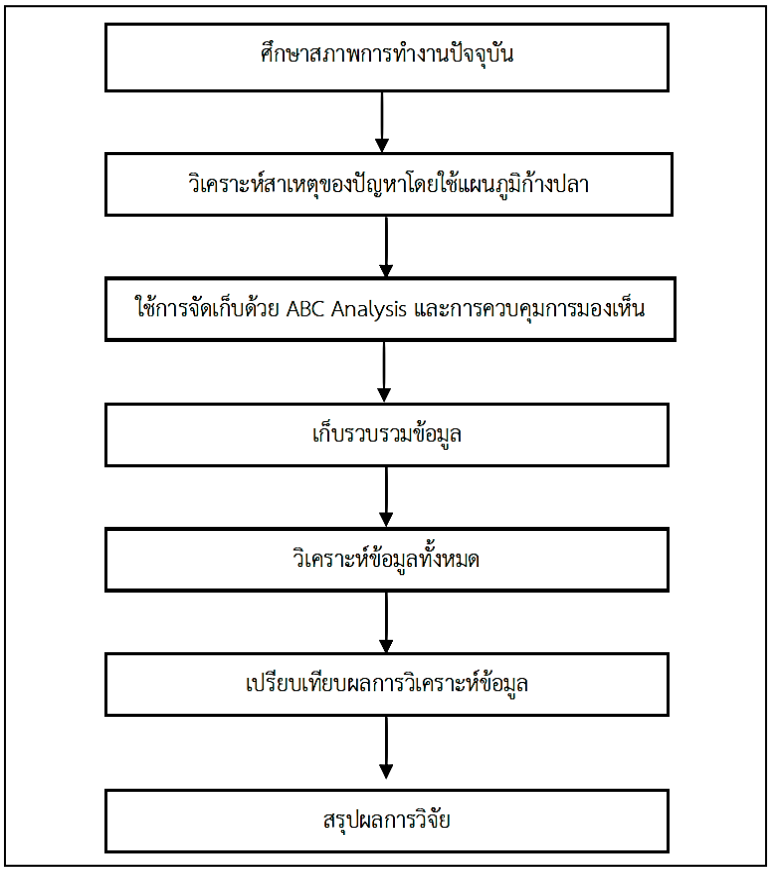
กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาใน เรื่อง การปรับปรุงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหาร โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย เก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจ และการสังเกตการทำงานภายในองค์กร การสัมภาษณ์จากพนักงานที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บเอกสารวิชาการของหน่วยงาน ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย Fish Bone Diagram ใช้วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นในการทำงาน ทฤษฎี ABC Analysis ใช้ในการวิเคราะห์การจัดเก็บเอกสารภายในหน่วยงาน ให้เป็นหมวดหมู่ และ Visual Control การควบคุมการมองเห็นในการทำงาน เพื่อเพิ่มในการค้นหาเอกสารได้ง่ายมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวบรวมทั้งหมด และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

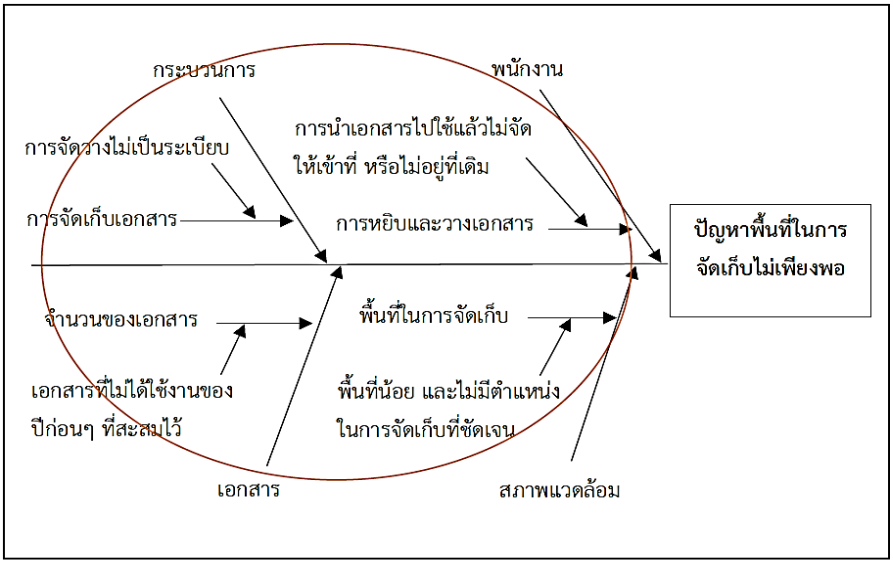
1) แผนผังก้างปลา มาทำการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เพื่อให้ได้สาเหตุที่แท้จริงและทำการ

2) ABC Analysis ใช้ในการจัดเก็บ และการจัดเรียงเอกสารภายในสำนักงานให้เป็นกลุ่มอย่างชัดเจน เพื่อการหยิบจับที่สะดวก

3) การควบคุมการมองเห็น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้การค้นหาเอกสารง่ายมากยิ่งขึ้น และประหยัดเวลาในการทำงาน

การวิเคราะห์ด้วยแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)

การศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน โดยการใช้แผนผังก้างปลา ในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนผังก้างปลา

การวิเคราะห์ด้วยทฤษฎี ABC Analysis

การวิเคราะห์ด้วย ABC Analysis โดยใช้ในการจัดเก็บสินค้า ซึ่งสามารถแยกออกเป็นหมวดหมู่ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เป็นสินค้ากลุ่ม A คิดเป็นร้อยละ 75-80% แรกของมูลค่า สินค้ากลุ่มที่ B คิดเป็นร้อยละ 10-15% ถัดมาของมูลค่า และสินค้ากลุ่ม C คิดเป็นร้อยละ 3-5% สุดท้ายของมูลค่า จากที่ได้ทำการศึกษาข้อมูลมาข้างต้นแล้ว สามารถนำมาสรุปการจัดเก็บสินค้าตามทฤษฎี ABC Analysis สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การจัดหมวดหมู่สินค้าในพื้นที่ ก

หมวดหมู่	**พื้นที่จัดเก็บ ก**		
	จำนวน(แฟ้ม)	**ร้อยละของเอกสารคงคลังทั้งหมด**	**ร้อยละของปริมาณการใช้งาน**
A	22	21	20
B	32	32	31
C	48	47	49
รวมทั้งหมด	**102**	**100**	**100**

จากตารางที่ 1 พื้นที่จัดเก็บ ก พบว่า หมวด A มีจำนวนชิ้นของเอกสารอยู่ที่ 25 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 20 หมวด B มีจำนวนชิ้นของเอกสาร 32 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 31 และหมวด C มีจำนวนชิ้นทั้งหมด 48 ชิ้น ร้อยละ 49

ตารางที่ 2 การจัดหมวดหมู่สินค้าในพื้นที่ ข

หมวดหมู่	พื้นที่จัดเก็บ ข		
	จำนวน(แฟ้ม)	ร้อยละของเอกสารคงคลังทั้งหมด	ร้อยละของปริมาณการใช้งาน
A	36	25	16
B	45	30	27
C	67	45	57
รวมทั้งหมด	**148**	**100**	**100**

จากตารางที่ 2 พื้นที่จัดเก็บ ข พบว่า หมวด A มีจำนวนชิ้นของเอกสารอยู่ที่ 36 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 16 หมวด B มีจำนวนชิ้นของเอกสาร 45 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 27 หมวด C มีจำนวนชิ้นทั้งหมด 67 ชิ้น ร้อยละ 57

ตารางที่ 3 การจัดหมวดหมู่สินค้าในพื้นที่ ค

หมวดหมู่	พื้นที่จัดเก็บ ค		
	จำนวน(แฟ้ม)	ร้อยละของเอกสารคงคลังทั้งหมด	ร้อยละของปริมาณการใช้งาน
A	32	18	12
B	54	30	18
C	94	52	70
รวมทั้งหมด	**180**	**100**	**100**

จากตารางที่ 3 พื้นที่จัดเก็บ ค พบว่า หมวด A มีจำนวนชิ้นของเอกสารอยู่ที่ 32 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 12 หมวด B มีจำนวนชิ้นของเอกสารอยู่ที่ 54 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 18 และหมวด C มีจำนวนชิ้นทั้งหมด 94 ชิ้น ร้อยละ 70 โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4

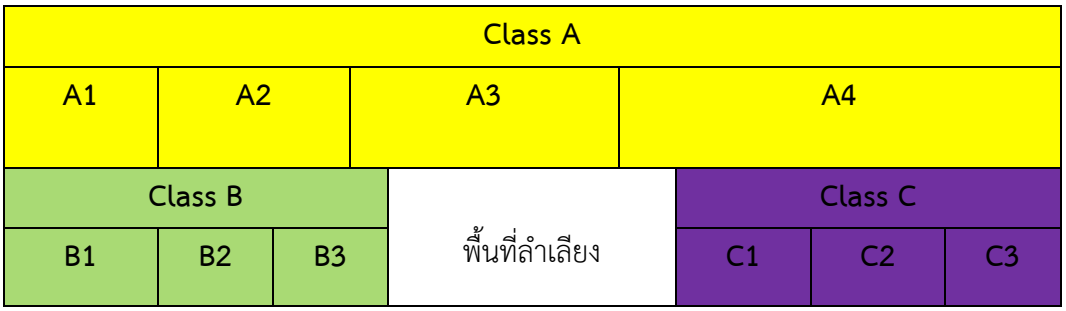
ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังการปรับปรุง

หมวดหมู่	จำนวนเอกสาร (ชิ้น)	ร้อยละของปริมาณสินค้าคงคลังทั้งหมด
กลุ่ม A	102	23
กลุ่ม B	148	34
กลุ่ม C	180	38
รวม	**430**	**100**

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังการปรับปรุง พบว่า การจัดหมวดหมู่ ตามทฤษฎี ABC Analysis สามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A มีจำนวนเอกสารทั้งหมด 102 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 23 กลุ่ม B มีจำนวนเอกสารทั้งหมด 148 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 34 และกลุ่ม C มีจำนวนเอกสารทั้งหมด 180 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 38 ซึ่งมีเอกสารทั้งหมด 430 ชิ้น

การวิเคราะห์ด้วยหลักการ Visual Control การควบคุมการมองเห็น

การศึกษาหลักการ Visual Control การควบคุมการมองเห็นนั้น เป็นการควบคุมการทำงานที่ทำให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงาน เป้าหมาย ผลลัพธ์การทำงานได้ง่าย และชัดเจน ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 การควบคุมการมองเห็นโดยการแบ่งพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารภายในองค์กรนั้น สามารถแยกประเภทของเอกสารได้ตามหัวข้อของเอกสาร หรือปีที่จัดทำเอกสาร โดยการนำหลักการควบคุมการมองเห็นมาช่วยในการจัดเรียงเอกสารให้สามารถหยิบและค้นหาได้ง่าย โดยสามารถจัดทำภายในองค์กรได้ ดังนี้

1) การแบ่งประเภทของเอกสารสำคัญ โดยการระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้องลงในตาราง ซึ่งแบ่งเอกสารออกเป็น 3 ประเภทหลักๆ ได้แก่ เอกสารชุดเบิก, เอกสารสัญญา, และเอกสารสัญญากรม รูปที่ 5

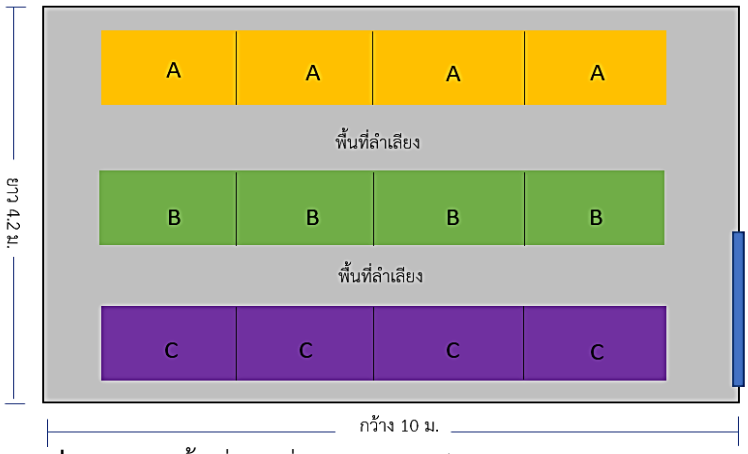
ลำดับ	ประเภทเอกสารหลัก	ปี พ.ศ.	สี	หมายเหตุ
1	เอกสารชุดเบิก	2564-2566		ใช้สื่อถึงเอกสารชุดเบิก
2	เอกสารสัญญา	2564-2566		ใช้สื่อถึงเอกสารสัญญา
3	เอกสาร	2564-2566		ใช้สื่อถึงเอกสารสัญญากรม

รูปที่ 5 การสร้างตารางประเภทเอกสารหลัก

2) การใช้สีเพื่อช่วยในการสังเกต และการมองเห็นการจัดเก็บเอกสารได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบก่อน-หลังการปรับปรุง

จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และผลการศึกษาก่อนการปรับปรุง การใช้เครื่องมือในการวิจัยมาวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ โดยเรียงลำดับความสำคัญที่มีอัตราการหยิบจับเป็นประจำ ผู้วิจัยจึงนำ ABC Analysis มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินงาน เพื่อให้การค้นหาเอกสารงานได้ง่าย



รูปที่ 6 จำลองพื้นที่ห้องที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารหลังการปรับปรุง

จากรูปที่ 6 การจำลองพื้นที่ในการจัดเก็บ ซึ่งมีพื้นที่: 50 ตร.ม. ขนาด: 10 ม. (ก) x 4.2 ม. (ย) x 2.7 ม. (ส)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ ABC Analysis การแบ่งกลุ่มสินค้าคงคลัง

กลุ่มเอกสาร	มูลค่าในการใช้	ปริมาณเอกสารคงคลังทั้งหมด	จำนวนเอกสาร	ร้อยละ
กลุ่ม A	75-80% แรกของมูลค่า	15-20%	102	23
กลุ่ม B	10-15% ถัดมาของมูลค่า	30-40%	148	36
กลุ่ม C	3-5% สุดท้ายของมูลค่า	50-60%	180	41

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์การแบ่งกลุ่มเอกสารด้วย ABC Analysis โดยมีเอกสารกลุ่ม A จำนวน 102 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 23 กลุ่ม B มีจำนวน 148 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 36 และกลุ่ม C มีจำนวน 180 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 41 และสามารถแสดงผลความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

ลำดับ	รายละเอียด	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ร้อยละ
1	พื้นที่ในการจัดเก็บไม่เพียงพอ	17	11	37
2	จำนวนของเอกสารเยอะเกินไป	13	7	22
3	การปะปนของเอกสาร โดยไม่มีการแยกเอกสาร	10	5	15
4	การกำหนดระยะเวลาการใช้งานของเอกสารแต่ละรายปี	10	7	26

จากตารางที่ 6 หลังจากทำการปรับปรุงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารภายในองค์กร ซึ่งได้ใช้หลักการ ABC Analysis และ Visual Control มาวิเคราะห์ และช่วยในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้การค้นหาเอกสารได้งานขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาสามารถลดปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บได้ดีมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผล

จากการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหารโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้ การศึกษาปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหาร โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษรังสิใต้ พบว่า มีปัญหาในการจัดเก็บ 4 ข้อหลัก ดังนี้ 1) พื้นที่ในสำนักงานมีพื้นที่ในการจัดเก็บที่น้อย ไม่เพียงพอ 2) จำนวนของเอกสารเยอะเกินไป ทำให้การจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ 3) การปะปนของเอกสารโดยไม่มีการแบ่งแยกเอกสาร 4) ไม่มีการกำหนดระยะเวลาการใช้งานของเอกสารแต่ละรายปี และสำหรับแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร พบว่า การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนผังก้างปลา, การใช้ทฤษฎี ABC Analysis, และ Visual Control

จากทำการปรับปรุงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารภายในองค์กร ซึ่งได้ใช้หลักการ ABC Analysis และ Visual Control มาวิเคราะห์ และช่วยในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้การค้นหาเอกสารได้งานขึ้น การวิเคราะห์การแบ่งกลุ่มเอกสารด้วย ABC Analysis โดยมีเอกสารกลุ่ม A จำนวน 102 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 23 กลุ่ม B มีจำนวน 148 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 36 และกลุ่ม C มีจำนวน 180 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 41 และสามารถแสดงผลความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ดังนี้ พื้นที่ในสำนักงานมีพื้นที่ในการจัดเก็บที่น้อยไม่เพียงพอ ร้อยละ 37 จำนวนของเอกสารเยอะเกินไป ทำให้การจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ ร้อยละ 22 การปะปนของเอกสาร โดยไม่มีการแบ่งแยกเอกสาร ร้อยละ 15 ไม่มีการกำหนดระยะเวลาการใช้งานของเอกสารแต่ละรายปี ร้อยละ 26 จากการศึกษาสามารถลดปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บได้ดีมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การศึกษาการปรับปรุงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหาร โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษา: ฝ่ายบริหารโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษรังสิใต้ 2) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ แผนผังก้างปลา ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และสรุปผลปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินันท์ พันโน (2560) การวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา จากการเขียนแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และการใช้ทฤษฎี ABC Analysis เป็นการแบ่งกลุ่มของเอกสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายมากยิ่งขึ้นในการทำงาน การค้นหาเอกสารที่เป็นหมวดหมู่ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย แสงสุวรรณดี และสกนธ์ คล่องบุ (2564) ได้ทำการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ด้วยเทคนิค ABC และการพยากรณ์กรณีศึกษา

ระบบการจัดเก็บสินค้า และ วรพล อารีย์ และคณะ (2563) ได้กล่าวถึง การประยุกต์ใช้เทคนิค ABC Classification analysis และ การควบคุมการมองเห็น Visual Control ใช้ในการทำสื่อต่าง ๆ ทั้งภาษา สี การทำป้ายบ่งชี้เพื่อเป็นจุดสังเกตุได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลทะวรรณ ธรรมจันทา และมาลี กาบมาลา (2560) กล่าวว่า การจัดทำคำอธิบายเอกสารจดหมายเหตุการณ์ประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม นฤภร นิลนิสสัย และปิยะเนตร นาคสีดี (2564) กล่างถึง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา บริษัท เครื่องดื่มรังนก ABC จำกัด ประสิทธิภาพ คือ คลังสินค้ามีวิธีการและจัดวางไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาควรมีการศึกษาทฤษฎีและหลักการที่มีความสอดคล้องในงานวิจัยที่ทำการศึกษาเนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และรูปแบบวิจัยที่แตกต่างกัน และการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข้ที่ชัดเจน การวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้ในองค์กรที่เกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

กลมชลประทาน. (ม.ป.ป.). *ประวัติโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้.* เข้าถึงได้จาก: http://southern-rangsit.rid.go.th/2020/?page_id=636, 18 ธันวาคม 2565.

นฤภร นิลนิสสัย และปิยะเนตร นาคสีดี. (2564). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา บริษัท เครื่องดื่มรังนก ABC จำกัด.* การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16.

ปัญญรัตน์ พิมพ์สมุทร และพัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2564). การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการพัสดุคงคลังของหน่วยงานการบริหารในสถานศึกษาของกองทัพไทย กรณีศึกษา โรงเรียนช่างฝีมือทหาร สถาบันวิชาการ. ป้องกันประเทศ. *วารสารสถาบันวิชาป้องกันประเทศ*, 12(1), หน้า 80-93.

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2565). *การบริหารสินค้าคงคลังด้วย ABC Analysis*. เข้าถึงได้จาก: https://drpiyanan.com/2022/03/05/abc-analysis/. (21 ธันวาคม 2565).

ประชาสรรณ์ แสนภักดี. (2565). *ผังก้างปลากับแผนภูมิความคิด.* เข้าถึงได้จาก: http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm, 21 ธันวาคม 2565.

มลทะวรรณ ธรรมจันทา และมาลี กาบมาลา. (2560). การจัดทำคำอธิบายเอกสารจดหมายเหตุการณ์ประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *อินฟอร์เมชั่น*, 24(1), หน้า 19-33.

วิทยา อินทร์สอน และคณะ. (2565). *การควบคุมด้วยการมองเห็น เพื่อช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Visual Control for Productivity).* เข้าถึงได้จาก: http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=221&section=4&issues=13, 21 ธันวาคม 2565.

วรพล อารีย์ และคณะ. (2563). การประยุกต์ใช้เทคนิค ABC classification analysis เพื่อการจัดสินค้าคงคลังกลุ่มเครื่องปรุงรสและอาหารแห้ง : กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้า XYZ. *ว.มทรส. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 5(2), หน้า 153-166.

ศิรินันท์ พันโน. (2560). แนวทางการลดปัญหาการเน่าเสียของผักผลไม้สดส่งออกโดยเครื่องบิน. เข้าถึงได้จาก: http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/5673, 18 ธันวาคม, 2564.

ธงชัย แสงสุวรรณดี และสกนธ์ คล่องบุ. (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าด้วยเทคนิค ABC และการพยากรณ์กรณีศึกษาระบบการจัดเก็บสินค้า. *วิศวสารลาดกระบัง*, 38(4), หน้า 13-22.

การปรับปรุงกระบวนการคัดแยกและลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิล กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.พรหมเดช รีไซเคิล

Improving the Sorting Process and Reducing the Time for Moving Recyclable Waste: A Case Study of S. Phromdej Recycle Limited Partnership

ศศิกานต์ เปลื้องผล[1] และวัชรพล วงศ์จันทร์[2]

Sasikan Plueangphon[1] and Watcharaphon Wongjun[2]

ผู้วิจัย[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์[1,2]

E-mail: sasikan.plueang@vru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการทำงานของพนักงานและปรับปรุงกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิล (2) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขนย้ายวัสดุให้สั้นลงและได้ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกระบวนการในการทำงานและการเคลื่อนย้ายขยะ ซึ่งจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้วิธีแผนผังก้างปลา พบว่า สาเหตุของปัญหาเกิดจากพนักงาน ขยะรีไซเคิล อุปกรณ์ เครื่องจักรและวิธีการ โดยหาสาเหตุหลักที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ มีวิธีการขนย้ายวัสดุที่ใช้ความถี่ในการขนย้ายสูง โดยวิธีเทคนิคการเคลื่อนไหวและเวลา (Motion and Time Study) ได้นำมาปรับใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นและการกำจัดความสูญเปล่าในการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกการปรับปรุงและแก้ไขงานจากการออกแบบอุปกรณ์ช่วยในการขนย้ายพลาสติกจากรถบรรทุก โดยการจัดหากล่องกระดาษขนาดใหญ่เพื่อมาบรรจุถุงพลาสติกที่บรรจุขยะคัดรีไซเคิลให้ได้ทีละ 5 ถุง (น้ำหนักประมาณ 50 กิโลกรัมต่อ 5 ถุง) แล้วใช้รถโฟร์คลิฟท์ช่วยในการขนย้ายพถุงพลาสติกจากรถบรรทุกมายังโซนคัดแยกจะทำให้ต้องขนย้ายถุงพลาสติกเหลือเพียง 5 รอบจาก 12 รอบ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การทำงานในกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิล พบว่าประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถลดระยะเวลาการทำงานลดลงจาก 298.82 นาที หรือ 4.98 ชั่วโมง เป็น 243.08 นาที หรือ 4.05 ชั่วโมง (2) เวลาในการทำงานหลังจากการปรับปรุงและแก้ไข ลดลง 55.74 นาที คิดเป็นร้อยละ 18.65 ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ความเมื่อยล้าลดลงส่งผลให้สามารถคัดแยกขยะรีไซเคิลได้เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: การจัดเก็บขยะ ความเคลื่อนไหวของสินค้า การลดระยะเวลา

Abstract

The Objectives of This Research Were (1) To Study the Work of Employees and Improve the Sorting Process of Recyclable Waste, (2) To Shorten the Process and Time of Material Transfer, and to Conduct Research by Collecting Data from Work Processes and Waste Movement. The Main Reasons That Are Most Important Are the Methods of Transporting Materials That Use High Transport Frequency, and Motion and Time Studies Have Been Applied to Help Reduce Unnecessary Work Processes and Eliminate Waste in Work. The Researchers Selected the Results of the Research Consisted of (1) Working in the Recycling Sorting Process Showed That It Was More Efficient and Could Reduce the Working Time from 298.82 Minutes or 4.98 Hours to 243.08 Minutes or 4.05 Hours, (2) The Working Time After the Renovation and Correction Decreased by 55.74 Minutes, or 18.65 Percent, Making It Easier and Faster for Employees to Work. Agility in Work Reduced Fatigue Results in Increased Sorting of Recyclable Waste.

Keywords: Waste storage, goods movement, reduction of time

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาจากมลภาวะต่าง ๆ มากมายหลายด้านและขยะบางประเภทที่มีการย่อยสลายได้ยาก จากวิทยาการที่ก้าวหน้าประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วอัตราการใช้ที่ดินเพิ่มขึ้นเพื่อผลิตเครื่องอุปโภคและบริโภค อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นเหตุให้เศษสิ่งที่เหลือใช้มีปริมาณมากขึ้นก่อให้เกิดปัญหาวัสดุเหลือทิ้งขยะมูลฝอย ในหลายพื้นที่อันก่อให้เกิดปัญหามลภาวะที่สำคัญและมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของผู้คนทุกวันนี้วัสดุเหลือทิ้งหรือขยะเหล่านี้อาจจะเป็นของเหลือใช้จากการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น วัสดุเหลือทิ้งจากร้านอาหาร วัสดุเหลือทิ้งจากสถานประกอบโรงงานและวัสดุเหลือทิ้งจากบ้านเรือน ซึ่งหากเราไม่รู้จักวิธีการกำจัดและจัดการวัสดุเหลือทิ้งต่าง ๆ ให้ถูกวิธีจะนำมาสู่การมีปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย เช่น มลพิษที่เกิดจากขยะมูลฝอย (Waste Pollution) หมายถึง สภาวะแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมอันเนื่องมาจากขยะมูลฝอย เช่น การทิ้งขยะในที่สาธารณะ การทิ้งขยะลงในแหล่งน้ำและเกิดกลิ่นน้ำเน่าเสียจากกองขยะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ ดังนั้นควรมีกลุ่มการจัดการรีไซเคิลเข้ามาจัดการในการคัดแยกขยะมูลฝอยประเภทต่าง ๆ เพื่อนำไปสร้างรายได้

กระบวนการคัดแยกขยะมูลฝอยเพื่อให้ได้วัสดุตามชนิดแต่ละประเภทและปริมาณที่ต้องการจากขยะมูลฝอยมีแหล่งกำเนิดมาจาก 2 แหล่งใหญ่ ๆ ได้แก่ ขยะมูลฝอยจากบ้านพักอาศัย และขยะมูลฝอยจากโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งหากเปรียบเทียบปริมาณการใช้งานของวัสดุที่มีสามารถนำกลับมารีไซเคิลหรือการนำกลับมาใช้ใหม่ได้ที่พบอยู่ในกองขยะมูลฝอยพบว่าขยะมูลฝอยที่มาจากโรงงานอุตสาหกรรมจะมีปริมาณของ

วัสดุดังกล่าว ในปริมาณที่มากกว่าขยะมูลฝอยที่มาจากบ้านเรือนอยู่มาก นอกจากนั้นโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะมีการคัดแยกขยะมูลฝอยแต่ละประเภทอยู่แล้วและเป็นที่ต้องการของกลุ่มผู้รับซื้อขยะเพื่อนำไปรีไซเคิล เนื่องจากไม่ต้องนำมาผ่านกระบวนการคัดแยกมากนักขยะจากโรงงานอุตสาหกรรมจึงเป็นขยะที่ผู้รับซื้อให้ความสนใจอย่างมากอีกทั้งยังมีการแข่งขันกันอย่างมาก ตามกฎหมายประเทศไทย ธุรกิจรีไซเคิล หมายถึง ธุรกิจการจัดการประมูลรับซื้อและรับจ้างขยะที่ไม่อันตรายจากโรงงานอุตสาหกรรม กากของเสีย วัสดุเหลือใช้ เพื่อคัดแยกขยะเพื่อนำไปรีไซเคิลหรือฝังกลบสิ่งปฏิกูลของวัสดุที่ไม่ใช้แล้วที่มีลักษณะและคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 โดยกฎกระทรวง ฉบับที่ 15 (2544) ได้กำหนดประเภทวัสดุเหลือใช้จากกลุ่มโรงงานเพื่อนำไปสู่กระบวนการรีไซเคิลโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการขนย้ายจัดการทำตามระเบียบข้อกฎหมายอย่างเคร่งครัดรวมทั้งการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO14001

การดำเนินกิจการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.พรหมเดช รีไซเคิล ได้ประกอบกิจการประเภทรับประมูลนำขยะมูลฝอยเพื่อนำมารีไซเคิลออกจากโรงงานอุตสาหกรรม สภาพปัญหาปัจจุบันได้ประสบปัญหาเรื่องการจัดการจัดเก็บขยะประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทพลาสติก ประเภทกระดาษ ประเภทแก้ว ประเภทไม้ ประเภทโลหะและประเภทอื่น ๆ และมีพื้นที่ภายในคลังของห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.พรหมเดช รีไซเคิล พื้นที่ในการจัดเก็บขยะไม่เพียงพอต่อการใช้สอยและมีการจัดเก็บแบบวางปะปนกันไม่มีความเป็นระเบียบ ไม่มีป้ายหรือสัญลักษณ์บ่งชี้จึงทำให้พนักงานคัดแยกหยุดชะงัก หากไม่มีการปรับปรุงและการลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายการจัดเก็บขยะจะเกิดผลเสียต่อการทำงานและธุรกิจมากขึ้น ได้พบปัญหาในกระบวนการคัดแยก พนักงานมีไม่เพียงพอ และกระบวนการในการขนย้ายขยะอาทิเช่น การจัดเก็บขยะอย่างไม่เป็นระเบียบ การทำงานแบบหลายขั้นตอน และพนักงานมีไม่เพียงพอต่องาน เครื่องมือไม่สะดวกต่อการหยิบใช้งาน อีกทั้งพนักงานคัดแยกขยะบางงานยังขาดความรู้ในการทำงานและยังไม่มีการกำหนดวิธีการดำเนินงาน (Working Procedure) ที่เหมาะสมทำให้พนักงานเกิดความล่าช้าในขั้นตอนการทำงานและเกิดการรอคอยในการทำงานเพราะขาดแบบแผนในการปฏิบัติงาน ทำให้บริษัทไม่สามารถใช้ประโยชน์จากกำลังการผลิตที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงต้องมีการศึกษาถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการคัดแยก และขนย้ายขยะรีไซเคิลเพื่อให้มีการลดระยะเวลาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้เทคนิคการเคลื่อนไหวและเวลา (Motion and Time Study) และเทคนิค ECRS มาประยุกต์ใช้ช่วยกำจัดความสูญเปล่าในการทำงาน (Waste/Muda) หรือการกำจัดการทำงานที่ไม่เกิดคุณค่า (Non Value Added) เพื่อลดเวลาในการคัดแยกขยะและเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิลให้สั้นลงเกิดการไหลของกระบวนการทำงานได้สะดวกคล่องตัวยิ่งขึ้นจากสภาพแวดล้อม และส่งเสริมการทำงานให้ได้มาตรฐานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางการค้าได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการทำงานของพนักงานและปรับปรุงวิธีการทำงาน ในกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิล
2. เพื่อลดระยะเวลาและระยะทางในการขนย้ายวัสดุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิล

ทบทวนวรรณกรรมและการอ้างอิงทฤษฎี

ปรียานันท์ ทังเจริญ (2558) ได้วิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ ABC เพื่อลดระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจากการศึกษาพบปัญหาในกระบวนการในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า โดยพบว่าในขั้นตอนการรอเจ้าหน้าที่จัดหาสินค้านั้นเกิดความล่าช้าในการจัดหาสินค้าให้กับลูกค้าเกิดจากการมีสินค้าที่ไม่เป็นระเบียบและมีการปะปนกัน โดยใช้ทฤษฎี ABC Analysis และทฤษฎี Why Why Analysis เข้ามาปรับปรุงและแก้ไขปัญหา ผลการปรับปรุง เมื่อนำทฤษฎีเข้ามาปรับปรุงและแก้ไขในการจัดหาสินค้าและการจัดวางให้เหมาะสม เมื่อมีการจัดเรียงตามบริษัทที่มีการเคลื่อนไหวมากที่สุด ไว้ใกล้กับประตูทางออกในการขนย้ายสินค้า มาช่วยในการปรับปรุงและแก้ไขการทำงานให้สะดวกขึ้น โดยการจับเวลาในกระบวนการทำงานจากเดิม 31 นาที ลดลงเหลือ 15 นาที จึงทำให้เวลาในการจัดหาสินค้าและเคลื่อนย้ายที่ดีขึ้น

ไพศาล ลาภสมบูรณ์ชัย และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2558) ได้วิจัยเรื่องการลดความสูญเปล่าในกระบวนการบรรจุหอมหัวใหญ่ โดยเทคนิคการผลิตแบบโตโยต้า: ศึกษาโรงงานถาวรการเกษตร โดยมุ่งเน้นการหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการบรรจุหอมหัวใหญ่ โดยการลดความสูญเปล่าในกระบวนการตามแนวคิดแบบโตโยต้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในด้านการจัดการธุรกิจกระบวนการทั้งหมดที่ดำเนินการพร้อมกับค้นหาสาเหตุและปัญหาความสูญเปล่าจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลดปัญหาความสูญเปล่าปัญหาในกระบวนการที่ค้นพบและได้นำไคเซ็นเข้ามาลดความสูญเปล่าจากการเคลื่อนย้ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วยาภรณ์ แต้ชูวงศ์ และ อรไพลิน กิจวิชาม (2558) ได้วิจัยเรื่องการปรับปรุงกิจกรรมด้านการจัดเก็บสินค้าและกิจกรรมทางการขายสินค้าธุรกิจค้าปลีกสังฆภัณฑ์ กรณีศึกษา: ร้านถุงเงิน จากการศึกษาพบปัญหาทางด้านการขายสินค้าของพนักงานของร้านถุงเงินจัดระบบในคลังสินค้า ขาดการบันทึกเอกสารและจัดระบบเอกสารการควบคุมเอกสาร โดยใช้ทฤษฎีการบริหารสินค้าคงคลัง, ระบบการควบคุมเอกสาร, ทฤษฎี ABC Analysis, แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจและหลัก 5 ส. ผลสรุปหลังการแก้ไขพบว่า พานโตก 12 cm. มีช่วงระยะเวลาในการค้นหาและส่งสินค้า 02:25.3 นาที, ถังสังฆทานกลาง มีช่วงระยะเวลาในการค้นหาและสินค้า 02.15.5 นาที, บายศรีใหญ่ มีช่วงระยะเวลาในการค้นหาและสินค้า 01.33.3 นาที เป็นต้น

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการคัดแยกและลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิล เป็นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ระหว่างการทำงานก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุง โดยใช้เทคนิคการเคลื่อนไหวและเวลา (Motion and Time Study) และเทคนิค ECRS มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยลด

ขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น การกำจัดความสูญเปล่าในการทำงาน (Waste/Muda) หรือการกำจัดกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า (Non Value Added) เพื่อลดเวลาในการคัดแยกขยะ และเคลื่อนย้ายขยะ รีไซเคิลให้สั้นลง เกิดการไหลของกระบวนการทำงานได้สะดวกและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิลมีความจำเป็นต้องเข้าใจในหลักการและลักษณะกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนจำเป็นต้องมีการเขียนแผนผังโรงงานในปัจจุบันแล้ววิเคราะห์กระบวนการทำงานและเขียนออกมาในรูปแบบของแผนภูมิกระบวนการทำงานและแผนผังการไหล จากนั้นจึงทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยใช้เทคนิคการเคลื่อนไหวและเวลา (Motion and Time Study) และเทคนิค ECRS มาประยุกต์ใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกและลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิลของห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.พรหมเดช รีไซเคิล ได้เก็บรวบรวมข้อมูลสภาพปัญหาในปัจจุบันโดยเก็บข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริงและพนักงานที่ให้ความร่วมมือในการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละขั้นตอน พบว่า กระบวนการในการคัดแยกขยะรีไซเคิลมีความยุ่งยากและหลายขั้นตอน พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการทำงาน เครื่องมือไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิลที่ล่าช้า โดยมีการเก็บข้อมูลจากลำดับขั้นตอนในกระบวนการในการทำงานและเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิล มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนจะนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการคัดแยกและลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิล ซึ่งกระบวนการในการทำงานและเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิลทั้งหมด 7 ขั้นตอน มีดังนี้

1) ขนขยะรีไซเคิลหรือพลาสติกลงจากรถบรรทุกมาวางไว้ในโซนคัดแยกประเภทของพลาสติก

2) ทำการเตรียมอุปกรณ์ในการคัดแยกประเภทของขยะรีไซเคิล

3) คัดแยกประเภทของขยะรีไซเคิลในแต่ละประเภท

4) ทำการรวบรวมพลาสติกที่คัดแยกแล้วไว้ในถุงพลาสติกเพื่อแบ่งตามชนิดและประเภท

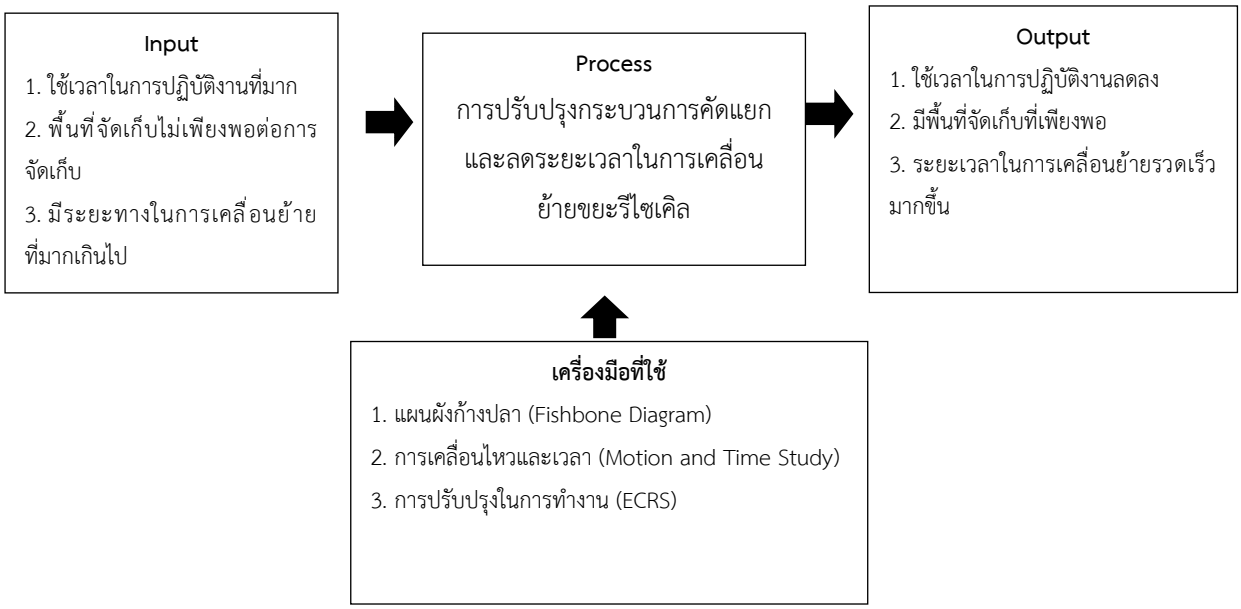
5) ทำการชั่งน้ำหนักถุงพลาสติกที่ใส่พลาสติกที่คัดแยกแล้ว

6) จดบันทึกน้ำหนักถุงพลาสติกที่บรรจุพลาสติกที่คัดแยกเสร็จแล้วในแต่ละประเภท

7) ขนย้ายพลาสติกในแต่ละประเภทไปจัดเก็บในคลังสินค้า

ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกปรับปรุงและแก้ไขปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานทั้งหมด 2 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นตอนที่ 3 คือ คัดแยกประเภทของขยะรีไซเคิลในแต่ละประเภทและขั้นตอนที่ 7 คือ ขนย้ายพลาสติกในแต่ละประเภทไปจัดเก็บในคลังสินค้า

กรอบแนวคิด



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกและลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิลของห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.พรหมเดช รีไซเคิล

1. เทคนิคการวิเคราะห์แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อหาสาเหตุของปัญหาในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการในการทำงาน

2. เทคนิคการเคลื่อนไหวและเวลา (Motion and Time Study) และเทคนิค ECRS มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยกำจัดความสูญเปล่าที่ไม่จำเป็นในกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนออกไป เพื่อลดระยะเวลาและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

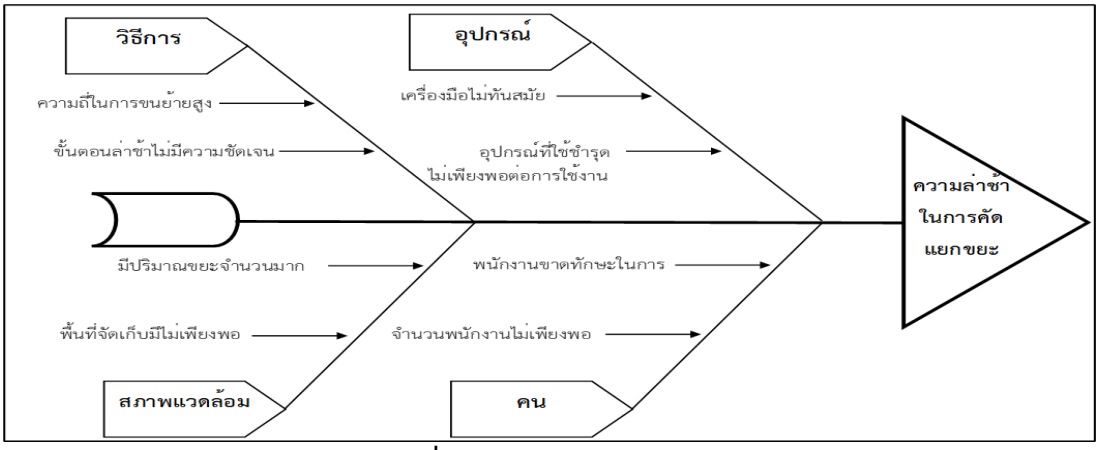
การศึกษาการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกและลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายขยะรีไซเคิล ในแผนกการจัดการคลังสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.พรหมเดช รีไซเคิล ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกและการลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายขยะ เพื่อสร้างระเบียบวิธีการในการทำงาน โดยใช้เทคนิคการเคลื่อนไหวและเวลา (Motion and Time Study) และเทคนิคการวิเคราะห์แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อหาสาเหตุหลัก ๆ ของปัญหาในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการในการทำงาน โดยศึกษากระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิล ทั้งนี้หากธุรกิจไม่มีการจัดการที่ดีจะส่งผลให้จะเกิดต้นทุนสูงมีระยะเวลาในการทำงานมาก รวมถึงจะกระทบไปยังส่วนงานอื่น ๆ เพราะคลังสินค้ามีพื้นที่ที่จำกัด หากไม่วางระบบในการจัดเก็บขยะและไม่มีการวางแผน การระบายขยะเก่าเมื่อขยะใหม่เข้ามาก็จะทำให้ขยะมีจำนวนมากยิ่งขึ้นและลดขั้นตอนในการทำงานที่เกิดความสูญเปล่า อีกทั้ง ลดระยะเวลาในการทำงานจะ

นำมาสู่ปัญหาพื้นที่คลังสินค้าไม่เพียงพอเกิดปัญหาขยะค้างสต็อกจำนวนมากและเกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนล่าช้าต่อการทำงาน

ผลการวิจัย

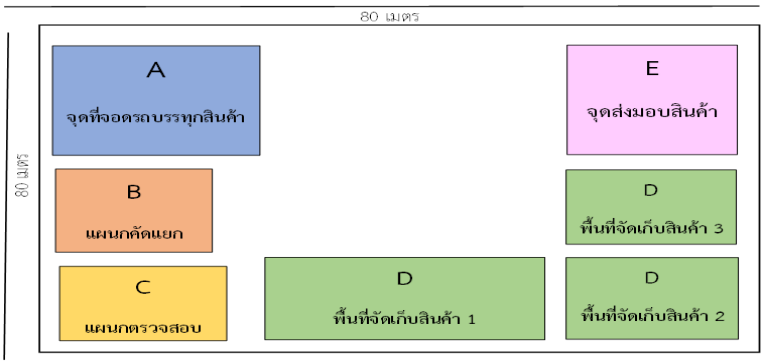
จากการนำแนวคิดการเคลื่อนไหวและเวลา (Motion and Time Study) และแนวคิด ECRS ไปทดลองใช้เพื่อช่วยกำจัดความสูญเปล่าที่ไม่จำเป็นในกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนออกไป เพื่อลดระยะเวลาและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานในแผนกการจัดการคลังสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ส.พรหมเดช รีไซเคิล แสดงแผนผังโรงงานดังนี้

จากการวิเคราะห์ปัญหาหลักที่สำคัญของความล่าช้าในขั้นตอนการเคลื่อนย้ายและขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิแสดงสาเหตุและผลหรือเขียนเป็นแผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram) ได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงแผนภูมิก้างปลา

และสามารถเขียนแผนผังบริเวณการทำงานของกระบวนการคัดแยกและเคลื่อนย้ายทั้งหมด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนในการทำงานแต่ละขั้นตอน เพื่อทราบทิศทางในการเคลื่อนย้ายของคนและวัตถุได้อย่างละเอียดยิ่งขึ้นโดยบริเวณต่าง ๆ แสดงรูปที่ 2



รูปที่ 2 แสดงแผนผังโรงงาน

การนำเครื่องมือมาใช้ในการหาแนวทางการปรับปรุงและแก้ไขขั้นตอนในการทำงาน จากการนำแผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram) มาวิเคราะห์ปัญหาในกระบวนการทำงาน พบว่าสาเหตุของปัญหาเกิดจากพนักงาน ขยะรีไซเคิล อุปกรณ์ เครื่อง และวิธีการ โดยหาสาเหตุหลักที่มีความสำคัญที่สำคัญที่สุด คือ มีวิธีการเคลื่อนย้ายวัสดุที่มีการใช้ความถี่ในการขนย้ายสูง เนื่องจากต้องขนย้ายถุงพลาสติกทีละ 2 ถุง (น้ำหนักถุงละ 10 กิโลกรัม) นอกจากนี้ระยะทางในการขนย้ายต่อรอบ คือ 20 เมตรต่อรอบ ถ้าต้องขนย้ายวันละ 10 รอบ แสดงว่าต้องขนย้ายในระยะทางรวม 200 เมตร จึงทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

แนวทางในการปรับปรุง การแก้ไขปัญหาเรื่องความถี่ในการขนย้ายพลาสติกจากรถบรรทุกไปยังพื้นที่คัดแยกและจัดเก็บ ด้วยเทคนิค ECRS คือ การรวมกัน (Combine) ลดการทำงานที่ไม่จำเป็นและลดจำนวนรอบในการขนย้ายวัสดุ ผู้วิจัยจึงเลือกการปรับปรุงและแก้ไขการทำงานจากการออกแบบอุปกรณ์เพื่อช่วยในการขนย้ายวัสดุจากรถบรรทุก โดยการจัดหาหล่องกระดาษขนาดใหญ่เพื่อมาบรรจุถุงพลาสติกที่ข้างในบรรจุขยะคัดรีไซเคิลให้ได้ ทีละ 5 ถุง (น้ำหนักประมาณ 50 กิโลกรัม ต่อ 5 ถุง) หรือ 1 ถุง (น้ำหนัก 10 กิโลกรัม ต่อ 1 ถุง) แล้วใช้โฟร์คลิฟท์ช่วยในการขนย้ายถุงพลาสติกจากรถบรรทุกมายังแผนกคัดแยก ทำให้ต้องขนย้ายถุงพลาสติกเหลือเพียง 5 รอบจาก 12 รอบ ดังตารางที่ 1

การเก็บข้อมูลหลังการปรับปรุง ในการปรับปรุงและแก้ไขในการทำงานเมื่อนำอุปกรณ์ไปทดลองใช้เพื่อช่วยในการขนย้าย พบว่า การทำงานของพนักงานในระยะแรกนั้นเกิดความล่าช้าบ้าง เนื่องจากพนักยังไม่คุ้นเคยกับการใช้อุปกรณ์ในการขนย้ายแต่เมื่อใช้อุปกรณ์ไประยะหนึ่ง พบว่าการทำงานเริ่มดีขึ้นเรื่อย ๆ พนักงานทำงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นส่งผลให้มีเวลาในการคัดแยกขยะรีไซเคิลแต่ละประเภทได้เพิ่มดีขึ้นและทันตามเวลาที่จะจัดส่งให้ลูกค้า เมื่อปรับปรุงวิธีการทำงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิล ปริมาณ 360 กิโลกรัม ก็มาจับเวลาเพื่อหาเวลามาตรฐานในการทำงานทุกขั้นตอนหลังการปรับปรุง

การคำนวณหาเวลามาตรฐานในการทำงานหลังการปรับปรุง เนื่องจากมีการปรับปรุงการทำงานโดยเลือก 2 ขั้นตอนจาก 7 ขั้นตอน ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของการทำงานได้แก่ขั้นตอนที่ 3

ตารางที่ 1 การคำนวณหาเวลามาตรฐานและจำนวนรอบในการทำงาน

ขั้นตอน	รายการ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 4	ครั้งที่ 5	ครั้งที่ 6	ครั้งที่ 7	ครั้งที่ 8	ครั้งที่ 9	ครั้งที่ 10	เวลารวม	เวลาเฉลี่ย	พิสัย= สูงสุด - ต่ำสุด	พิสัย/เวลาเฉลี่ย	จำนวนรอบ
1	รถขนพลาสติกขาเข้า	4.3	4.4	5.1	4.7	4.7	5.2	4.5	4.9	5	5.1	47.9	47.9	0.9	0.19	6
2	เตรียมอุปกรณ์	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	0	0.00	
3	คัดแยกขยะรีไซเคิล	228.5	246.9	269.5	251.6	240.5	276.5	265.8	260.8	245.3	238	252.34	252.34	48	0.19	6
4	แยกประเภทขยะ	10.9	12.3	12.5	11.7	10.9	13.1	11.9	11.4	12.3	12.7	119.7	11.97	2.2	0.18	6
5	ชั่งน้ำหนัก	8.3	8.6	7.9	9.4	9.3	8.9	8.1	9.1	8.8	8.3	86.7	8.67	1.5	0.17	5
6	จดบันทึก	2.8	2.7	2.7	3.4	2.9	3.1	3.1	2.7	3.2	3.1	29.7	2.97	0.7	0.24	10
7	ขนย้ายไปจัดเก็บ	8.3	7.7	8.6	9.0	9.2	8.4	8.3	7.7	8.8	8.4	84.4	8.44	1.5	0.18	6
รวม		**265.1**	**284.6**	**308.3**	**291.8**	**279.5**	**317.2**	**303.7**	**298.6**	**285.4**	**277.6**					

คือ คัดแยกประเภทของขยะรีไซเคิลในแต่ละประเภท และขั้นตอนที่ 7 คือ ขนย้ายพลาสติกในแต่ละประเภทไปจัดเก็บในคลังสินค้า ผู้วิจัยจึงทำการหาเวลามาตรฐานเฉพาะขั้นตอนที่มีการปรับปรุงการทำงานใหม่ ดังนี้

1. การหาจำนวนรอบในการจับเวลาและเวลาเฉลี่ย ในการศึกษาหาเวลามาตรฐานจะศึกษาขั้นตอนการคัดแยกขยะรีไซเคิลก่อนการปรับปรุงดดยเริ่มจากการหาจำนวนรอบในการจับเวลาการทำงานแต่ละขั้นตอน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Excel คำนวณจำนวนรอบในการจับเวลา โดยกำหนดจำนวนรอบในการจับเวลาที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน ± ร้อยละ 5 แสดงในตารางที่ 1

2. การคำนวณหาเวลาปกติ ในการหาเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิลหลังจากที่ทราบเวลาเฉลี่ยในการทำงานแต่ละขั้นตอน ผู้วิจัยจะคำนวณหาเวลาปกติ (Normal Time) คือ เวลาเฉลี่ย (Selected Time) และการประเมินอัตราความเร็ว (Rating Factor) ซึ่งประกอบด้วยทักษะ ความชำนาญในการทำงานของพนักงานที่ทำการจับเวลา (Skill) ความพยายามในการทำงานให้สำเร็จของพนักงานที่ถูกจับเวลา (Effort) เงื่อนไขการปฏิบัติงาน (Condition) จะส่งผลกระทบต่อความเร็วในการทำงานของพนักงานที่จับเวลาหรือไม่และความสม่ำเสมอ (Consistency) ในระหว่างที่ทำการจับเวลาการทำงานของพนักงานสำหรับวิจัยนี้ หัวหน้างานและเจ้าของกิจการจะเป็นผู้ให้คะแนนการประเมินอัตราความเร็วในด้านต่าง ๆ จากวิธีของ Westinghouse

ตารางที่ 2 การหาเวลาปกติหลังจากการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิล

ขั้นตอน	Skill	Effort	Condition	Consistency	Total	1+Total	เวลาเฉลี่ย (นาที)	เวลาปกติ (นาที)
1. ขนย้ายพลาสติกมาในโซนคัดแยก	0	0.02	0	0.01	0.3	1.3	4.79	6.09
2. เตรียมอุปกรณ์	0	0	0	0.00	0	1	2	3
3. คัดแยกขยะรีไซเคิล	0.11	0.05	-0.03	0.01	0.14	1.14	252.34	253.48
4. เก็บรวบรวมตามชนิด	0.03	0.05	-0.03	0.03	0.08	1.08	11.97	13.05
5. ทำการชั่งน้ำหนัก	0	0.02	0	0.01	0.03	1.03	8.67	9.7

ขั้นตอน	Skill	Effort	Condition	Consistency	Total	1+Total	เวลาเฉลี่ย (นาที)	เวลาปกติ (นาที)
พลาสติกที่คัดแยกแล้ว								
6. จดบันทึกน้ำหนักของพลาสติก	0	0	0	0.01	0.01	1.01	2.97	3.98
7. ขนย้ายไปจัดเก็บในพื้นที่	0.03	0.05	-0.03	0.03	0.08	1.08	8.44	9.52

3. การคำนวณหาเวลามาตรฐาน เมื่อทราบเวลาปกติจากการคำนวณแล้วขั้นตอนต่อไป คือ การให้เวลาเผื่อในการทำงานโดยงานวิจัยนี้พิจารณาเวลาเผื่อกิจส่วนตัว (Personal Allowance) เวลาเผื่อสำหรับความเหนื่อยล้า (Fatigue Allowance) และเวลาเผื่อสำหรับความล่าช้าจากเหตุขัดข้องหรือการรอคอยต่าง ๆ (Delay or Contingency Allowance) เพื่อนำมาคำนวณหาเวลามาตรฐาน

ตารางที่ 3 การหาเวลามาตรฐานหลังจากการปรับปรุงของกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิล

ขั้นตอน	เวลาปกติ (นาที)	เวลาเผื่อ (นาที)	เวลามาตรฐาน (นาที)
1. ขนย้ายพลาสติกมาในโซนคัดแยก	6.09	ร้อยละ 15	-5.1765
2. เตรียมอุปกรณ์	3	ร้อยละ 10	-2.7
3. คัดแยกขยะรีไซเคิล	253.48	ร้อยละ 20	-202.78
4. เก็บรวบรวมตามชนิด	13.05	ร้อยละ 10	-11.745
5. ทำการชั่งน้ำหนักพลาสติกที่คัดแยกแล้ว	9.7	ร้อยละ 8	-8.924
6. จดบันทึกน้ำหนักของพลาสติก	3.98	ร้อยละ 8	-3.6616
7. ขนย้ายไปจัดเก็บในพื้นที่	9.52	ร้อยละ 15	-8.09
รวมเวลา	**298.82**		**-243.08**

เมื่อได้เวลามาตรฐานของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิลตามที่ระบุไว้ในขอบเขตการวิจัยแล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์การทำงาน โดยนำไปใช้ในแผนภูมิการทำงานหลังจากการปรับปรุงและแก้ไข

4. ผลจากการทำงานก่อนและหลังจากการปรับปรุง เมื่อทำการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าแล้วนำมาเปรียบเทียบประสิทธิภาพจากการทำงานก่อนและหลังปรับปรุง โดยดูจากระยะเวลาและระยะทางที่ลดลงในการทำงานคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4 การคำนวณหาเวลาและระยะทางที่ลดลงของกระบวนการในการคัดแยกขยะรีไซเคิลเป็นร้อยละ

งานที่ทำการปรับปรุง	การคำนวณ	จำนวนที่ลดลง (นาที)	จำนวนร้อยละที่ลดลง
ขั้นตอนที่ 3 การคัดแยกขยะรีไซเคิล	((253.48-202.78)/253.48)×100	50.7 นาที	ร้อยละ 20.00
ขั้นตอนที่ 7 การขนย้ายขยะไปแยกจัดเก็บในแต่ละประเภทในคลังสินค้า	((9.52-8.09)/9.52)×100	1.43 นาที	ร้อยละ 15.02
ผลรวมเวลาที่ลดลง	**((298.82-243.08)/298.82)×100**	**55.74 นาที**	**ร้อยละ 18.65**

จากตารางที่ 4 หลังจากการปรับปรุงและแก้ไขการทำงานใหม่ทำให้ระยะเวลาและระยะทางในการทำงานลดลงใน 2 ขั้นตอนหลักที่ทำการปรับปรุงและแก้ไข ได้แก่ ขั้นตอนที่ 3 คือ การคัดแยกประเภทของขยะรีไซเคิลในแต่ละประเภท เวลาในการทำงานลดลง 50.7 นาที คิดเป็นร้อยละ 20.00 และขั้นตอนที่ 7 การขนย้ายพลาสติกในแต่ละประเภทไปจัดเก็บในคลังสินค้า เวลาในการทำงานลดลง 1.43 นาที คิดเป็นร้อยละ 15.02

ผลการศึกษาข้อมูลหลังการปรับปรุง

หลังจากที่ศึกษาการทำงานโดยใช้เทคนิคการเคลื่อนไหวและเวลาทำให้พบปัญหาที่ส่งผลต่อความล่าช้าที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงาน อันเกิดจากระยะทางและรอบในการขนย้ายพลาสติกสูงจึงเกิดการรอคอยในกระบวนการวิธีการคัดแยกรีไซเคิลยังขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ช่วยทำงานให้เร็วขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้าในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแต่ละคนมีไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงเลือกปรับปรุงและแก้ไขปัญหาหลักที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานมาทั้งหมด 2 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นตอนที่ 3 คือ คัดแยกประเภทของขยะรีไซเคิลในแต่ละประเภทและขั้นตอนที่ 7 คือ ขนย้ายพลาสติกในแต่ละประเภทไปจัดเก็บในคลังสินค้า โดยหาวิธีการทำงานที่ดีกว่า ในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ขั้นตอนการทำงานที่ได้ทำการปรับปรุงนกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิล

ขั้นตอนที่	รายละเอียด	วิธีการทำงานปัจจุบัน	วิธีการปรับปรุง
3	คัดแยกประเภทของขยะรีไซเคิลในแต่ละประเภท	พนักงานแต่ละคนคัดแยกขยะรีไซคเคิลทั้งหมด 9 ประเภททีละ 10 กิโลกรัม ไม่มีเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ช่วยในการคัดแยก	ใช้สายพานและการปรับปรุงสมดุลในการทำงานใหม่ พนักงานคัดแยกขยะรีไซเคิลตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายช่วยกันคัดแยกขยะรีไซเคิลทีละ 20 กิโลกรัม
7	ขนย้ายพลาสติกในแต่ละประเภทไปจัดเก็บในคลังสินค้า	พนักงานขนย้ายถุงพลาสติกทีละ 2 ถุง (น้ำหนักถุงละ 10 กิโลกรัม) ต้องขนทั้งหมด 18 รอบ ไม่มีอุปกรณ์ช่วยในการขนย้าย	พนักงานขนย้ายทีละ 6 ถุง โดยบรรจุไว้ในกล่องกระดาษที่จัดทำขึ้นแล้วใช้โฟล์คลิฟท์ช่วยในการขนย้ายต้องขน 6 รอบ

จากตารางที่ 5 พบว่าเมื่อปรับปรุงการทำงานในกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิลในส่วนของขั้นตอนที่ 3 คือ คัดแยกประเภทของขยะรีไซเคิลในแต่ละประเภทมีการปรับสมดุลการทำงานใหม่และการใช้สายพานช่วย โดยใช้วิธีการปรับความเร็วของสายพานในการคัดแยกขยะรีไซเคิล ซึ่งจำเป็นต้องคำนวณหาความเร็วของสายพานก่อนการปรับปรุง คำนวณจากเวลาเฉลี่ยการทำงานของพนักงานทั้ง 4 คนและคำนวณหาความเร็วของสายพานหลังจากการปรับปรุง โดยคำนวณหาความเร็วของสายพานใหม่จากร้อยละความต่างของเวลาเฉลี่ยของพนักงานคนที่ทำงานได้เร็วที่สุดหรือใช้เวลาในการคัดแยกน้อยที่สุดกับพนักงานคนที่ทำงานได้ช้าที่สุดหรือใช้เวลาในการคัดแยกมากที่สุด ซึ่งการปรับความเร็วของสายพานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้นไปด้วย และขั้นตอนที่ 7 คือ การขนย้ายพลาสติกไปจัดเก็บในคลังสินค้า ปรับปรุงการทำงานโดยทำอุปกรณ์ช่วยในการขนย้ายวัสดุ ทำให้รอบในการขนส่งลดลงส่งผลให้ระยะทางและเวลาในการทำงานลดลง หลังจากการปรับปรุงและแก้ไขการทำงานใหม่ทำให้ระยะเวลาและระยะทางในการทำงานลดลงใน 2 ขั้นตอนหลักที่ทำการปรับปรุงและแก้ไข ได้แก่

- ขั้นตอนที่ 3 การคัดแยกประเภทของขยะรีไซเคิลในแต่ละประเภท เวลาในการทำงานลดลง 50.7 นาที คิดเป็นร้อยละ 20.00

- ขั้นตอนที่ 7 การขนย้ายพลาสติกในแต่ละประเภทไปจัดเก็บในคลังสินค้า เวลาในการทำงานลดลง 1.43 นาที คิดเป็นร้อยละ 15.02

และพบว่าการทำงานในกระบวนการคัดแยกขยะรีไซเคิลมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหลังจากการปรับปรุงการทำงานในขั้นตอนที่ 3 และขั้นตอนที่ 7 ส่งผลให้ใช้เวลาในการทำงานทั้งหมดนั้นลดลงจากเดิม 298.82 นาที หรือ 4.98 ชั่วโมง เป็น 243.08 นาที หรือ 4.05 ชั่วโมง เวลาในการทำงานหลังจากการปรับปรุง

และแก้ไข ลดลง 55.74 นาที คิดเป็นร้อยละ 18.65 ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ความเมื่อยล้าลดลงส่งผลให้สามารถคัดแยกขยะรีไซเคิลได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การเก็บข้อมูล ผลที่ได้เป็นการสุ่มเก็บข้อมูลในช่วงเวลานั้น ซึ่งในอนาคตอาจมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ข้อมูลอาจมีการคลาดเคลื่อนไปเนื่องจากสภาวะและปัจจัยที่แตกต่างกัน หากต้องการข้อมูลที่แม่นยำมากขึ้น ควรมีการใช้เวลาเก็บข้อมูลที่มากกว่านี้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาการทำงานของคนกับเครื่องจักร โดยการศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาอาจมีปัจจัยอื่นอีกที่ส่งผลต่อการทำงานแต่ไม่ได้พิจารณา เช่น ค่าความสว่างของแสงไฟ ผังโรงงาน พื้นที่ในการทำงาน เป็นต้น

3. ในการจับเวลาขั้นตอนในการทำงานนั้น หากศึกษาจากการทำงานของพนักงานโดยตรงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากมาก ดังนั้นควรนำเอาอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าช่วยในการตรวจสอบ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัย ใช้โทรศัพท์มือถือถ่ายรูปขั้นตอนในการทำงานเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ทำให้สามารถช่วยลดความเคลื่อนไหวและเวลาได้

4. การทำงานในกระบวนการในการคัดแยกพลาสติก พนักงานต้องทำงานหนักมีการก้มเงยลุกนั่งบ่อย ๆ และต้องขนย้ายวัสดุที่เป็นชิ้นส่วนย่อยจำนวนมาก จึงแนะนำให้มีการยืดเส้นยืดสายก่อนการทำงานประมาณ 10 นาที

5. เมื่อมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่และมีการใช้เครื่องจักร อุปกรณ์ เข้ามาช่วยจึงมีความจำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานใหม่และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน

บรรณานุกรม

ปรียานันท์ ทังเจริญ. (2558). *การประยุกต์ใช้ ABC เพื่อลดระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน).* กรุงเทพมหานคร: ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม.

ไพศาล ลาภสมบูรณ์ชัย และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2558). *การลดความสูญเปล่าในกระบวนการบรรจุหอมหัวใหญ่ โดยเทคนิคการผลิตแบบโตโยต้า : ศึกษาโรงงานถาวรการเกษตร.* กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาการจัดการ (สาขาการจัดการธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย.

วยาภรณ์ แต้ชูวงศ์ และอรไพลิน กิจวิชาม. (2558). *การปรับปรุงกิจกรรมด้านการจัดเก็บสินค้าและกิจกรรมทางการขายสินค้าธุรกิจค้าปลีกสังฆภัณฑ์ กรณีศึกษา:ร้านถุงเงิน.* ขอนแก่น: สาขาการจัดการคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี.

การจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษากลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา ตำบลหนองตูม อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย

Warehouse Management: A Case Study of Nong Toom Phatthana Agricultural Housewives Group, Nong Toom Sub-district, Kong Krailat District, Sukhothai Province

ชนิกานต์ เปรมปรีดิ์[1] อรรถวิทย์ สมศิริ[2] และ อัษฎางค์ พลนอก[3]

Chanikant Prampree[1] Atawit Somsiri[2] and Assadang Polnok[3]

นักศึกษา หลักสูตรเทคโนโลยีผู้ประกอบการและการจัดการนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนเรศวร[1],

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร[2,3]

E-mail: assadangp@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อวิเคราะห์สินค้าคงคลังด้วยระบบ ABC – FSN Analysis และ (2) เพื่อเปรียบเทียบผลการปรับปรุงคลังสินค้า ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากรายการสินค้าคงคลังของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนาจำนวนทั้งสิ้น 59 รายการ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ด้วยระบบ ABC – FSN Analysis ผลการวิจัย พบว่า สินค้าคงคลังมูลรวมค่ารวมเท่ากับ 336,407 บาท โดยแยกเป็น กลุ่ม A มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 217,144 บาท ร้อยละ 64.55 กลุ่ม B มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 83,440 บาท ร้อยละ 24.80 กลุ่ม C มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 35,823 บาท ร้อยละ 10.65 กลุ่ม AF มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 144,010 บาท ร้อยละ 42.81 กลุ่ม AS มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 56,899 บาท ร้อยละ 16.91 และ กลุ่ม AN มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 16,235 บาท ร้อยละ 4.83 หลังจากได้มีการดำเนินการวิเคราะห์และปรับปรุง พบว่า สินค้าคงคลังมูลค่ารวมเท่ากับ 284,145 บาท กลุ่ม A มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 166,510 บาท ร้อยละ 58.60 ลดลงร้อยละ 23.26 กลุ่ม B มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 83,616 บาท ร้อยละ 29.43 เพิ่มขึ้นร้อยละ +0.21 กลุ่ม C มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 34,019 บาท ร้อยละ 11.97 ลดลงร้อยละ 5.03 สินค้าในกลุ่มที่เคลื่อนไหวน้อย AN มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 7,640 บาท ลดลงร้อยละ -52.94 กลุ่ม BN มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 28,298 บาท ลดลงร้อยละ 24.32 และ กลุ่ม CN มูลค่าสินค้าคงคลังเท่ากับ 14,476 บาท ลดลงร้อยละ 8.14 โดยรวม มูลค่าสินค้าคงคลังลดลง 52,262 บาท ลดลงร้อยละ 15.54 ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนมีสภาพคล่องเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

คำสำคัญ: วิสาหกิจชุมชน สินค้าคงคลัง การวิเคราะห์ ABC – FSN

Abstract

The research was a qualitative research followed by (1) to analyze inventory using the ABC – FSN Analysis system and (2) to compare the results of inventory improvement.

The research was conducted by collecting data from the inventory of the Nong Toom Pattana Farmer Housewives Group, totaling 59 items, and analyzing the data by using ABC – FSN Analysis. The results showed that the total inventory value was 336,407 baht divided into group A, inventory value was 217,144 baht, 64.55% group B, inventory value was 83,440 baht, 24.80% group C, inventory value was 35,823 baht, 10.65%, group AF inventory value was 144,010 baht 42.81%, group AS inventory value was 56,899 baht 16.91% and group AN inventory value was 16,235 baht 4.83%. The analysis and adjustments have revealed that the overall value of the inventory amounts to 284,145 baht. Group A inventory value was 166,510 baht, 58.60% decreased by 23.26%. Group B inventory value was 83,616 baht, 29.43% increased of 0.2 percent. Group C inventory value was 34,019 baht, 11.97 percent, decreased by 5.03 percent. The products in the low-moving group AN, inventory value was 7,640 baht, decreased by 52.94 percent, group BN, inventory value was 28,298 baht, decreased by 24.32 percent, and in group CN, The inventory value was 14,476 baht, decreased of 8.14 percent. Overall, the inventory value decreased by 52,262 baht, representing a decrease of 15.54 percent. As a result, there was a noticeable increase in the liquidity of the community enterprise.

Keywords: Community enterprise, inventory, ABC–FSN analysis

บทนำ

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ประเทศไทยได้มีการสนับสนุนพัฒนาสินค้า “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” หรือ One Tambon One Product (OTOP) มาอย่างต่อเนื่อง เป็นการพัฒนาอย่างเป็นกระบวนการทางความคิด การรักษาภูมิปัญญาไทย การท่องเที่ยว ศิลปะวัฒนธรรมให้มีจุดเด่น และจุดขาย ที่รู้จักกันแพร่หลายไปทั่วประเทศ และทั่วโลก ดังจะเห็นได้จากผลสำเร็จของการจัดงานแสดงสินค้า OTOP ต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น OTOP นวัตวิถี เป็นต้น และต่อมาได้มีพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 มีเจตนารมณ์เพื่อให้มีการส่งเสริมความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น การสร้างรายได้ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การพัฒนาความสามารถในการจัดการและพัฒนารูปแบบวิสาหกิจชุมชน มีผลให้ชุมชนพึ่งพาตนเองได้และพัฒนาระบบเศรษฐกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็ง รวมถึงการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนไปสู่การเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจในระดับสูงขึ้นต่อไป

ในปี พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้ออกกฎหมายส่งเสริมให้คนในชุมชนรวมตัวกันนำความรู้ และทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาผลิตเป็นสินค้า ที่เรียกว่า “พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548” (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548, 2548) อาจจะกล่าวได้ว่า การพัฒนาสินค้า OTOP

เป็นการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากให้มีความมั่นคง โดยส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ ทำให้กลุ่มเป็นที่รู้จักมากขึ้นทั้งในและต่างประเทศ (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2562)

กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา ตำบลหนองตูม อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย เป็นองค์กรหนึ่งที่ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2547 โดยชาวบ้าน 16 คน ในหมู่บ้านรวมตัวกัน ผลิตสินค้า OTOP เป็นสินค้าประเภทผลไม้แปรรูป เช่น กล้วย เผือก มัน ฟักทอง เป็นต้น ขนมผิง และคุกกี้สิงคโปร์ เพื่อจำหน่ายทั้งปลีกและส่ง

ปัจจุบันนี้กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนาได้มีการเพิ่มช่องทางการจำหน่าย หน้าร้านออนไลน์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้มีวัตถุดิบที่จัดเก็บอยู่ในคลังสินค้ามีเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการจัดการบริหารคลังสินค้ามีเพิ่มมากขึ้น เพราะไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ยังใช้วิธีการจัดเก็บตามความสะดวก ส่งผลทำให้เกิดปัญหาต้นทุนที่สูงขึ้น หรือเกิดปัญหาต้นทุนจม ดังนั้นการจัดระบบสินค้าคงคลังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารต้นทุนในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้การจัดเก็บสินค้ามีประสิทธิภาพ และสามารถลดต้นทุนในการจัดเก็บสินค้าได้

การศึกษาเกี่ยวกับคลังสินค้ามีความสำคัญในหลายภาคส่วน เช่น การศึกษาการบริหารคลังสินค้าเคมีภัณฑ์ในโรงพยาบาล (อัษฎางค์ พลนอก และอรรถวิทย์ สมศิริ, 2565) การปรับปรุงระบบจัดการคลังสินค้าของโรงงานขนมหวาน (ประดิษฐ์ พุฒิกุลบวร และยงยุทธ เหมาะลา, 2560) การจัดการสินค้าคงคลังกลุ่มเครื่องปรุงรสและอาหารแห้ง (วรพล อารีย์, วัชริยา แช่มแมงปัก, ภคพล แซ่ลิ่ม และนันทวัฒน์ สาวิสิทธิ์, 2563) การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าของกิจการค้าขาย (อินทิรา รามอินทร์, ธิรนันท์ วัฒนโยธิน, เกศกุฎา โกฏิกุล, กฤติกา กลับรินทร์ และนุชากร คงยะฤทธิ์, 2565) เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการวิเคราะห์สินค้าคงคลังของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนาเพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับคลังสินค้า OTOP ที่มีความจำเป็นต้องพัฒนาการประสิทธิภาพการบริหารคลัง ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมีผลต่อการดำเนินของกิจการ ให้มีการดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการและวางแผนคลังสินค้าเพื่อลดความสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ และมีการจัดการวางแผนคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สินค้าคงคลังด้วยระบบ ABC – FSN Analysis
2. เพื่อเปรียบเทียบผลการปรับปรุง คลังสินค้า

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการสินค้าคงคลังโดยเทคนิค ABC Analysis จะแบ่งรายการสินค้าออกเป็น 3 กลุ่ม โดยกลุ่ม A มีมูลค่าของคงคลังประมาณ 70% - 90% ของมูลค่าสินค้าคลังทั้งหมดแต่มีจำนวนรายการสินค้าประมาณ 5% - 20% ของรายการสินค้าทั้งหมด ส่วนกลุ่ม B มีมูลค่าของคงคลังประมาณ 20% - 30% แต่มีจำนวนรายการสินค้าประมาณ 10% - 20% ของรายการสินค้าทั้งหมด ส่วนกลุ่ม C คือกลุ่มที่มีจำนวนรายการสินค้า

ประมาณ 50% - 60% ของรายการสินค้าทั้งหมด แต่มีมูลค่าประมาณ 5% - 10% ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด (วรพล อารีย์, วัชริยา แช่มแมงปัก, ภคพล แซ่ลิ่ม, และนันทวัฒน์ สาวิสิทธิ์, 2563)

การวิเคราะห์ข้อมูลสินค้าคงคลังด้วย FSN Analysis คือการแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ คือ การคัดแยกวัสดุตามความถี่ในการใช้งาน โดยจัดแบ่งตามความถี่ในการใช้งาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ วัสดุที่มีการหมุนเวียนเร็ว (Fast Moving, F) คือ วัสดุที่มีความต้องการใช้งานถี่ มีการเรียกใช้งานบ่อย วัสดุกลุ่มที่มีการใช้งานถี่รองลงมา คือ วัสดุที่มีการหมุนเวียนช้า (Slow Moving, S) โดยเป็นวัสดุที่มีความต้องการใช้งานต่อรอบในช่วงเวลาไม่มากนัก ส่วนที่วัสดุที่ไม่มีการหมุนเวียน (Non Moving, N) คือ วัสดุที่มีความต้องการใช้งานน้อยมากบางครั้งอาจแทบไม่ได้มีการนำมาใช้เลยในแต่ละรอบ (อัษฎางค์ พลนอก และอรรถวิทย์ สมศิริ, 2565)

การแบ่งกลุ่มโดยการวิเคราะห์ ABC-FSN ทำได้โดยแบ่งกลุ่มสินค้าดังนี้ กลุ่ม AF เป็นสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าสูงและมีอัตราการใช้งานสูง กลุ่ม AS เป็นสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าสูงและมีอัตราการใช้งานปานกลาง และกลุ่ม AN เป็นสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าสูงและมีอัตราการใช้งานต่ำ กลุ่ม BF เป็นสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าปานกลางและมีอัตราการใช้งานสูง BS เป็นสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าปานกลางและมีอัตราการใช้งานปานกลาง กลุ่ม BN เป็นสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าปานกลางและมีอัตราการใช้งานต่ำ กลุ่ม CF เป็นสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าต่ำและมีอัตราการใช้งานสูง กลุ่ม CS เป็นสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าต่ำและมีอัตราการใช้งานปานกลาง กลุ่ม CN เป็นสินค้าที่มีมูลค่าต่ำและมีอัตราการใช้งานต่ำ

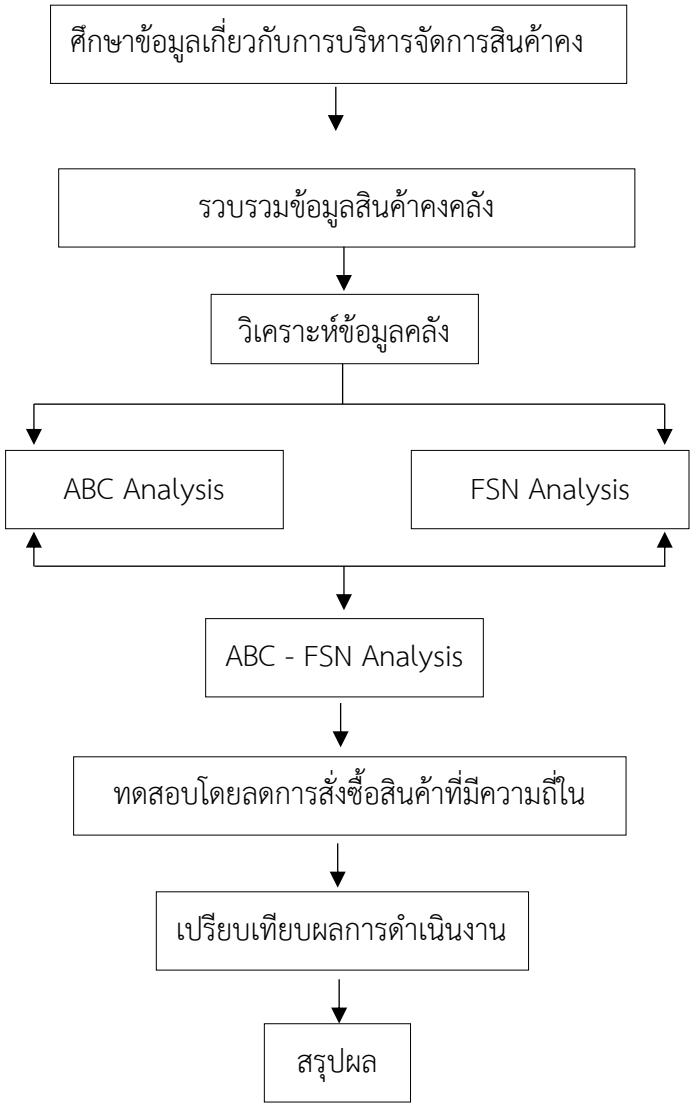
ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสินค้าคงคลังด้วย ABC - FSN Analysis

กลุ่ม	F	S	N
A	AF	AS	AN
B	BF	BS	BN
C	CF	CS	CN

อินทิรา รามอินทร์, ธิรนันท์ วัฒนโยธิน, เกศกุฎา โกฏิกุล, กฤติกา กลับรินทร์ และนุชากร คงยะฤทธิ์ (2565) ได้ทำการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อประยุกต์ใช้เทคนิค ABC Analysis ในการปรับปรุงคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่า มีสินค้าในคลังจำนวนทั้งสิ้น 80 รายการ แบ่งตาม เทคนิค ABC Analysis กลุ่ม A มีจำนวน 7 รายการ (ร้อยละ 20.00) กลุ่ม B มีจำนวน 25 รายการ (ร้อยละ 30.00) กลุ่ม C มีจำนวน 48 รายการ (ร้อยละ 50.00) หลังจากการใช้ทฤษฎีการแบ่งหมวดสินค้า ABC Analysis ก็ได้มีการแบ่งโซนสินค้าที่เป็นระบบอย่างชัดเจน ส่งผลทำให้มีพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าเพิ่มขึ้น สินค้าที่เข้ามาใหม่ ก็จะไปเก็บตามโซนหมวดหมู่ของสินค้านั้น ๆ ได้อย่าง

สะดวก โดยไม่ต้องวางสินค้าไว้หน้าคลังเพื่อรอพื้นที่ภายในว่าง จึงเป็นอีกหนึ่งวิธีที่เหมาะสมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าได้

ระเบียบวิธีวิจัย



1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง
2. รวบรวมข้อมูลสินค้าคงคลังของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนาเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2565
3. คำนวณร้อยละจำนวนสินค้า ร้อยละข้อมูลสินค้า และร้อยละมูลละค่าคงคลังของสินค้าแต่ละรายการ
4. เรียงลำดับรายการสินค้าตามมูลค่าคงคลังจากมากไปหาน้อย และจำแนกสินค้า แต่ละรายการโดยใช้ระบบ ABC analysis แบ่งสินค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ A, B และ C
5. เรียงลำดับปริมาณการใช้สินค้าจากมากไปหาน้อย และจำแนกสินค้าแต่ละรายการโดยใช้ระบบ FSN analysis แบ่งสินค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ F, S และ N

6. รวบรวมและจำแนกรายการสินค้าโดยใช้เทคนิค ABC – FSN Analysis
7. ทดสอบและเปรียบเทียบ
8. สรุปผล

ผลการศึกษา

จากการรวบรวมข้อมูลสินค้าคงคลังของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2565 พบว่า รายการสินค้าทั้งหมด 59 รายการ มูลค่ารวมทั้งสิ้น 336,407 บาท เมื่อจำแนกสินค้าตามระบบ ABC analysis พบว่า กลุ่ม A มีจำนวน 9 รายการ (ร้อยละ 15.25) โดยมีมูลค่ารวม 217,144 บาท (ร้อยละ 64.55) กลุ่ม B มีจำนวน 16 รายการ (ร้อยละ 27.12) โดยมีมูลค่ารวม 83,440 บาท (ร้อยละ 24.80) กลุ่ม C มีจำนวน 34 รายการ (ร้อยละ 57.63) โดยมีมูลค่ารวม 35,823 บาท (ร้อยละ 10.65)

ตารางที่ 2 การจัดกลุ่มสินค้าของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา ระบบ ABC Analysis เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2565

กลุ่ม	จำนวนรายการสินค้า	จำนวนรายการสินค้า (%)	มูลค่าสินค้า (บาท)	มูลค่าสินค้า (%)
A	9	15.25	217,144.00	64.55
B	16	27.12	83,440.00	24.80
C	34	57.63	35,823.00	10.65
รวม	59	100	336,407.00	100

จากการรวมข้อมูลสินค้าคงคลังของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2565 พบว่ารายการสินค้าทั้งหมด 59 รายการ มูลค่ารวมทั้งสิ้น 336,407 บาท เมื่อจำแนกสินค้าตามระบบ FSN analysis พบว่า กลุ่ม F มีจำนวน 12 รายการ (ร้อยละ 20.34) โดยมีมูลค่ารวม 160,538 บาท (ร้อยละ 47.72) กลุ่ม S มีจำนวน 21 รายการ (ร้อยละ 35.59) โดยมีมูลค่ารวม 106,483 บาท (ร้อยละ 31.65) กลุ่ม N มีจำนวน 26 รายการ (ร้อยละ 44.07) โดยมีมูลค่ารวม 69,386 บาท (ร้อยละ 20.63)

ตารางที่ 3 การจัดกลุ่มสินค้าของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา ระบบ FSN Analysis เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2565

กลุ่ม	จำนวนรายการสินค้า	รายการสินค้า (%)	มูลค่าสินค้า(บาท)	มูลค่าสินค้า (%)
F	12	20.34	160,538.00	47.72
S	21	35.59	106,483.00	31.65

กลุ่ม	จำนวนรายการสินค้า	รายการสินค้า (%)	มูลค่าสินค้า(บาท)	มูลค่าสินค้า (%)
N	26	44.07	69,386.00	20.63
รวม	59	100	336,407.00	100

เมื่อจำแนกสินค้าตามระบบ ABC Analysis และ FSN Analysis นำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค ABC – FSN Analysis พบว่า กลุ่ม AF มีจำนวน 5 รายการ (ร้อยละ 8.47) โดยมีมูลละค่ารวม 144,010 บาท (ร้อยละ 42.81) กลุ่ม AS มีจำนวน 3 รายการ (ร้อยละ 5.08) โดยมีมูลค่ารวม 56,899 บาท (ร้อยละ16.91) กลุ่ม AN มีจำนวน 1 รายการ (ร้อยละ 1.69) โดยมีมูลค่ารวม 16,235 บาท (ร้อยละ 4.83) กลุ่ม BF มีจำนวน 3 รายการ (ร้อยละ 5.08) โดยมีมูลค่ารวม 13,808 บาท (ร้อยละ 4.10) กลุ่ม BS มีจำนวน 6 รายการ (ร้อยละ 10.17) มีมูลค่ารวม 32,240 บาท (ร้อยละ 9.58) กลุ่ม BN มีจำนวน 7 รายการ (ร้อยละ 11.86) มีมูลค่ารวม 37,392.00 บาท (ร้อยละ 11.12) กลุ่ม CF มีจำนวน 4 รายการ (ร้อยละ 6.78) โดยมีมูลค่ารวม 2,720 บาท (ร้อยละ 0.81) กลุ่ม CS มีจำนวน 12 รายการ (ร้อยละ 20.34) โดยมีมูลค่ารวม 17,344 บาท (ร้อยละ 5.16) กลุ่ม CN มีจำนวน 18 รายการ (ร้อยละ 30.51) โดยมีมูลค่ารวม 15,7590 บาท (ร้อยละ 4.68)

หลังจากปรับปรุงการสั่งซื้อสินค้าคงคลังเพื่อลดมูลค่าการจัดเก็บ จากการรวมข้อมูลสินค้าคงคลังของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา เดือน มกราคม – มีนาคม 2566 เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ พบว่ารายการสินค้าทั้งหมด 59 รายการ มีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 284,145 บาท เมื่อจำแนกสินค้าตามระบบ ABC Analysis พบว่า กลุ่ม A มีจำนวน 9 รายการ (ร้อยละ 15.25) โดยมีมูลค่ารวม 166,510 บาท (ร้อยละ 58.60) กลุ่ม B มีจำนวน 16 รายการ (ร้อยละ 27.12) โดยมีมูลค่ารวม 83,616 บาท (ร้อยละ 29.43) และกลุ่ม C มีจำนวน 34 รายการ (ร้อยละ 57.63) โดยมีมูลค่ารวม 34,019 บาท (ร้อยละ 11.97)

ตารางที่ 4 การจัดกลุ่มสินค้าของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา ระบบ ABC Analysis เดือน มกราคม – มีนาคม 2566

กลุ่ม	จำนวนรายการสินค้า	รายการสินค้า (%)	มูลค่าสินค้า (บาท)	มูลค่าสินค้า (%)
A	9	15.25	166,510.00	58.60
B	16	27.12	83,616.00	29.43
C	34	57.63	34,019.00	11.97
รวม	59	100	284,145.00	100.00

หลังจากปรับปรุงการสั่งซื้อสินค้าเพื่อลดมูลค่าการจัดเก็บคลังสินค้า จากข้อมูลสินค้าคงคลังของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา เดือน มกราคม – มีนาคม 2566 พบว่ารายการสินค้าทั้งหมด 59 รายการ มีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 336,407 บาท เมื่อจำแนกสินค้าตามระบบ FSN Analysis พบว่า กลุ่ม F มีจำนวน 12

รายการ (ร้อยละ 20.34) โดยมีมูลค่ารวม 150,533 บาท (ร้อยละ 52.98) กลุ่ม S มีจำนวน 21 รายการ (ร้อยละ 35.59) โดยมีมูลค่ารวม 83,918 บาท (ร้อยละ 29.53) กลุ่ม N มีจำนวน 26 รายการ (ร้อยละ 44.07) โดยมีมูลค่ารวม 49,694 บาท (ร้อยละ 17.49)

ตารางที่ 5 การจัดกลุ่มสินค้าของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา ระบบ FSN Analysis เดือน มกราคม – มีนาคม 2566

กลุ่ม	จำนวนรายการสินค้า	รายการสินค้า (%)	มูลค่าสินค้า (บาท)	มูลค่าสินค้า (%)
F	12	20.34	150,533.00	52.98
S	21	35.59	83,918.00	29.53
N	26	44.07	49,694.00	17.49
รวม	59	100	284,145.00	100.00

หลังจากปรับปรุงการสั่งซื้อสินค้าคงคลังเพื่อลดมูลค่าการจัดเก็บ เมื่อนำข้อมูลของเดือน มกราคม – มีนาคม 2566 มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค ABC – FSN Analysis พบว่า กลุ่ม AF มีจำนวน 5 รายการ (ร้อยละ 8.47) โดยมีมูลค่า 133,230 บาท (ร้อยละ 46.89) กลุ่ม AS มีจำนวน 3 รายการ (ร้อยละ 5.08) โดยมีมูลค่า 25,640 บาท (ร้อยละ9.02) กลุ่ม AN มีจำนวน 1 รายการ (ร้อยละ 1.69) โดยมีมูลค่า 7,640 บาท (ร้อยละ 2.69) กลุ่ม BF มีจำนวน 3 รายการ (ร้อยละ 5.08) โดยมีมูลค่า 12,628 บาท (ร้อยละ 4.44) กลุ่ม BS มีจำนวน 6 รายการ (ร้อยละ 10.17) โดยมีมูลค่า 42,690บาท (ร้อยละ 15.02) กลุ่ม BN มีจำนวน 7 รายการ (ร้อยละ 11.86) โดยมีมูลค่า 28,298 บาท (ร้อยละ 9.96) กลุ่ม CF มีจำนวน 4 รายการ (ร้อยละ 6.78) มีมูลค่า 4,675 บาท (ร้อยละ 1.65) กลุ่ม CS มีจำนวน 12 รายการ (ร้อยละ 20.34) มีมูลค่า 14,868 บาท (ร้อยละ 5.23) กลุ่ม CN มีจำนวน 18 รายการ (ร้อยละ 30.51) มีมูลค่า 14,476 บาท (ร้อยละ 5.09)

ตารางที่ 6 ตารางเปรียบเทียบมูลค่าสินค้าคงคลัง ก่อน – หลัง ของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา

กลุ่ม	จำนวนรายการสินค้า	มูลค่าสินค้าก่อนวิเคราะห์	มูลค่าสินค้าหลังวิเคราะห์	เพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	หมายเหตุ
AF	5	144,010.00	133,230.00	-7.49	ลดลง
AS	3	56,899.00	25,640.00	-54.94	ลดลง
AN	1	16,235.00	7,640.00	-52.94	ลดลง
BF	3	13,808.00	12,628.00	-8.55	ลดลง
BS	6	32,240.00	42,690.00	+32.41	เพิ่มขึ้น
BN	7	37,392.00	28,298.00	-24.32	ลดลง

กลุ่ม	จำนวนรายการสินค้า	มูลค่าสินค้าก่อนวิเคราะห์	มูลค่าสินค้าหลังวิเคราะห์	เพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	หมายเหตุ
CF	4	2,720.00	4,675.00	+71.88	เพิ่มขึ้น
CS	12	17,344.00	14,868.00	-14.28	ลดลง
CN	18	15,759.00	14,476.00	-8.14	ลดลง
รวม	59	336,407.00	284,145.00	-15.54	ลดลง

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการประยุกต์ใช้ ABC - FSN Analysis ในการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญสินค้าคงคลังของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหนองตูมพัฒนา โดยทำการวิเคราะห์คลังสินค้าทั้งหมด 59 รายการ ในช่วง เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2565 ทำให้เห็นภาพรวมของข้อมูลสินค้าคงคลังและอัตราการใช้งาน โดยมีต้นทุนของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด 336,407 บาท โดยจัดกลุ่มสินค้าตามระบบ ABC พบว่ากลุ่ม A มีสินค้าจำนวน 9 รายการ คิดเป็นร้อยละ 15.25 ของรายการสินค้า แต่มูลค่าคงคลังถึงร้อยละ 64.55 ในขณะที่ กลุ่ม C มีสินค้าจำนวน 34 รายการ คิดเป็นร้อยละ 57.63 ของรายการสินค้าทั้งหมด แต่มูลค่าคงคลังเพียงร้อยละ 10.65 และเมื่อแบ่งกลุ่มสินค้าตามระบบ FSN พบว่า กลุ่ม F มีสินค้าจำนวน 12 รายการ คิดเป็นร้อยละ 15.25 ของรายการสินค้า โดยที่กลุ่ม N มีสินค้าจำนวน 26 รายการ คิดเป็นร้อยละ 44.07 ของรายการสินค้าทั้งหมด และคิดเป็นร้อยละ 20.63 ของมูลค่าสินค้าทั้งหมด จึงนำเอาสินค้ากลุ่ม F (AF, BF, CF) ที่เป็นสินค้าที่มีความถี่ในการใช้งานสูงมาจัดวางไว้ใกล้กับทางเข้าออก ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานลง สอดคล้องการการศึกษาของ วรพล อารีย์ และคณะ (2563) ที่ศึกษาคลังเครื่องปรุงรสและอาหารแห้งของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ที่การจัดการสินค้าที่หมุนเวียนสูงมีการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการคลังสินค้าขึ้น

ส่วนสินค้าที่อยู่ในกลุ่ม N ทั้งสามกลุ่ม คือ AN, BN และ CN ซึ่งเป็นสินค้าที่มีอัตราการหมุนเวียนน้อย รวมจำนวน 26 รายการ จึงต้องกำหนดปริมาณการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณที่เหมาะสม โดยลดปริมาณการสั่งต่อครั้งลงจนเหลือเท่าที่จำเป็น ตลอดจนงดสั่งสินค้าบางรายการเป็นระยะเวลาหนึ่งจนกว่ามูลค่าสินค้าดังกล่าวจะลดลงจนถึงระดับที่เหมาะสม เนื่องจากหากมีสินค้าไว้ในคลังปริมาณมากเกินไปก็จะทำให้คลังสินค้ามีมูลค่าสูงเกินความจำเป็น สอดคล้องกับ อินทิรา รามอินทร์ และคณะ (2565) ที่ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของประสิทธิภาพคลังสินค้า สามารถปรับปรุงได้โดยการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่สินค้าที่ชัดเจน

นอกจากนี้ ยังได้มีการปรับปรุงการสั่งซื้อสินค้าทั้งหมดในปริมาณที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า ต้นทุนรวมมูลค่าสินค้าลงคลังทั้งหมดลดลงเหลือ 284,145 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.54 นั่นคือ การทำให้เกิดสภาพคล่องทางการเงินของวิสาหกิจชุมชนเพิ่มขึ้นกว่า 50,000 บาท โดยสินค้าที่ลดมูลค่าคลังลงได้มากที่สุด คือ กลุ่ม AS เป็นสินค้าในกลุ่มที่มีมูลค่าคงคลังสูงและมีการหมุนเวียนปานกลาง สินค้าที่มีอัตราการหมุนเวียนน้อย (N) สามารถลดมูลค่าลงได้รวม 18,972 บาท โดยที่กลุ่ม AN, BN และ CN สามารถ

ลดลงได้ร้อยละ 52.94, 24.32 และ 8.14 ของมูลค่าสินค้า ตามลำดับ ทั้งนี้ เป็นไปตามมูลค่าสินค้าคงคลังเมื่อลดการจัดซื้อ แต่การเบิกจ่ายออกจากคลังในอัตราเดิมจึงลดมูลค่าลงตามมูลค่าสินค้าที่เบิกจ่ายจากมากไปน้อยตามลำดับ

ดังนั้นการประยุกต์ใช้เทคนิค ABC - FSN Analysis ในการวิเคราะห์และจัดลำดับสินค้าคงคลังส่งผลให้การบริหารคลังสินค้ามีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นแนวทางในการลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้าคงคลังได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับนันทวรรณ สมศรี และศุภฤกษ์ เหล็กดี (2563) ที่พบว่า ต้นทุนคลังสินค้าคงคลังของโรงงานผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสามารถปรับปรุงโดยการใช้ ABC - FSN Analysis ได้ และสอดคล้องกับประดิษฐ์ พุฒิกุลบวร และยงยุทธ เหมาะลา (2560) ที่พบว่าการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้าโดยการประยุกต์ใช้ ABC - FSN Analysis เพื่อการสั่งซื้อสินค้าคงคลังของโรงงานผลิตขนมหวาน สามารถลดปริมาณและต้นทุนรวมมูลค่าสินค้าลงคลังได้

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาข้อมูลการเคลื่อนไหวสินค้าคงคลังให้ครอบคลุมตลอดทั้งปี ให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและมองเห็นภาพรวมได้แม่นยำมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้การบริหารการจัดการคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถไปประยุกต์ใช้กับกิจการในระดับต่างๆ ทั้งในรูปแบบการผลิต หรือการค้า หรือขนาดกิจการระดับใหญ่ได้ และยังสามารถต่อยอดเป็นแอพพลิเคชั่นหรือโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้คำนวณหา ABC - FSN Analysis เพื่อง่ายต่อการใช้งานในกิจการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาการจัดการซื้อสินค้า อาทิเช่น นำเอาระบบ EOQ มาใช้ประกอบการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบเพื่อให้มีระดับสินค้าคงคลังที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินกิจการของวิสาหกิจชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการเกษตร (2562). *พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 คู่มือการดำเนินกิจการวิสาหกิจชุมชน.* กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กรุงเทพมหานคร.

นันทวรรณ สมศรี และศุภฤกษ์ เหล็กดี. (2563). *การลดต้นทุนสินค้าคงคลังด้วยวิธี ABC -FSN Analysis กรณีศึกษาโรงงานผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต. สาขาวิศวกรรมการจัดการและโลจิสติกส์ วิทยาลัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

ประดิษฐ์ พุฒิกุลบวร และยงยุทธ เหมาะลา. (2560). *การปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา โรงงานผลิตขนมหวาน*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรม

ศาสตรบัณฑิต. สาขาวิศวกรรมการจัดการและโลจิสติกส์ วิทยาลัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548. (2548, 18 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 122 ตอนที่ 6 ก, หน้า 319-327.

วรพล อารีย์, วัชริยา แช่มแมงปัก, ภคพล แซ่ลิ่ม, และนันทวัฒน์ สาวิสิทธิ์. (สิงหาคม 2563). ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคนิก ABC classification analysis เพื่อการจัดสินค้าคงคลังกลุ่มเครื่องปรุงรสและอาหารแห้ง : กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้า XYZ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(2), หน้า 153-166.

อินทิรา รามอินทร์, ธิรนันท์ วัฒนโยธิน, เกศกุฎา โกฏิกุล, กฤติกา กลับรินทร์ และนุชากร คงยะฤทธิ์. (2565). *การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน.* การประชุมวิชาการระดับชาติ (MDTE) ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565. 27 พฤษภาคม 2565, หน้า 2286 – 2296. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

อัษฎางค์ พลนอก, และอรรถวิทย์ สมศิริ. (2565). *การวิเคราะห์สินค้าคงคลังด้วยวิธี ABC – FSN Analysis : กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง*. การประชุมวิชาการระดับชาติพิบูลสงครามวิจัย ครั้งที่ 7. 25 กุมภาพันธ์ 2565, หน้า 618 – 624. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

การลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์

Reducing the Time Spent Picking Up Motorcycle Parts

สุนิตา ชาวชายโขง[1] และวัชรพล วงศ์จันทร์[2]

Sunita chaochaikhong[1] and Watcharaphon wongjun[2]

ผู้วิจัย[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

E-mail: Sunita.chao@vru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการหยิบจ่ายสินค้าล่าช้า และ (2) เพื่อลดระยะเวลาในการหยิบสินค้าประเภทอะไหล่รถจักรยานยนต์ภายในร้าน เอฟอะไหล่มอเตอร์ไซค์ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในพื้นที่จัดเก็บสินค้า ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2565 ถึง มีนาคม พ.ศ.2566 พบว่าการจัดสินค้าแบบเดิม มีปัญหาสำคัญสองประการ ปัญหาแรก คือปัญหาการจัดเรียงสินค้าที่ปะปนกัน ทำให้ยากต่อการค้นหาสินค้า ปัญหาที่สองใช้ระยะเวลาในการหยิบสินค้าค่อนข้างนาน เนื่องจากสินค้ามีการวางซ้อนทับกันไม่เป็นหมวดหมู่ จากปัญหาดังกล่าว บ่งบอกได้ว่าระบบการจัดการภายในร้านขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บสินค้า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้ Why-Why Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูล และทำการศึกษากระบวนการทำงานของแผนกหยิบสินค้า จึงเริ่มทำการแก้ไขโดยใช้การแบ่งกลุ่มของสินค้าตามหลัก Commodity System พร้อมจัดตำแหน่งใน การวางสินค้าโดยใช้ข้อมูลยอดจ่ายมาทำการจัดลำดับตามหลัก FSN Analysis และ เพื่อการหาสินค้าที่ง่ายขึ้นจึงใช้ เทคนิค Visual control เพื่อจัดทำป้ายบ่งชี้เพื่อบอกประเภทของสินค้า ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ปรับเปลี่ยนการจัดเก็บ คือ ระยะเวลาเฉลี่ยในการหาสินค้าลดลงจาก 18.51 นาที เหลือ 14.12 นาที ลดลง 13.81% ส่งผลให้การหาสินค้าลดลงและกระบวนการทำงานสั้นลงด้วย (2) มีการจัดอบรมพนักงานเพื่อให้เข้าใจในการทำงานและหาสินค้าหากเปลี่ยนสถานที่จัดเก็บ ป้ายบ่งชี้ต่าง ๆ ก็อาจจะต้องเปลี่ยนไปตามขนาดของพื้นที่จัดเก็บด้วย

คำสำคัญ: การหยิบจ่ายสินค้า ผังการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ทฤษฎีการจัดเรียงสินค้าตามยอดความถี่ในการใช้งาน

Abstract

The purposes of this study were (1) To analyze problems with late product procurement and (2) to reduce the time it takes to pick up motorcycle spare parts in the shop. F. Motorcycle Conduct research by collecting data from storage methods within the storage area. Since December.2022 to March.Prof.2023 found that the original arrangement There are

two important problems. The first problem is the problem of product arrangement that is mixed. Makes it difficult to find products the second problem is that the timing of picking up products is quite long. Since the products are overlapping, not the category from the above problems That the in-store management system is lacking in product storage Analyze data using Why-Why Analysis in data analysis. And study the work process of the product picking department So began to make corrections using the Commodity System product segmentation and position in Product placement using data the amount is ordered according to FSN Analysis principles and for easier product searches, the Visual control technique is used to create an indicator label to indicate the type of product. The research results include (1). Adjust storage is the average duration of finding products. Reduced from 18.51 minutes to 14.12 minutes, decreased by 13.81% Resulting in reduced product search and shorter work processes with (2) staff training is provided to understand the work and find products. If changing storage locations Various indicator signs may also have to change according to the size of the storage area

Keywords: Reparations paid goods, why-why Analysis, Fast Moving analysis

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันร้านเอฟอะไหล่มอเตอร์ไซค์มียอดขายสินค้าตลอดทั้งปีซึ่งในปัจจุบันระบบการทำงานของคลังสินค้ายังมีบางส่วนที่ใช้ระยะเวลาในการทำงานเกินความจำเป็น และเนื่องด้วยเหตุนี้จึงทำให้การทำงานมีความล่าช้าและเกิดการรอคอยอย่างเช่น แผนกหยิบจ่ายสินค้า โดยในการหยิบจ่ายสินค้านั้นมีรูปแบบเป็นการหยิบจ่ายจากด้านบนของ Racking ตั้งแต่ชั้น 2 ขึ้นไป เพื่อนำสินค้าตาม Order ซึ่งเป็นการหยิบแบบชิ้นเล็ก แบ่งหีบ กล่อง ที่จะกระจายไปตามร้านซ่อมมอเตอร์ไซค์ทั่วไป แต่สำหรับการหยิบตามล็อกจ่ายสินค้าในชั้นล่างซึ่งเป็นการหยิบแบบชิ้นเล็ก จะไม่มีการเรียงลำดับเลยจะเป็นการว่างตามความสะดวก หรือความเคยชินของพนักงาน หรือที่เรียกว่า ระบบการจัดเก็บโดยไร้รูปแบบ (Informal System) จากข้อมูลข้างต้นทำให้เกิดปัญหาการหาจ่ายสินค้านั้นใช้เวลาในการหาค่อนข้างนานพอสมควร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงริเริ่มหาข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุโดยใช้ Why-Why Analysis และทำการจัดกลุ่มสินค้าตามประเภทของสินค้าที่มีอยู่ภายในร้าน หลังจากนั้นจึงนำกลุ่มสินค้ามาจัดเรียงตามปริมาณความต้องการหยิบสินค้า (Volume-based Storage) โดยวิธีตามความถี่ในการเคลื่อนไหวของสินค้าด้วย FSN (Fast Moving analysis) เมื่อได้ระดับของกลุ่มสินค้าแล้วจึงนำมาทำการจัดโซน โดยใช่เทคนิคการควบคุมด้วยการมองเห็น Visual control เพื่อการหาสินค้าในชั้นล็อกจ่ายนั้นเกิดความสะดวก และง่ายต่อการหาสินค้า

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการหยิบจ่ายสินค้าล่าช้า
2. เพื่อลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายสินค้า

การทบทวนวรรณกรรม

ธนิษฐ์นันท์ จันทร์แย้ม และ นภาพร อัครพิเชษฐ (2562). ได้วิจัยเรื่องการลดระยะเวลาในการจัดส่งอะไหล่โดยการปรับปรุงผังการจัดเก็บอะไหล่กรณีศึกษา บริษัท เอวาย จำกัด ซึ่งจากการศึกษาพบว่าการทำงานในปัจจุบันให้การจัดการผังวางสินค้าภายในคลังสินค้ามีความเป็นระเบียบ โดยมีการแก้ไขขั้นตอนการทำงานที่ยังประสบปัญหาต่าง ๆ ทั้ง การตรวจนับ การจัดเก็บสินค้า(อะไหล่) ที่มีความถี่ในการหยิบบ่อยถูกจัดวางในพื้นที่ที่อยู่ห่างกันและการจัดเก็บสินค้า รายการเดียวกันไว้หลายตำแหน่ง ทำให้มีความล่าช้าและผิดพลาดบ่อย และมีการจัดการในเรื่องของการจัดผังวางสินค้า ในคลังสินค้าให้มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วขึ้น เพื่อไม่ให้ลูกค้าเกิดการรอคอยนาน ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนการจัดผังวาง สินค้าแบบใหม่ โดยกำหนดตามลักษณะการใช้งานหรือความถี่ในการหยิบสินค้า ตามหลักทฤษฎี ABC Analysis และ ทำสัญลักษณ์หรือป้ายบ่งบอกเพื่อบอกตำแหน่งอะไหล่แต่ละรายการ เพื่อลดความสับสนของพนักงาน และการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการยกตัวอย่างสินค้าจากทั้งหมด 615 รายการ ในปีพ.ศ. 2559 มาจัดแบ่งกลุ่มสินค้าที่มีอัตราการเคลื่อนไหวในข้อมูลการศึกษา บริษัท เอวาย จำกัด ระหว่าง เดือนมกราคม – พฤษภาคม พ.ศ. 2560 เห็นได้ว่าเมื่อทำการทดสอบการจับเวลาหยิบและแพ็คสินค้าแบบรวมใบเบิก ที่มีปริมาณที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบกับการจัดผังวาง สินค้าแบบเดิมและขั้นตอนการทำงานแบบเดิม ช่วยให้สามารถลดระยะเวลาในการหยิบและแพ็คสินค้า

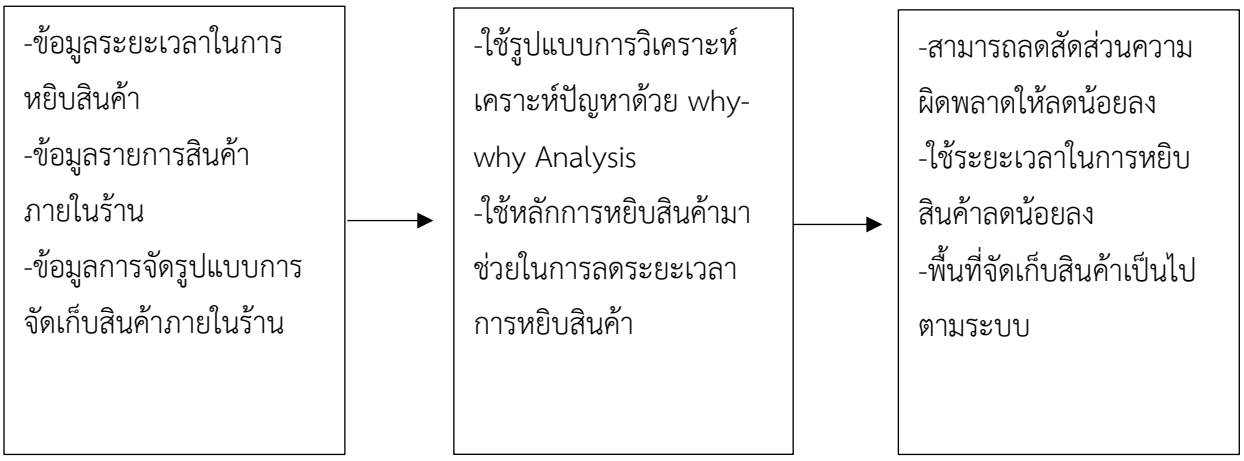
เจนรตชา แสงจันทร์ (2562). ได้วิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดแบ่งตามความถี่ในการใช้ กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการพิมพ์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าการใช้เทคนิควิเคราะห์หาเหตุ (Why Why Analysis) ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการคลังสินค้า ใช้แผนภูมิการไหล (Flow Process Chart) โดยการพิจารณาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อนและไม่มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาสามารถลดเวลาการปฏิบัติงานได้ 4 นาที 10 วินาที วิเคราะห์ปัญหาโดยแยกหัวข้อโดยวาดแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) การจัดตำแหน่งสินค้าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) โดยเรียงลำดับรายการสินค้าที่มีอัตราการหมุนเวียนสูงไปหาต่ำ โดยสินค้าประเภทกลุ่ม F มีจานวนทั้งหมด 13 รายการ มีมูลค่ารวม 3,381,302 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.59 ของจำนวนรายการทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม S มีจานวนทั้งหมด 17 รายการ มีมูลค่ารวม 2,096,665 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.13 ของจำนวนรายการทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม N มีจำนวนทั้งหมด 147 รายการ มีมูลค่ารวม 1,480,537 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.28 ของจำนวนรายการทั้งหมด และเปรียบเทียบก่อน-หลังการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) ทำให้เวลาเฉลี่ยในการหยิบสินค้าลดลง 15.05 วินาที การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าแบบเอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) สามารถลดระยะทางในหยิบสินค้าและง่ายต่อการเบิกจ่ายสินค้าให้เกิด

ประสิทธิภาพสูงสุดแก่คลังสินค้าและสุดท้ายคือการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) ร่วมกับทฤษฎีการเข้าก่อนออกก่อน (FIFO) โดยใช้ป้ายบ่งบอกสินค้าและกำหนดสีตาม 4 ไตรมาส ควบคุมอายุของสินค้าป้องกันการเกิดต้นทุนในการจัดเก็บสินค้า

กรกฎ หล้าศักดิ์ และ ยุพิน สรรพคุณ (2560). วารสารมทร.อีสานฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีปีที่ 10 ฉบับที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพกี่จัดเก็บอะไหล่คงคลัง กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าในการดำเนินงานปรับปรุงการจัดการคลังอะไหล โดยจากการวิเคราะหแผนภูมิกางปลาแสดงสาเหตุของปญหาสามารถสรุปได 4 สาเหตุคือ (1) วิธีการทำงานแบบเดิมขาดประสิทธิภาพ (2) ขนาดชั้นวางอะไหล่ไมเหมาะสมและไมเพียงพอ (3) รหัสอะไหลไมระบุตำแหนงการจัดเก็บ (4) ไมมีปายแสดงตำแหนงการจัดเก็บอะไหลอะไหลใหมเพื่อใหสะดวกในการจัดหมวดหมู (5) ติดตั้งปายแสดงตำแหนงการจัดเก็บอะไหลหลังการปรับปรุงสามารถลดเวลาในการเบิกอะไหลลงได 4.3 นาทีตอครั้งจากเวลา 11.8 นาทีตอครั้งเหลือ 7.5 นาทีตอครั้ง และไมพบความผิดพลาดในการหยิบอะไหล่

จันทร์เพ็ญ อนุรัตนานนท์ และคณะ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2562 การลดเวลาในการหยิบสินค้าตามใบสั่งขาออก กรณีศึกษา: คลังวัสดุกระเบื้องมุงหลังคา วารสารข่ายงานวิศวกรรมอุตสาหการไทย ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเนื่องจากในโซนนี้มีเส้นทางการไหลของกระบวนการยาวที่สุด และมีการจัดวางสินค้าที่ปะปนกันยากต่อการหยิบและค้นหา เนื่องจากไม่ทราบตำแหน่ง และต้องใช้เวลาในการค้นหาเมื่อต้องการหยิบสินค้าที่อยู่ด้านใน ด้านเทคนิคจะใช้กระบวนการวิเคราะห์ ABC Analysis มาเป็นเครื่องมือในการจัดหมวดหมู่และความสำคัญของสินค้าในโซนนี้ ผลการวิจัยในการแสดงการจัดเก็บสินค้าพบว่าการจัดวางตำแหน่งของสินค้าตามคลังสินค้าแบบที่ 1 คือการ จัดเก็บตามยอดขายสามารถลดเวลาการหยิบสินค้าทั้ง 2 ประเภทได้ 29.39 % และ 4.39% ตามลำดับ เมื่อเทียบกับการจัดตำแหน่งเดิม และสามารถลดต้นทุนในด้านค่าแรงคนงานและเชื้อเพลิงได้ 25% และ 19% ตามลำดับ

กรอบแนวคิดวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลจริงจากร้าน เอฟอะไหล่มอเตอร์ไซค์ คือ การสังเกตสภาพพื้นที่จัดเก็บสินค้า การทำงานและการสัมภาษณ์พนักงานแผนกคลังสินค้ารวมทั้งใช้ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสัมภาษณ์

1. การวิเคราะห์ (Why-Why Analysis)
2. การจัดการคลังสินค้า
3. การวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis)
4. หลักการเข้าก่อนออกก่อน First-In Frist-Out (FIFO)

Why Why Analysis เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้กันมากโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเทคนิคการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุของปรากฏการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้พบต้นตอ หรือรากเหง้าที่แท้จริง และที่สำคัญคือเพื่อนำไปสู่การแก้ไข และป้องกันการเกิดซ้ำต่อไป

Why-Why Analysis คือการวิเคราะห์ที่จะเริ่มตั้งคำถามว่า “ทำไม” ไปจนกว่าจะสามารถหาสาเหตุที่แท้จริงได้ โดยนิยมสร้างผังเพื่อทำให้เห็นโรงสร้างได้ถึง 2 แบบ นั่นก็คือ แบบก้างปลาและแบบต้นไม้ ซึ่งทั้งสองรูปแบบผังนี้จะถือว่าเป็นการตอบคำถามที่ได้เริ่มตั้งขึ้นมา ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้เป็นการวิเคราะห์ที่จะใช้วิธีการมองเห็น “ผลกระทบ” และ “สาเหตุ” ในบางประเด็น แต่ยังไม่ด่วนสรุปทันทีว่าเกิดจากสาเหตุใด โดยจะพยายามข้อเท็จจริงที่ถูกต้องไปเรื่อย ๆ เพื่อค้นหาถึงสาเหตุที่แท้จริงต่อไป และการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้มีประโยชน์ตรงที่สามารถทำให้เราเข้าใจได้อย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบโดยไม่มีตกหล่นเลยแม้แต่ข้อเดียว ซึ่งการที่เราจะใช้ Why – Why Analysis ให้เกิดประสิทธิภาพนั้น

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิจัยนี้เป็นการปรับปรุงและลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ของ ร้านเอฟอะไหล่มอเตอร์ไซค์ ในเรื่องของการบริหารจัดการพื้นที่การจัดเก็บและระบบการจัดเก็บอะไหล่รถจักรยานยนต์เพื่อลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ ในร้านเอฟอะไหล่มอเตอร์ไซค์ ลดกระบวนการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ที่ก่อให้เกิดปัญหาระหว่างการทำงานโดยเฉพาะเรื่องของการหยิบจ่ายสินค้าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาระบบการทำงานในคลังสินค้าของ ร้านเอฟอะไหล่มอเตอร์ไซค์ พบปัญหา ดังนี้ จากการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขผู้วิจัยพบปัญหาในการเก็บอะไหล่รถจักรยานยนต์ของร้านเอฟอะไหล่มอเตอร์ไซค์ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัญหาในการหยิบจ่ายสินค้าล่าช้าจากรายการสินค้าทั้งหมด 94 รายการ พบว่าพนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของอะไหล่รถจักรยานยนต์แต่ละชิ้นรวมถึงตำแหน่งการจัดเก็บอย่างชัดเจน ทำให้ค้นหาอะไหล่ใช้ระยะเวลานาน รวมถึงทางร้านไม่มีรูปแบบในการจัดเก็บสินค้า เป็นการวางสินค้าแบบไม่

มีรูปแบบว่างตรงส่วนไหนสามารถวางได้ทุกที่ที่ว่าง จึงทำให้การหยิบจ่ายสินค้าใช้ระยะเวลาในการหาสินค้าแต่ละออเดอร์

2. การลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายสินค้าพบว่า การลดระยะเวลาหยิบจ่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ โดยการประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์จัดแบ่งสินค้าตามความถี่ในการใช้งาน กรณีศึกษา ร้านเอฟอะไหล่มอเตอร์ไซค์ เพื่อลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ โดยใช้ Why Why Analisis มาค้นหาต้นเหตุของปัญหา พบว่าสาเหตุเกิดจากการขาดการจัดการคลังสินค้า ขาดการวางแผนภายในคลังสินค้า 1) การหยิบสินค้าผิด เนื่องจากไม่มีป้ายบ่งชี้ตำแหน่งที่ชัดเจนพนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับอะไหล่รถจักรยานยนต์ แก้ไขโดยการทำป้ายบ่งชี้และจัดอบรมพนักงานเพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับอะไหล่รถจักรยานยนต์ การสังเกตลักษณะอะไหล่ การแยกยี่ห้อและรุ่นของอะไหล่ได้ถูกต้อง 2) การหาอะไหล่รถจักรยานยนต์ไม่พบใช้ระยะเวลาหาสินค้าค่อนข้างนาน แก้โดยการจัด Layout ในการวางสินค้าให้ชัดเจน จัดลำดับการจัดเก็บสินค้าใหม่ นำทฤษฎี FSN Analysis เข้ามาช่วยในการจัดลำดับของสินค้าตามความถี่การใช้งาน 3) สินค้าใช้ระยะเวลาในการหยิบสินค้านาน ไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ กรณีศึกษาร้านเอฟอะไหล่มอเตอร์ไซค์ ซึ่งเป็นคลังสินค้าที่จัดเก็บอะไหล่รถจักรยานยนต์ เนื่องจาก คลังสินค้าแต่ละแห่งมีระบบบริหารจัดการคคลังสินค้าที่แตกต่างกันออกไป เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในอนาคต สามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การใช้ระบบบาร์โค้ด (Barcode) มาใช้เพื่อข้อมูลที่ไม่ผิดพลาด ง่ายต่อการตรวจนับสินค้าคงคลังและการสต็อกสินค้าในครั้งต่อไป

2. ศึกษาระบบการรับสินค้าและเบิกสินค้าด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ไม่ผิดพลาดเพราะปัจจุบันทางร้านยังใช้การจดบันทึกข้อมูลลงในสมุดจด ทำให้ข้อมูลการเบิกสินค้าและสินค้าคงเหลือไม่ตรงกัน มีการจดบันทึกผิดพลาดบ่อย เนื่องจากจดบันทึกผิดรุ่น ผิดยี่ห้อ จดบันทึกตัวเลขผิดและคำนวณตัวเลขผิด

3. จัดทำป้ายบ่งชี้ และจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับระบบการจัดสินค้าภายในร้านเพื่อให้ง่ายต่อการหยิบจ่ายสินค้า และลดระยะเวลา ให้ทันตามความต้องการของลูกค้า

บรรณานุกรม

กรกฎ หล้าศักดิ์ และยุพิน สรรพคุณ. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพกี่จัดเก็บอะไหล่คงคลัง กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์. วารสาร มทร.อีสาน ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 10(1), หน้า 82-93.

จันทร์เพ็ญ อนุรัตนานนท์ และคณะ. (2562). *การลดเวลาในการหยิบสินค้าตามใบสั่งขาออก กรณีศึกษา: คลังวัสดุกระเบื้องมุงหลังคา. วารสารข่ายงานวิศวกรรมอุตสาหการไทย*, 5(2), หน้า 36-45.

เจนรตชา แสงจันทร์ (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดแบ่งตามความถี่ในการใช้ กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการพิมพ์*. การค้นคว้าอิสระ. สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ธนิษฐ์นันท์ จันทร์แย้ม และ นภาพร อัครพิเชษฐ (2562). *การลดระยะเวลาในการจัดส่งอะไหล่โดยการปรับปรุงผังการจัดเก็บอะไหล่กรณีศึกษา บริษัท เอวาย จำกัด*. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6. 30 มีนาคม พ.ศ.2562, หน้า 232-251. นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.

.

ปรับปรุงการจัดเก็บสินค้าเพื่อลดระยะเวลาในการหยิบ กรณีศึกษา: ร้านรัน อะไหล่ยนต์

Improve Product Storage to Reduce Picking Time. Case Study: Run Auto Parts Shop

วนิดา ศิริจันดา[1] และถิรนันท์ ทิวาราตรีวิทย์[2]

Wanida Sirijanda[1] and Thiranan Tiwaraterrwit[2]

ผู้วิจัย[1], ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์[1,2]

E-mail: Wanida.si@vru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการจัดการคลังสินค้า และ (2) เพื่อเสนอแนวทางในการจัดการคลังสินค้าให้เหมาะกับธุรกิจร้านรัน อะไหล่ยนต์ ดำเนินการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการปฏิบัติงานจริงของพนักงานการจดบันทึกและถ่ายภาพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแผนผังก้างปลาใช้ในการวิเคราะหหาสาเหตุของปญหา, วิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (FSN Analysis) และหลักการควบคุมการมองเห็น Visual Control เพื่อช่วยในการค้นหาที่ง่าย ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์ปัญหาโดยแยกหัวข้อโดยวาดแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) (2) ทำการปรังปรุงโดยการจัดตำแหน่งสินค้าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) โดยเรียงลำดับรายการสินค้าที่มีอัตรา การหมุนเวียนสูงไปหาต่ำ การวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) เข้ามาช่วยในการจัดเรียงสินค้า การควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) การควบคุมด้วยการมองเห็น เป็นระบบการควบคุมการทำงานให้พนักงาน เข้าใจเป้าหมายทำงานได้ง่ายและชัดเจน โดยใช้บอร์ด ป้าย สัญลักษณ์สีและอื่น ๆ เพื่อสื่อสารให้พนักงานทราบถึงข้อมูล เปรียบเทียบก่อน-หลังการวิเคราะห์ พนักงานหยิบสินค้า จำนวน 5 ครั้ง ใช้เวลาในการเดินทางหยิบสินค้าเฉลี่ย 19.24 นาที การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าแบบเอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) สามารถลดระยะเวลาในหยิบสินค้าและผลจากหลังที่มีการจัดเรียงสินค้า พนักงานใช้เวลาในการหยิบสินค้าเฉลี่ย 7 นาที ฉะนั้นพนักงานใช้เวลาในการเดินทางหยิบสินค้าลดลง 12.24 นาทีต่อครั้ง ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการหยิบสินค้า

คำสำคัญ: การจัดการคลังสินค้า การเพิ่มประสิทธิภาพ การหยิบ

Abstract

The purposes of this study were (1) to analyze warehouse management problems (2) to propose suitable warehouse management guidelines for auto parts run-down shop businesses. Real employees take notes and take pictures. Analyze data with a fishbone diagram to analyze the cause of the problem. Material classification analysis (FSN Analysis)

and visual control principles make it easy to find. The data obtained were analyzed by data analysis method (1) problem analysis by fishbone diagram (2) product model improvement by FSN analysis by list sorting. FSN Product Analysis (FSN analysis) with high to low turnover rates to assist in product sorting. Vision control system (Visual Control) Vision control system is a system that controls work for employees. By using wooden boards, signs, symbols, colors, etc. to communicate to employees to clearly understand the objectives of work. The comparative analysis before and after the employee picked the goods 5 times, the average cost was 19 times. The 24-minute FSN analysis can reduce the sorting time and subsequent sorting results. Employees spent 7 minutes on average collecting goods, resulting in employees spending 12.24 minutes less time per trip. Resulting in better storage efficiency

Keywords: Efficiency, warehouse management, picking

บทนำ

ปัจจุบันร้านรัน อะไหล่ยนต์ ได้พบปัญหาการจัดเก็บอะไหล่รถยนต์ ชนิดต่าง ๆที่ปะปนกันไม่ได้แยกออกเป็นหมวดหมู่จึงทำให้ใช้เวลานานในการหาสินค้าและมีสินค้าบางชนิดที่ได้รับการเสียหายเนื่องจากมีอะไหล่ที่ขนาดใหญ่และขนาดเล็กที่วางซ้อนกันอยู่อีกทั้งพนักงานจำตำแหน่งที่เก็บสินค้าไม่ได้ จึงทำให้เกิดการทำงานล่าช้าปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรคือการจัดเก็บอะไหล่รถยนต์ที่ไม่เป็นระบบมีอะไหล่รถยนต์ที่วางซ้อนและปะปนกันไม่มีการจัดเก็บที่เป็นหมวดหมู่ทำให้ใช้เวลานานในการจัดหา

ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงการจัดเก็บสินค้าเพื่อลดระยะเวลาในการหยิบ ผู้วิจัยจึงสนใจต้องการศึกษาสภาพปัญหา โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาโดยแยกหัวข้อโดยวาดแผนผังก้างปลา และประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะจัดแบ่งตามความถี่ในการใช้ กรณีศึกษาร้านรัน อะไหล่ยนต์ ทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นใน การจัดเก็บสินค้า การบริหารจัดการคลังสินค้า รวมไปถึงการหยิบสินค้า ซึ่งเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในคลังสินค้า ลดระยะเวลาการทำงาน รวมไปถึงตอบสนองความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการจัดการคลังสินค้า
2. เพื่อเสนอแนวทางในการจัดการคลังสินค้าให้เหมาะกับธุรกิจร้านรัน อะไหล่ยนต์

การทบทวนวรรณกรรม

เจนรตชา แสงจันทร์ (2562) การจัดตำแหน่งสินค้าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) โดยเรียงลำดับรายการสินค้าที่มีอัตรา การหมุนเวียนสูงไปหาต่ำ โดยสินค้าประเภทกลุ่ม F มีจำนวนทั้งหมด 13 รายการ มีมูลค่ารวม 3,381,302 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.59 ของจำนวนรายการทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม S มีจำนวน ทั้งหมด 17 รายการ มีมูลค่ารวม 2,096,665 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.13 ของจำนวนรายการ ทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม N มีจำนวนทั้งหมด 147 รายการ มีมูลค่ารวม 1,480,537 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.28 ของจำนวนรายการทั้งหมด และเปรียบเทียบก่อน-หลังการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) ทำให้เวลาเฉลี่ยในการหยิบสินค้าลดลง 15.05 วินาที การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งการ จัดเก็บสินค้าแบบเอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) สามารถลดระยะทางในหยิบสินค้าและง่ายต่อการ เบิกจ่ายสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่คลังสินค้าและสุดท้ายคือการควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) ร่วมกับทฤษฎีการเข้าก่อนออกก่อน (FIFO) โดยใช้ป้ายบ่งบอกสินค้าและกำหนดสี ตาม 4 ไตรมาส ควบคุมอายุของสินค้าป้องกันการเกิดต้นทุนในการจัดเก็บสินค้า

แพรพลอย พุฒิพงศ์บวรภัค (2561) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายสินค้า กรณีศึกษา บริษัท PP&A จำกัด โดยพบปัญหาการหาสินค้าล็อกจ่ายล่าช้าเนื่องจากการจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบ โดยผู้วิจัยใช้why why analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทำการศึกษากระบวนการทำงานของแผนกหยิบสินค้าจึงเริ่มทำการแก้ไขโดยการแบ่งกลุ่มของสินค้าตามหลัก community system พร้อมจัดลำดับตำแหน่งในการวางสินค้าโดยใช้ข้อมูลยอดจ่ายมาทำการจัดลำดับตามหลัก FSN analysis และเพื่อการหาสินค้าที่ง่ายขึ้นจึงใช้เทคนิค visual control เพื่อจัดทำป้ายบ่งชี้เพื่อบอกประเภทของสินค้าผลจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดเก็บคือระยะเวลาเฉลี่ยในการหาสินค้าลดลงจาก 18.50 น. เหลือ 14.00 น. ลดลง 13.8 1% ส่งผลให้การหาสินค้าล็อกจ่ายลดลงและกระบวนการทำงานสั้นลงด้วย โดยในการปรับใช้รูปแบบการจัดเรียงใหม่นี้จะต้องมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานและหาสินค้าหากเปลี่ยนสถานที่จัดเก็บป้ายบ่งชี้ต่าง ๆ ก็อาจจะต้องเปลี่ยนไปตามขนาดของพื้นที่จัดเก็บด้วย

ระบบการจัดเก็บสินค้า(Storage Strategy) ในคลังสินค้า

เจมส และเจอรรี่ (2541) ได้กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง The Warehouse Management Handboo โดยมีการจัดแบ่งรูปแบบ ในการจัดเก็บสินค้านั้นออกเป็น 6 แนวคิด คือ

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบข้อดี และข้อเสีย ระบบการจัดเก็บสินค้า

ระบบการจัดเก็บสินค้า	ข้อดี	ข้อเสีย
1.ระบบการจัดเก็บโดยไร้รูปแบบ (Informal System)	- ไม่ต้องการการบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ - มีความยืดหยุ่นสูง	- ยากในการหาสินค้า - ขึ้นอยู่กับทักษะของพนักงานคลังสินค้า
2.ระบบจัดเก็บโดยกำหนดตำแหน่งตายตัว (Fixed Location System)	- ง่ายต่อการนำไปใช้ - ง่ายต่อการปฏิบัติงาน	- ใช้พื้นที่จัดเก็บไม่ได้ไม่เต็มที่ - ต้องเสียพื้นที่จัดเก็บโดยเปล่าประโยชน์ในกรณีที่ไม่มีสินค้าอยู่ในสต็อก
3. ระบบการจัดเก็บโดยจัดเรียงตามรหัสสินค้า (Part Number System)	- ง่ายต่อการค้นหาสินค้า - ง่ายต่อการหยิบสินค้า - ไม่จำเป็นต้องมีการบันทึกตำแหน่งสินค้า	- ไม่ยืดหยุ่น - ยากต่อการปรับปริมาณความต้องการสินค้า - ใช้พื้นที่จัดเก็บไม่ได้ไม่เต็มที่
4. ระบบการจัดเก็บสินค้าตามประเภทของสินค้า (Commodity System)	- สินค้าถูกแบบ่งตามประเภททำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเข้าได้ได้ง่าย - การหยิบสินค้าทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- ในกรณีที่สินค้าประเภทเดียวกันมีหลายรุ่น/ยี่ห้อ อาจทำให้หยิบสินค้าผิดรุ่น/ยี่ห้อได้ - จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของสินค้าแต่ละชิดหรือแต่ละยี่ห้อที่จะหยิบ
5. ระบบการจัดเก็บที่ไม่ได้กำหนดตำแหน่งตายตัว (Random Location System)	- สามารถใช้งานพื้นที่จัดเก็บได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด - มีความยืดหยุ่นสูง	- ต้องมีการบันทึกข้อมูลการจัดเก็บสินค้าอย่างละเอียดและมีประสิทธิภาพ - ต้องเข้มงวดในติดตามการบันทึกข้อมูลการจัดเก็บ
6.ระบบการจัดเก็บแบบผสม (Combination System)	- มีความยืดหยุ่นสูง - เป็นการประสานข้อดีจากทุกระบบการจัดเก็บ	-อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนเนื่องจากมีระบบการจัดเก็บมากกว่า 1 วิธี - การใช้ประโยชน์จากพื้นที่จัดเก็บมีความไม่แน่นอน เปลี่ยนได้ตลอดเวลา

คลังสินค้า (Warehouse)

คลังสินค้า ในพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานแปลว่า“สถานที่สำหรับเก็บสินค้าเป็นจำนวนมาก” และ“การคลังสินค้า” (Warehousing) หมายถึงการเก็บรักษาสินค้านั่น เองการคลังสินค้าเป็นหน้าที่หนึ่งของระบบการจัดจำหน่ายทำการเก็บรักษาสินค้าในช่วงเวลาที่สินค้าได้ผลิตเสร็จแล้วและรอกระบวนการจำหน่าย สินค้าดังกล่าวอาจจะเป็นสินค้าที่เป็นวัตถุดิบสำหรับกระบวนการต่างในขั้นตอนต่อ ๆ ไปหรือเป็นสินค้าสำเร็จรูปที่จะนำไปใช้บริโภคดังนั้น สินค้าคงคลัง (Inventory) ที่จัดเก็บในคลังสินค้าจึงจำแนกได้2 ประเภท คือ วัตถุดิบและสินค้าสำเร็จ รูปและอาจจะมีสินค้าที่อยู่ในระหว่างการผลิตซึ่งยังผลิตไม่เสร็จเก็บอยู่ในคลังสินค้าด้วยเช่นกัน บริษัท เอ็มโฟกัส จำกัด (2561)

เทคนิคการวิเคราะห์แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

เครื่องมือในการค้นหาสาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้นช่วยให้คุณสามารถหาสาเหตุของข้อบกพร่องและความล้มเหลวในกระบวนการต่าง ๆ ในภาษาไทยนิยมเรียกสองแบบ คือ แผนภูมิก้างปลาและผังก้างปลา แผนผังก้างปลาเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเป็นกระบวนการที่มีโครงสร้างช่วยในการช่วยระบุปัจจัยพื้นฐานหรือสาเหตุของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์การทำความเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำงานที่เป็นสาเหตุของความล้มเหลวของระบบสามารถช่วยพัฒนาการดำเนินการที่สนับสนุนการแก้ไขได้แผนผังก้างปลาตามชื่อเป็นแผนภาพที่เลียนแบบโครงกระดูกปลา ปัญหาพื้นฐานถูกวางไว้ในหัวของปลา (หันหน้าไปทางขวา) และสาเหตุจะขยายไปทางซ้ายเช่นเดียวกับโครงกระดูกก้างปลาแต่ละก้างแสดงถึงสาเหตุสำคัญในขณะที่ก้างบ่อ แสดงถึงสาเหตุของแต่ละสาเหตุสำคัญโครงสร้างของผังก้างปลาสามารถแตกแขนงออกไปได้หลายระดับตามความจำเป็นเพื่อหาสาเหตุของปัญหาแผนภูมิก้างปลาเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เจมส และเจอรรี่ (2541)

การหยิบสินค้า (Picking)

1. หยิบตามคำสั่งซื้อ (Discrete Picking) เป็นวิธีที่เบสิคและเข้าใจง่ายที่สุด! วิธีการคือเมื่อมีออเดอร์เข้ามา ผู้หยิบจะเดินไปหยิบสินค้าตามรายการ ที่อยู่ในใบสั่งจนครบทุกออเดอร์ ถ้ามีคำสั่งซื้อใหม่ ก็ต้องเดินไปหยิบใหม่ เป็นขั้นตอนที่ใช้เวลาค่อนข้างมาก อาจทำให้ทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2. หยิบเป็นโซน (Zone Picking)เหมาะสำหรับคลังสินค้าที่มีหลายโซน เช่น โซนห้องเย็น, โซนชั้นวางมาตรฐาน โดยจะแบ่งตำแหน่งผู้หยิบไปในแต่ละโซน สินค้าจะถูกหยิบพร้อม ๆ กันในทุกโซนจนครบ อาจจะอาศัยสายพานในการช่วยลำเลียงสินค้า เพื่อส่งต่อไปยังขั้นตอนต่อไป

3. หยิบแบบคลื่น (Wave Picking)วิธีนี้จะคล้ายๆ กับวิธีแรก แต่ต่างกันตรงที่แบบนี้จะกำหนดเวลาชัดเจน โดยคำสั่งซื้อจะเข้ามาตามช่วงเวลาลักษณะเหมือนกับคลื่น ผู้หยิบจะหยิบตามออเดอร์ให้ครบทุกโซน จากนั้นจะมาคัดแยกแบ่งตามออเดอร์ของลูกค้าอีกครั้ง

4. หยิบเป็นชุด (Batch Picking)ส่วนมากธุรกิจประเภท E-Commerce ที่มีออเดอร์เยอะ ๆ มักใช้วิธีนี้กัน เพราะเป็นการรวมออเดอร์หลาย ๆ ใบไว้คราวเดียวกัน เช่น สั่งของชนิดเดียวกัน แต่แยกเป็น 10 ออเดอร์

ก็ไปหยิบมา 10 ชิ้นทีเดียว หยิบตามออเดอร์เท่านั้น จากนั้นก็นำไปคัดแยกให้ลูกค้าอีกครั้ง ถือว่าเป็นวิธีที่สะดวกและรวดเร็วอย่างมาก

วิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ (FSN Analysis)

การคัดแยกวัสดุตามความถี่ในการใช้งาน โดยจัดแบ่งตามความถี่ในการใช้งาน มีเกณฑ์การพิจารณา คือ

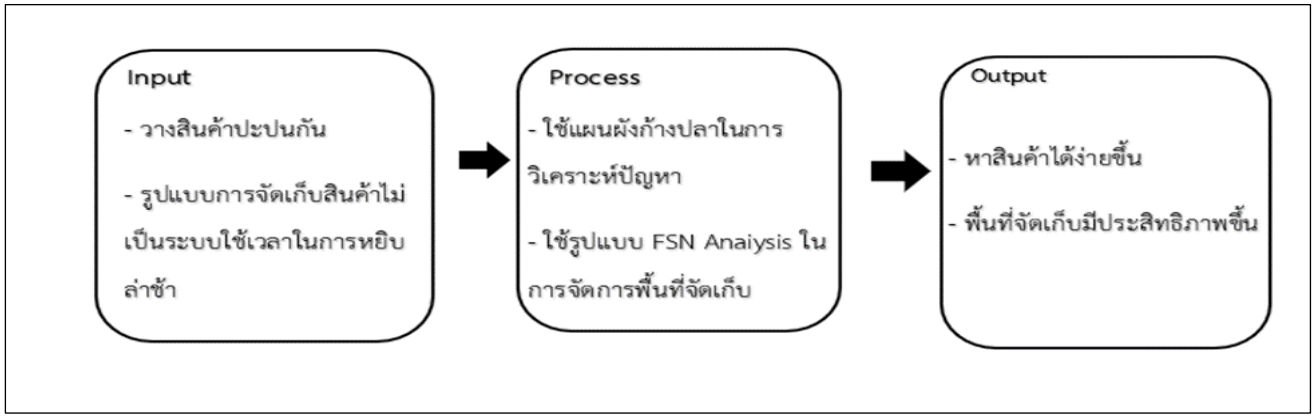
1. วัสดุที่มีการหมุนเวียนเร็ว (Fast Moving, F) คือ วัสดุที่มีความต้องการใช้งานถี่ มีการเรียกใช้งานบ่อย อาจกำหนดเวลาหมุนเวียนสูงสุดเป็น Y รอบ/เดือน หากมีระยะเวลารอบหมุนเวียนมีมากกว่า Y ก็จะจัดอยู่ในวัสดุกลุ่มที่มีการใช้งานถี่ มีการหมุนเวียนที่มาก

2. วัสดุที่มีการหมุนเวียนช้า (Slow Moving, S) คือ วัสดุที่มีความต้องการใช้งานต่อรอบในช่วงเวลาไม่มากนัก มีค่าที่อยู่ในระหว่างระยะเวลารอบหมุนเวียนขั้นต่ำ X รอบ/เดือน แต่ยังไม่เกินระยะเวลารอบหมุนเวียนสูงสุดที่กำหนด Y รอบ/เดือน

3. วัสดุที่ไม่มีการหมุนเวียน (Non Moving, N) คือ วัสดุที่มีความต้องการใช้งานน้อยมากบางครั้งอาจแทบไม่ได้มีการนำมาใช้เลย ทำให้วัสดุในกลุ่มนี้แทบจะไม่มีการหมุนเวียนเลย ใช้ช่วงเวลาที่เก็บนานทำให้มีอัตราการหมุนเวียนรอบต่อเดือนน้อย กำหนดเวลาหมุนเวียนต่ำกว่า X รอบ/เดือน

การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ นั้นในส่วนของค่า X และ Y นั้นจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบริษัท การได้มาซึ่งความถี่นั้นต้องอาศัยการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดความถี่ทางสถิติ ข้อมูลนี้ทางฝ่ายคลังสินค้าควรเป็นผู้เก็บข้อมูลและเป็นฝ่ายกำหนด ควรมีการการปรับระดับความสำคัญอยู่เสมอ เพราะในระยะเวลาที่เปลี่ยนไป การแบ่งแบบนี้โรงงานที่มีการผลิตหลายแบบอาจจะยากมากเพราะต้องพิจารณาในระดับการผลิต เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2561)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

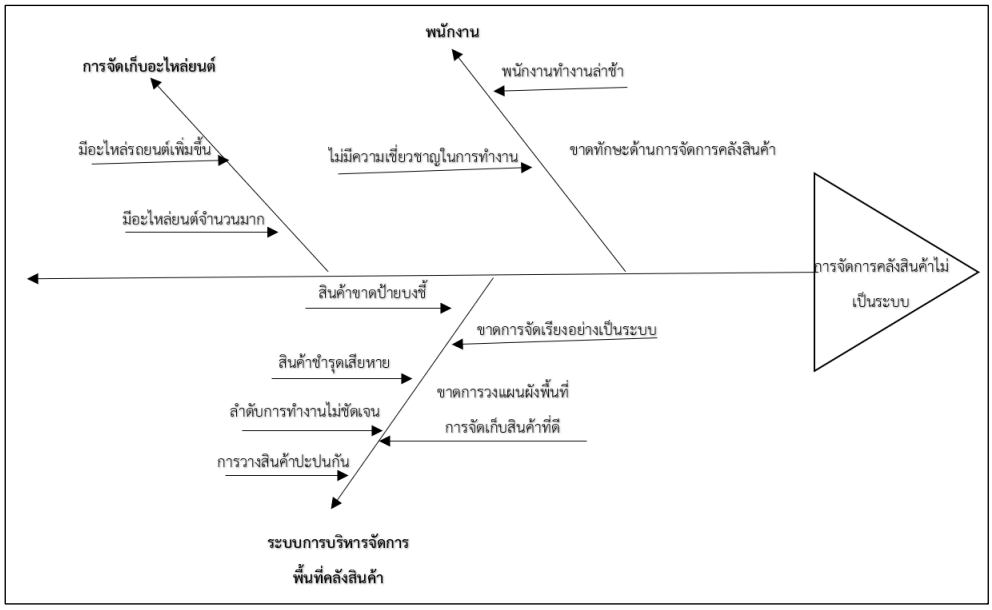
ตารางที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	เครื่องมือ	คุณสมบัติ
1	Fish Bone Diagram	ใช้วิเคราะห์ปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นปัญหาหรือผลลัพธ์ แสดงอยู่ที่หัวปลา ส่วนสาเหตุ สามารถแยกย่อยออกได้อีกเป็น o ปัจจัย (Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา) o สาเหตุหลัก o สาเหตุย่อย สาเหตุของปัญหา จะเขียนไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง ก้างย่อยเป็นสาเหตุของก้างรองและก้างรองเป็นสาเหตุของก้างหลัก
2	(FSN Analysis)	การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ วัสดุที่มีการหมุนเวียนเร็ว (Fast Moving, F) คือ วัสดุที่มีความต้องการใช้งานถี่ มีการเรียกใช้งานบ่อย วัสดุที่มีการหมุนเวียนช้า (Slow Moving, S) คือ วัสดุที่มีความต้องการใช้งานต่อรอบในช่วงเวลาไม่มากนัก วัสดุที่ไม่มีการหมุนเวียน (Non Moving, N) คือ วัสดุที่มีความต้องการใช้งานน้อยมากบางครั้งอาจแทบไม่ได้มีการนำมาใช้เลย
3	Visual Control	ใชในการควบคุมการมองเห็นที่ชัดเจน โดยการใช สีที่มีความมองเห็นได งาน ใชสีที่กลุมบุคคลธรรมดา กลุมบุคคลตาบอดสีสามารถมองเห็นได งาย และการใชเขียนระบุดวยตัวอักษร เพื่อมาเพิ่มใหการคนหาเอกสารได งายมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

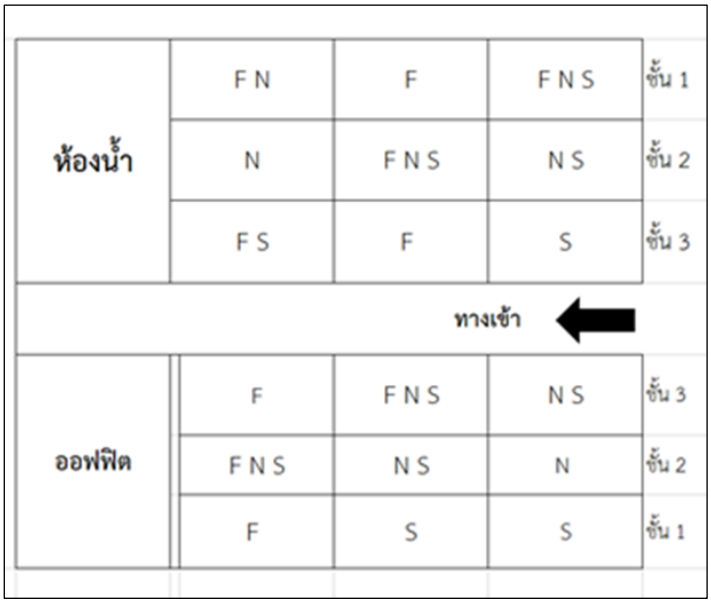
ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลและรายละเอียดที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าคลังสินค้า,พนักงานคลังสินค้าและพนักงานจากการสังเกตและการ สุ่มตัวอย่างจากการปฏิบัติงานจริงของพนักงานคลังสินค้าการจดบันทึกและถ่ายภาพ

1. แผนผังก้างปลา มาทำการวิเคราะหถึงสภาพปญหาปจจุบันที่เกิดขึ้นภายในองคกร โดยทำการวิเคราะหสาเหตุของปญหา เพื่อใหไดสาเหตุที่แท้จริง ดังนี้



รูปที่ 2 การวิเคราะห์แผนผังก้างปลา

2. การวิเคราะห์ (FSN Analysis) เพื่อพิจารณาปริมาณอัตราความถี่ในการใช้งานเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบผังการจัดเก็บสินค้าให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพการจัดแผนผังคลังสินค้าโดยการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) ลักษณะการวางสินค้าในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าลักษณะในการวางสินค้าในปัจจุบันมีการวางสินค้าปะปนกัน ทั้งกรณีรายการสินค้าที่มีการหมุนเวียนเร็ว, การหมุนเวียนปานกลาง และการ หมุนเวียนช้า



รูปที่ 3 แผนผังคลังสินค้าแบบเก่า

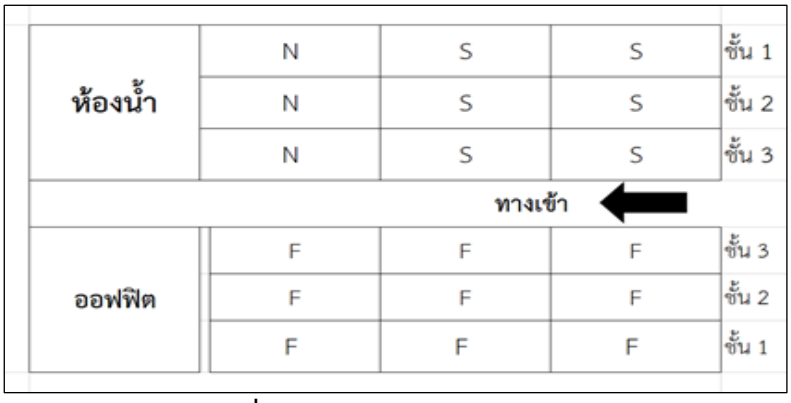
จากรูปที่ 3 แผนผังคลังสินค้าแบบเก่า จะเห็นได้ว่าไม่มีการวางผังสินค้าแบบไม่ชัดเจน ไม่มีการแบ่งกลุ่มสินค้าในการจัดเก็บสินค้า วิธีการคือพนักงานคลังสินค้าทำการหยิบสินค้าเข้าไปวางในคลังสินค้าโดยวางสินค้าบริเวณพื้นที่ว่าง ทำให้สินค้าปะปนกัน เมื่อต้องการสินค้าตามคำสั่งพนักงานทำการหาสินค้าและหยิบสินค้าแต่จำไม่ได้ว่าวางสินค้าไม่ตรงไหน จึงทำให้เก็บการหยิบผิดและล่าช้า รูปแบบใหม่ของการแบ่งกลุ่มสินค้าแบบการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) มีเกณฑ์ การแบ่งกลุ่มสินค้าตาม

ตารางที่ 3 เกณฑ์การแบ่งกลุ่มสินค้าโดยการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis)

กลุ่มสินค้า	เกณฑ์การแบ่ง	คำอธิบาย
F	80%	สินค้าที่มีความถี่การรอคอยสินค้าที่มีการคอยไม่นานมีการหมุนเวียนสินค้าบ่อย
S	15%	สินค้าที่มีความถี่การรอคอยสินค้าที่มีการรอคอยระดับปาน กลางลองลงมาจาก F และมีการหมุนเวียนลงมาตามลำดับ
N	5%	สินค้าที่มีความถี่การรอคอยสินค้าที่มีการรอคอยนานหรือ สินค้าไม่มีการหมุนเวียน

ที่มา: เจนรตชา แสงจันทร์ (2562)

จากการศึกษาในส่วนของการจัดการคลังสินค้า ได้กำหนดเกณฑ์ในการจัดผังคลังสินค้าเป็นแบบ (Fixed Location) ใช้การแบ่งกลุ่มตามประเภทการใช้งานและรูปร่างลักษณะของสินค้าในการเลือกพื้นที่จัดเก็บ นอกจากนี้มีการนำ หลักการ (Visual Control) การควบคุมการมองเห็นมาใช้ในการจัดผังคลังสินค้าใหม่ด้วยเนื่องจากแต่เดิม นั้นในการจัดเก็บสินค้าเมื่อมีการรับสินค้าเข้าคลังสินค้าจะมีการจัดเก็บสินค้าไม่เป็นที่จึงทำให้เกิดความ ล่าช้าในการเบิกสินค้าเนื่องจากหาสินค้าไม่เจอ มองไม่เห็นของที่จัดเก็บ



รูปที่ 4 แผนผังคลังสินค้าแบบใหม่

จากการออกแบบผังคลังสินค้าใหม่ เพิ่มป้ายสัญลักษณ์ เพื่อง่ายต่อการหยิบสินค้าและความ ชัดเจน และยังมีการใช้งานพื้นที่อย่างคุ้มค่า ในการหยิบสินค้าเพื่อเบิกจ่ายแต่ละครั้งพนักงานจะใช้เวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากสินค้าที่ถูก จัดเก็บอยู่ในปัจจุบันได้ถูกจัดเก็บแบบไร้รูปแบบและไม่มีป้ายสัญลักษณ์ สินค้าถูกจัดเก็บแบบ ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีแบบแผนที่แน่นอนทำให้สินค้าชนิดเดียวกันกระจายตัวอยู่ไม่เป็นที่

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบการจัดเวลาหยิบสินค้า ก่อน-หลัง ปรับปรุง

จำนวนหยิบ(ครั้ง)	เวลาที่ใช้ก่อนปรับปรุง (นาที)	เวลาที่ใช้หลังปรับปรุง (นาที)
1	18	4.23
2	22.42	6.30
3	20.56	11.24
4	14.20	5.10
5	21	8.12
รวมค่าเฉลี่ย	**19.24**	**7**

การวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) เข้ามาช่วยในการจัดเรียงสินค้า พนักงานหยิบสินค้าจำนวน 5 ครั้ง ใช้เวลาในการหยิบสินค้าเฉลี่ย 19.24 นาที และผลจากหลังที่มีการจัดเรียงสินค้าแบบการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) พนักงานใช้เวลาในการหยิบสินค้าเฉลี่ย 7 นาที ลดลง 12.24 นาทีต่อครั้ง

3. การควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) การควบคุมด้วยการมองเห็น เป็นระบบการควบคุมการทำงานให้พนักงานสามารถ เข้าใจขั้นตอนการทำงาน เป้าหมาย ผลลัพธ์การทำงานได้ง่ายและชัดเจน โดยใช้บอร์ด ป้าย สัญลักษณ์สีและอื่น ๆ เพื่อสื่อสารให้พนักงานทราบถึงข้อมูล เพื่อการประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของคลังสินค้าโดยได้ศึกษากระบวนการบริหารการจัดการคลังสินค้าศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการจัดการคลังสินค้า โดยนำมาสรุปผลการศึกษาดังนี้

การวิเคราะห์ปัญหาโดยแยกหัวข้อโดยวาดแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และการจัดตำแหน่งสินค้าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) โดยเรียงลำดับรายการสินค้าที่มีอัตราการหมุนเวียนสูงไปหาต่ำมาช่วยในการจัดเรียงสินค้า การควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) การควบคุมด้วยการมองเห็น เป็นระบบการควบคุมการทำงานให้พนักงาน เข้าใจเป้าหมายทำงานได้ง่ายและชัดเจน โดยใช้บอร์ด ป้าย สัญลักษณ์สีและอื่น ๆ เพื่อสื่อสารให้พนักงานทราบถึงข้อมูล เปรียบเทียบก่อน-หลังการวิเคราะห์พนักงานหยิบสินค้า จำนวน 5 ครั้ง ใช้เวลาในการเดินทางหยิบสินค้าเฉลี่ย 19.24 นาที การเปลี่ยนแปลง

ตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าแบบเอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) สามารถลดระยะเวลาในหยิบสินค้าและผลจากหลังที่มีการจัดเรียงสินค้า พนักงานใช้เวลาในการหยิบสินค้าเฉลี่ย 7 นาที ฉะนั้นพนักงานใช้เวลาในการเดินทางหยิบสินค้าลดลง 12.24 นาทีต่อครั้ง ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการหยิบสินค้าทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการหยิบสินค้าและสามารถลดระยะทางในการเดินหยิบสินค้าได้ ซึ่งสามารถลดระยะเวลาในการส่งมอบให้กับลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อ การใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ควรมีการปรับปรุงปรับเปลี่ยนอยู่เสมอโดยการรวบรวมข้อมูลของแต่ละเดือนจากการเบิกสินค้าและการขายสินค้า

2. ด้านการเก็บสินค้าควรบริหารจัดการเนื้อที่จัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพโดยการจัดแบ่งโซนสินค้าที่พิจารณาจากรอบการหมุนของสินค้า สินค้าที่หมุนช้าควรเก็บไว้โซนด้านในสุด และ ควบคุมอุณหภูมิของสถานที่จัดเก็บสินค้าที่เหมาะสม

บรรณานุกรม

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (10 ธันวาคม, 2561). *FSN Analysis การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้.* เข้าถึงได้จาก: https://www.iok2u.com/index.php/article/logistics-supply-chain/264- fsn-analysis

เจนรตชา แสงจันทร์. (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้ วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ กรณีศึกษา บริษัท แห่งหนึ่งใน อุตสาหกรรมการพิมพ์.* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ.

เจมส์ และเจอร์รี่. (2541). *ผังก้างปลา กับ แผนภูมิความคิด Fish Bone Diagram & MindMap®.* เข้าถึงได้จาก: http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm

บริษัท เอ็มโฟกัส จำกัด. (2561). *การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management).* เข้าถึงได้จาก: http://www.m-focus.co.th/Article_WMSTH.asp

แพรพลอย พุฒิพงศ์บวรภัค และปริญ วีระพงษ์. (2561). *การลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายสินค้า กรณีศึกษาบริษัท PP&A จำกัด*. การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และสิ่งประดิษฐ์. ครั้งที่ 2. 18 กรกฎาคม 2561, หน้า 102-114. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

การปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ภัทรวิทย์ ทราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด

Improvement of Warehouse Storage Space Case Study: Pattarawit Traffic (Thailand) Co., Ltd.

สมฤทัย แย้มกลิ่น[1] และวัชพล วงศ์จันทร์[2]

Somruethai Yamkin[1] and Watcharaphon Wongjun[2]

ผู้วิจัย[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์[1,2]

E-mail: Somruethai.yam@vru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์ (1) เพื่อปรับปรุงการจัดเก็บสินค้าในบริษัทภัทรวิทย์ ทราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด และ (2) เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการจัดเก็บสินค้าและค้นหาสินค้าและได้ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกระบวนการในการทำงานและการเบิกสินค้าตามใบเบิกสินค้าซึ่งจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้วิธีแผนผังก้างปลาพบว่าสาเหตุของปัญหาเกิดจากพนักงาน กระบวนการทำงาน สภาพแวดล้อม และพื้นที่การจัดเก็บที่ไม่เพียงพอโดยหาสาเหตุหลักที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานใช้เวลาในการค้นหาสินค้าและจัดเก็บสินค้าที่นานจึงได้ใช้เทคนิคการจัดกลุ่มสินค้าแบบABC Analysis ในการช่วยจัดพื้นที่ในคลังสินค้าของบริษัท จากการศึกษาพบว่าผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การปรับปรุงนั้นทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น (2) การค้นหาสินค้าพบว่ามีประสิทธภาพมากขึ้นและสามารถลดระยะเวลาการทำงานลดลงจากการทำการค้นหาสินค้าก่อนปรับปรุงค่าเฉลี่ยครั้งที่ 1 เท่ากับ 5.15 นาที และการค้นหาสินค้าค่าเฉลี่ยครั้งที่ 2 เท่ากับ 4.7 นาทีและเมื่อมีการจัดวางแผนผังคลังสินค้าแบบใหม่พร้อมกับการจัดกลุ่มสินค้าแบบ ABC Analysis เข้ามาใช้ในการปรับปรุงในครั้งนี้ทำให้ค่าเฉลี่ยในการค้นหาสินค้าลดลงเหลือ ค่าเฉลี่ยครั้งที่ 1 เท่ากับ 2.90 นาที และค่าเฉลี่ยครั้งที่ 2 เท่ากับ 2.40 นาที ซึ่งทำให้การค้นหาสินค้าค้นหาได้ไวขึ้นและมีการจัดเก็บสินค้าที่ถูกต้องจึงก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

คำสำคัญ: การปรับปรุงคลังสินค้า การจัดการคลังสินค้า คลังสินค้า

Abstract

The purpose of this research is (1) to improve product storage in Pattharawit Traffic (Thailand) Co., Ltd. and (2) to reduce the time and process of storing and searching for products. By collecting data from the work process and the picking of goods according to the goods receipt. From the analysis of the cause of the problem using the fishbone diagram method, it was found that the cause of the problem was caused by the employee. working

process The environment and insufficient storage space by finding the main reason that is most important is that employees spend a long time searching for products and storing products. Therefore, the ABC Analysis product grouping technique has been used to help organize the area. in the company's warehouse. The study found that research results include (1) improvements in warehouse management, (2) product search efficiency, and work time can be reduced. Decreased from searching for products before adjusting the average 1st time was 5.15 minutes and searching for products 2nd time was 4.7 minutes and when the new warehouse layout with ABC Analysis product grouping came in. Used in this improvement, the average search for the product is reduced to The 1st average was 2.90 minutes and the 2nd average was 2.40 minutes, which made product search faster and accurate product storage, resulting in efficient and effective work for the organization.

Keywords: Warehouse improvement, warehouse management, warehouse

บทนำ

บริษัท ภัทรวิทย์ ทราฟฟิค ประเทศไทย จำกัด คือผู้ให้บริการรับผลิต จำหน่าย และรับติดตั้งป้ายจราจร วัสดุจราจร ทุกประเภทตามมาตรฐานของกรมทางหลวงประเทศไทย รับติดตั้งและจำหน่ายให้กับลูกค้าทั้งหน่วยงานราชการ และบริษัทเอกชน ทั่วประเทศไทย และนอกจากนี้บริษัท ภัทรวิทย์ ทราฟฟิค ประเทศไทย จำกัด ยังเป็นตัวแทนจำหน่ายสติ๊กเกอร์3เอ็ม ซึ่งถูกแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ซึ่งทางบริษัทได้จัดจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าทางจราจร เช่น สีทาถนน สีน้ำพลาสติก สีน้ำมัน สีสเปร์ย กรวยยาง แปรงทาสี และอุปกรณ์อื่นๆ

การจัดการคลังสินค้าถือเป็นหัวใจหลักในการบริหารงานขององค์กรการนาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงานจะช่วยให้การดำเนินงานจะเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกิจกรรมหลักในคลังสินค้าหนึ่งในนั้นคือการจัดเก็บสินค้า เช่น การวางแผนการเก็บรักษาสินค้าให้มีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีและ ทฤษฎีต่าง ๆ เข้ามาใช้มีผลช่วยให้การทำงานในคลังสินค้ารวมถึงระบบภายในองค์กรมีความ ถูกต้อง รวดเร็ว น่าเชื่อถือและสามารถวางแผนการทำงานในอนาคตได้ซึ่งทางบริษัท บริษัท ภัทรวิทย์ ทราฟฟิค ประเทศไทย จำกัด ไม่มีการจัดการคลังสินค้า ไม่มีการทำเบิก-จ่ายสินค้า ผู้วิจัยจึงเห็นถึงสภาพปัญหาปัจจุบันได้ประสบปัญหาเรื่องพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้าที่ไม่เพียงและมีการจัดเก็บแบบวางปะปนกันไม่มีความเป็นระเบียบ ไม่มีป้ายหรือสัญลักษณ์บ่งชี้พอจึงทำให้เกิดการค้นหาสินค้าและการจัดเก็บสินค้าที่ใช้ระยะเวลานานเกินไปอาจทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานได้

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงต้องมีการศึกษาถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการปรับปรุงพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าเพื่อให้มีการลดระยะเวลาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้เทคนิคการการจัดกลุ่มสินค้าแบบ

ABC Analysis)มาช่วยในการจัดพื้นที่ในคลังสินค้าและใช้แผนผังก้างปลามาช่วยในการหาสาเหตุของปัญหาในการทำงาน เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้าให้ไวขึ้นและส่งเสริมการทำงานให้ได้มาตรฐานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อปรับปรุงการจัดเก็บคลังสินค้าในบริษัท ภัทรวิทย์ ทราฟฟิค ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนในการจัดเก็บสินค้าและค้นหาสินค้า

การทบทวนวรรณกรรม

กรกฎ หล้าศักดิ์ และ ยุพิน สรรพคุณ (2563) ได้วิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บอะไหล่คงคลัง กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดเวลาในการเบิกอะไหล่และลดความผิดพลาดในการหยิบอะไหล่เครื่องจักรเนื่องจากปัจจุบันใช้เวลานานในการเบิกอะไหล่ เฉลี่ย 11.8 นาที/ครั้ง และเกิดความผิดพลาดในการหยิบอะไหล่ถึง 20% จากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ คือ วิธีการเบิก-จ่ายอะไหล่ที่ยุ่งยากซับซ้อน ขนาดชั้นวางอะไหล่ไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอกับรายการอะไหล่ที่มี รหัสอะไหล่ไม่ระบุตำแหน่งการจัดเก็บและไม่มีป้ายแสดงตำแหน่งการจัดเก็บอะไหล่ที่ชัดเจนอีกด้วย งานวิจัยนี้ได้เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บอะไหล่เครื่องจักรคงคลัง โดยขั้นแรกเริ่มจากกำหนดวิธีการทำงานแบบใหม่โดยนำระบบ Barcode มาช่วยในการจัดการอะไหล่คงคลังการปรับปรุงชั้นวางและแผนผังการจัดเก็บอะไหล่โดยใช้ระบบการจัดเก็บแบบกำหนดตำแหน่งตายตัว Fixed Location System การตั้งรหัสของอะไหล่ใหม่เพื่อสะดวกในการจัดหมวดหมู่และการติดป้ายแสดงตำแหน่งการจัดเก็บอะไหล่ทำให้ค้นหาได้รวดเร็ว จากการวิจัยพบว่า สามารถลดเวลาในการเบิกอะไหล่ลดลง 4.3 นาที/ครั้ง จากที่ใช้เวลา 11.8 นาที/ครั้ง เหลือ 7.5 นาที/ครั้ง หรือลดลง 36.4% และไม่พบความผิดพลาดในการหยิบอะไหล่

เจนจิรา โพธิ์เหลือ และ ถิรนันท์ ทิวาราตรีวิทย์ (2561) ได้วิจัยเรื่องวิเคราะห์การจัดเก็บจัดวางสินค้าเมล็ดพันธุ์ข้าวโพดเพื่อลดระยะเวลาค้นหาสินค้า กรณีศึกษาบริษัทแปซิฟิค เมล็ดพันธุ์จำกัด การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อวิเคราะห์การจัดเก็บประเภทสินค้าด้วยการวิเคราะห์ระยะเวลารอคอยส่งมอบสินค้าและการเคลื่อนไหวของสินค้า 2. เพื่อลดระยะเวลาการค้นหาสินค้า ซึ่งจากการสำรวจปัญหาเบื้องต้นพบว่าพนักงานคลังสินค้ามีการจัดวางสินค้าปะปนกันและไม่มีการแยกประเภทสินค้า การรับสินค้าเข้ามาภายในคลังพนักงานนำไปวางตามพื้นที่ที่ว่างแทนช่องที่เบิกออก สินค้ามีลักษณะคล้ายกันผู้วิจัยจึงทำการศึกษาแก้ไขปัญหาการจัดวางสินค้าโดยการใช้กระบวนการวิเคราะห์ FSN Analysis ตามการเคลื่อนไหวของสินค้าเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บจัดวางสินค้าและใช้การควบคุมด้วยการมองเห็น (Visual Control) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ผลการศึกษาพบว่า หลังจากการปรับปรุงด้วยการแยกประเภทสินค้าและจัดเก็บจัดวางสินค้าตามพิจารณาระยะเวลาส่งมอบและความเคลื่อนไหวของสินค้าพร้อมกับใช้สัญลักษณ์เพื่อให้พนักงานมองเห็นทำให้สามารถหาสินค้าได้เร็วขึ้น โดยพนักงานใช้เวลาในการค้นหาสินค้าเฉลี่ยอยู่ที่

1.58 นาที/ชิ้น (จำนวน 88 SKU) จากเดิมที่ใช้เวลาในการค้นหา 3.55 นาที/ชิ้น (จำนวน 109 SKU) ซึ่งคิดเป็นระยะเวลาค้นหาสินค้าลดลงถึง 49%

ณัฐพงศ์ เต็งทอง (2562) ได้วิจัยการลดเวลาการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดเวลาในการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ในงานสำรวจและผลิตปิโตรเลียมในคลังสินค้า Non-Free-Zone ฐานสนับสนุนพัฒนาปิโตรเลียม ปตท.สผ. จังหวัดระนอง โดยการลดเวลาการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ลงจากเดิมไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 เมื่อทำการศึกษากระบวนการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์พบว่ามีเวลาในการเบิกจ่ายประมาณ 22 นาทีต่อรายการ ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์ใช้ผังก้างปลาเป็นเครื่องมือในการศึกษาหาสาเหตุหลักของปัญหาในการเสนอมาตรการแก้ไขปัญหาสามารถสรุปได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการทำงาน ด้านคลังสินค้า ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ทำงานขั้นตอนการดำเนินงานด้านวิธีการทำงานได้จัดทำ Work Instruction เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการตรวจสอบการจัดเก็บขั้นตอนการดำเนินงานด้านคลังสินค้า คือ ทำการลดปริมาณรายการวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่มีการเคลื่อนไหวโดยการกำหนดนโยบายกำจัดรายการวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่มีการเคลื่อนไหวเกิน 5 ปี และกำหนดตำแหน่งการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ในแต่ละพื้นที่ให้เหมาะสมโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจัดหมวดหมู่ ABC และทฤษฎี Plant Layout ขั้นตอนดำเนินงานด้านพนักงานได้มีการอบรมให้ความรู้ในการจัดการคลังสินค้าและหลักการ 5ส ในการแก้ไขปัญหาและได้มีการย้ายสำนักงานในขั้นตอนของด้านสถานที่ทำงานผลจากการปรับปรุงสามารถปรับฐานข้อมูลรายการวัสดุอุปกรณ์ที่มีความบกพร่องได้ 56 รายการ คิดเป็นร้อยละ 12.1 ของรายการสินค้าทั้งหมดลดวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่มีการเคลื่อนไหวเกินกว่า 5 ปีลงจำนวน 33 รายการ คิดเป็นร้อยละ 7.1 ของรายการสินค้าทั้งหมดมีการจัด Plant Layout เพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินกิจกรรมคลังสินค้าและสามารถลดเวลาในการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ลงจากเดิม 7 นาทีคิดเป็นร้อยละ 32

แนวคิดทฤษฎีแผนผังก้างปลา

แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) อาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) เป็นแผนผังที่ใช้แสดงความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลาย ๆ สาเหตุที่เป็นไปได้ที่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาหนึ่งปัญหา ซึ่งสาเหตุของปัญหา จะเขียนไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง ก้างย่อยเป็นสาเหตุของก้างรองและก้างรองเป็นสาเหตุของก้างหลัก สำหรับก้างปลาประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ส่วนปัญหาหรือผลลัพธ์ (Problem or Effect) ซึ่งจะแสดงอยู่ที่หัวปลา ส่วนสาเหตุ (Causes) จะสามารถแยกย่อยออกได้อีกเป็น ปัจจัย (Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา) สาเหตุหลัก และสาเหตุย่อย (ประชาสรรณ์ แสนภักดี, 2565)

แนวคิดและทฤษฎี ABC Anaiysis

การบริหารสินค้าคงคลังด้วย ABC Analysis เป็นแนวคิดการบริหารจัดการสินค้าคงคลังด้วยการจัดกลุ่มสินค้าตามมูลค่าการใช้ในรอบระยะเวลาหนึ่ง เช่น ในรอบหนึ่งปี โดยมีพื้นฐานมาจาก Pareto นักเศรษฐศาสตร์และวิศวกรชาวอิตาลี ที่ให้ความสำคัญกับสินค้าแตกต่างกันไปตามความสำคัญที่สินค้านั้นมีต่อธุรกิจ แบ่งเป็นสามกลุ่ม คือ มาก ปานกลาง และน้อย สามารถนำโปรแกรมพื้นฐาน เช่น Pivot Table ใน Excel มาใช้ในการจัดกลุ่มและแยกประเภท

สินค้าตามเงื่อนไขที่ต้องการได้ เนื่องจาก ABC Analysis เป็นการจัดกลุ่มสินค้าตามมูลค่าหรือความสำคัญที่มีต่อธุรกิจ จึงมีผู้เรียก ABC Analysis ในชื่ออื่น ๆ ที่สื่อความหมายของการจัดกลุ่ม เช่น ABC Classification System, Selective Inventory Control (SIC) นอกจากนั้นยังมีความพยายามที่จะให้คำเต็มของ ABC ให้เป็น Always Better Control เพื่อสื่อความหมายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเครื่องมือนี้อีกด้วย (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2565)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดเก็บสินค้าและลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้าเป็นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างการทำงานก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุง โดยใช้เทคนิคแนวคิดและทฤษฎี ABC Anaiysis ช่วยในการจัดพื้นที่ในคลังสินค้าและใช้แผนผังก้างปลามาช่วยในการหาสาเหตุของปัญหาในการทำงาน เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้าให้ไวขึ้นและส่งเสริมการทำงานให้ได้มาตรฐานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรต่อไป

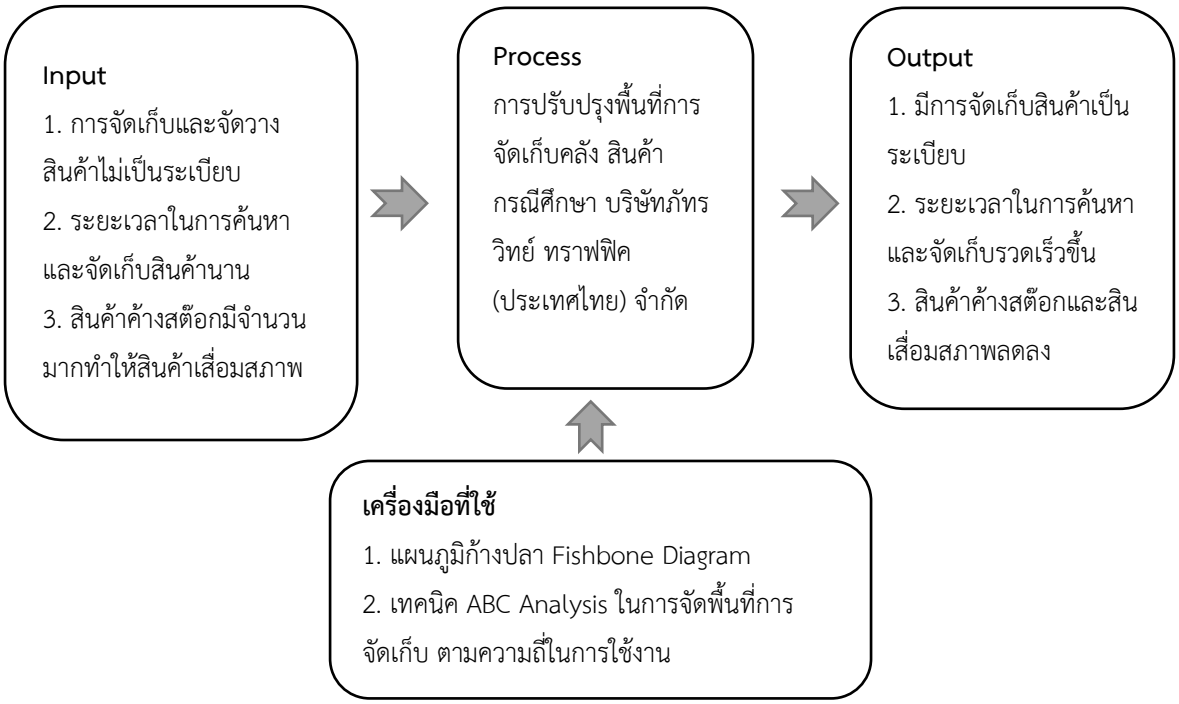
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในเรื่อง บริษัท ภัทรวิทย์ ทราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. แผนผังก้างปลาหรือแผนผังสาเหตุและผล ใช้วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นในการทำงาน
2. หลักการจัดการสินค้าคงคลังแบบ (ABC Analysis)

ใช้ในการจัดเก็บสินค้าภายในหน่วยงาน ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายในการค้นหา โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 หมวดหมู่ ได้แก่ กลุ่ม A กลุ่ม B กลุ่ม C ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญตามกลุ่มของการจัดเก็บสินค้า

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

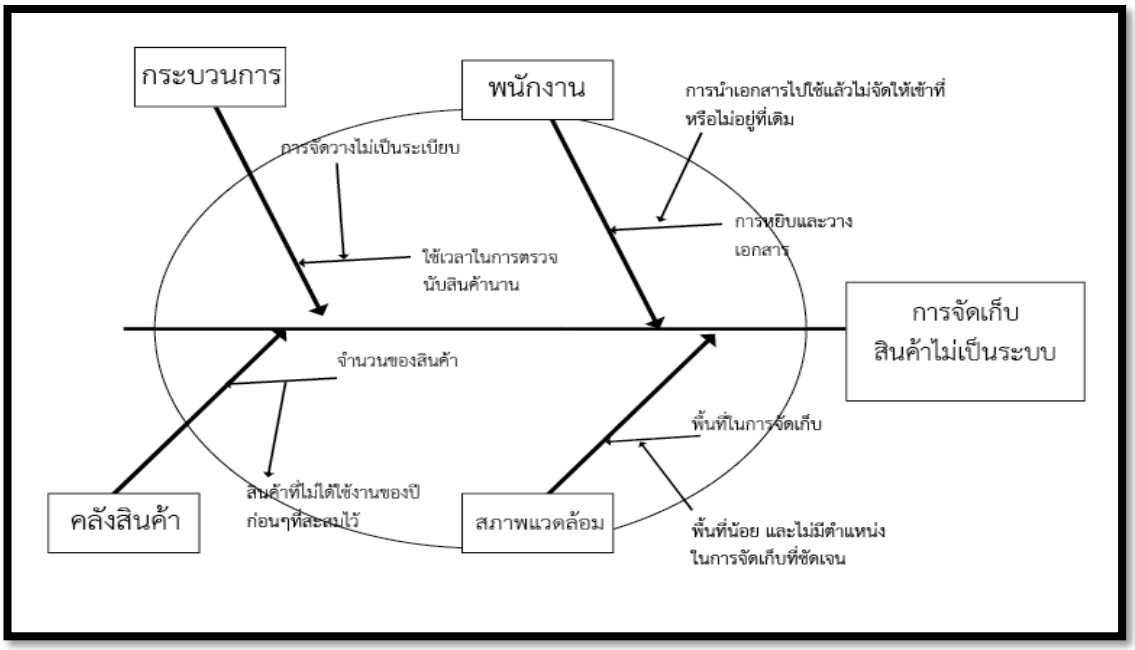
ผู้วิจัยได้นำระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงก่อนการปรับปรุงคลังสินค้ามาเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลังจากมีการปรับปรุงคลังสินค้าโดยเปรียบเทียบ เป็นเวลาและนาเสนอเป็นกราฟแท่งการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวบรวมทั้งหมด และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) แผนผังก้างปลา มาทำการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เพื่อให้ได้สาเหตุที่แท้จริง และทำการ

2) ABC Analysis ใช้ในการจัดเก็บและการจัดเรียงเอกสารภายในสำนักงานให้เป็นกลุ่มอย่างชัดเจน เพื่อการหยิบจับที่สะดวก

การวิเคราะห์ด้วยแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)

การศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน โดยการใช้แผนผังก้างปลา ในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยให้การจัดการคลังสินค้าให้มีระเบียบมากยิ่งขึ้น



รูปที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนผังก้างปลา

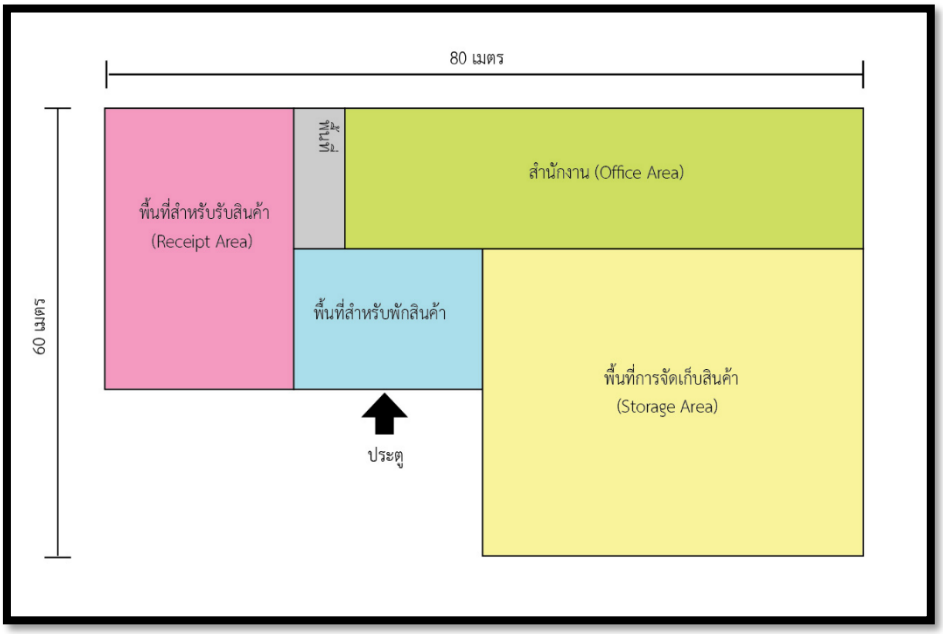
จากรูปที่2 สามารถวิเคราะห์เพื่อระบุแนวทางการแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัทภัทรวิทย์ ทราฟฟิคประเทศไทย จำกัด ได้ดังนี้

1. การจัดกลุ่มสินค้า

2.การวางกลุ่มสินค้าตามพื้นที่จัดเก็บที่กำหนด

3.การจัดทำป้ายบ่งชี้

สามารถเขียนแผนผังบริเวณการทำงานของกระบวนการคัดแยกและเคลื่อนย้ายทั้งหมด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนในการทำงานแต่ละขั้นตอน เพื่อทราบทิศทางในการเคลื่อนย้ายของคนและวัตถุได้อย่างละเอียดยิ่งขึ้นโดยบริเวณต่าง ๆ แสดงรูปที่ 3 ดังนี้



รูปที่ 3 แสดงแผนผังบริษัท

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาภาพการจัดการคลังสินค้าครั้งนี้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ปริมาณการส่งสินค้าออกจากคลังในช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม 2566 และมูลค่าของสินค้าแต่ละรายการเพื่อนำมา วิเคราะห์การจัดกลุ่มการเก็บสินค้าด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบเอบีซี (ABC Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลสินค้าคงคลัง
2. คำนวณหามูลค่าสินค้าคงคลังแต่ละรายการ
3. จัดเรียงลำดับจากข้อมูลสินค้าแต่ละรายการตามมูลค่า
4. คำนวณหาร้อยละของปริมาณสินค้า และร้อยละของมูลค่าของปริมาณสินค้า
5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ร้อยละมูลค่าของสินค้า และร้อยละของปริมาณการขนส่งสินค้า

การแบ่งกลุ่มสินค้า ABC Analysis

นำข้อมูลการเบิกสินค้าของบริษัทกรณีศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนกรกฎาคมของปี พ.ศ.2566 มาทาการวิเคราะห์เพื่อทาการแยกกลุ่มสินค้า ซึ่งมีจานวนสินค้าทั้งหมด 82 รายการ โดยเทคนิคที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในครั้งนี้ได้แก่เทคนิคการจัดกลุ่มสินค้าแบบ ABC Analysis และเลือกวิธีการจัดเรียงแบบ สินค้าที่เคลื่อนไหวเร็ว สินค้าที่เคลื่อนไหวปานกลางและสินค้าที่เคลื่อนไหวช้า

จากการศึกษาขั้นตอนการทำงานภายในปัจจุบันทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้าว่ามีอะไรที่ต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ทำการสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาพนักงานใช้เวลาในการค้นหาสินค้านาน

2. ปัญหาพนักงานค้นหาสินค้าไม่เจอตามเอกสารใบส่งสินค้า โดยปัญหาที่พนักงานใช้เวลาในการค้นหาสินค้านาน

ผู้วิจัยได้เข้าไปทำการสังเกตการณ์และสุ่มจับเวลาโดยกำหนดตัวสินค้าให้พนักงาน จำนวน 5 คน ในการค้นหาสินค้าในรายการที่แตกต่างกันออกไปค้นหาทั้งหมด2ครั้ง ในรายการเดียวกัน และได้ทำการจับเวลาในการค้นหาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ระยะเวลาในการค้นหาสินค้าก่อนปรับปรุง

พนักงาน	ครั้งที่1			พนักงาน	ครั้งที่2		
	จำนวนสินค้า/ชิ้น	เวลาในการค้นหา/นาที	เฉลี่ยเวลาต่อชิ้น		จำนวนสินค้า/ชิ้น	เวลาในการค้นหา/นาที	เฉลี่ยเวลาต่อชิ้น
A	2	9	4.5	A	2	7	3.5
B	3	17	5.67	B	3	15	5
C	4	23	5.75	C	4	22	5.5
D	5	25	5	D	5	23	4.6
E	6	29	4.83	E	6	27	4.5
รวม	20	103	25.75	รวม	20	94	23.1
		Average Time /Item	5.15			Average Time /Item	4.7

ผลที่ได้จากการจับเวลาในการค้นหาสินค้าครั้งที่1 จำนวนพนักงาน 5 คนเวลาเฉลี่ยต่อหนึ่งชิ้นเท่ากับ 5.15 นาที ครั้งที่2 เวลาเฉลี่ยต่อชิ้นเท่ากับ 4.7 นาที ซึ่งถือเป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างสูงสำหรับการค้นหาสินค้าต่อหนึ่งชิ้นเนื่องจากทั้งนี้ในแต่ละวันทางบริษัทจะต้องมีการส่งมอบสินค้าและการทำงานติดตั้งป้ายเป็นจำนวนมาก ถ้าหากเราสามารถทำการลดระยะเวลาในการค้นหาสินค้าลงได้ จะทำให้พนักงานมีเวลาในการบริหารจัดการงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มสินค้ามีดังนี้

1. รายการวัตถุดิบ

2. มูลค่าของสินค้าที่จัดเก็บในคลังสินค้า

3. ความถี่ในการหยิบสินค้า

ขั้นตอนในการจัดกลุ่มสินค้าแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำการสรุปข้อมูลรายการและจำนวนวัตถุดิบที่จัดเก็บทั้งหมดของบริษัทได้ใช้ในการปฏิบัติงานว่ามีทั้งหมดกี่รายการเพื่อนามาทำการวิจัยได้อย่างละเอียด

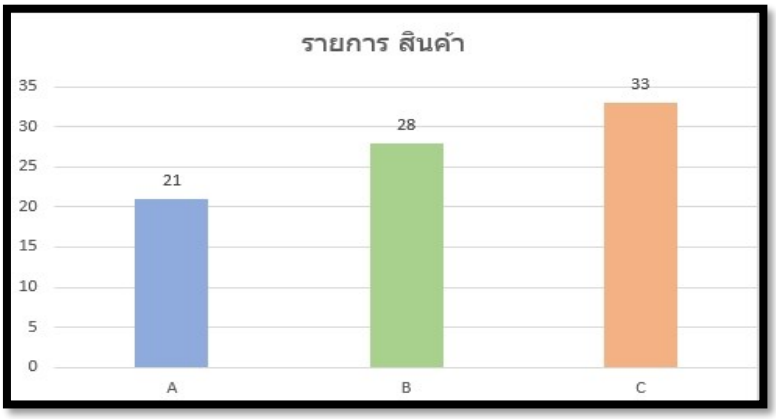
2. จัดลำดับสินค้าแต่ละรายการตามปริมาณสินค้าที่จ่าย จากจำนวนมากไปหาน้อย โดยพิจารณาจากใบจัดส่งสินค้าในแต่ละวัน

3. จัดแบ่งกลุ่มสินค้าตามกลุ่ม A, B และ C ตามลำดับ

ตารางที่ 2 รายการการแบ่งกลุ่มสินค้า

กลุ่มสินค้า	รายการสินค้า	รายการสินค้าร้อยละ	มูลค่ารวมของสินค้า(บาท)	ความถี่ในการหยิบสินค้า	ชนิดของการเคลื่อนไหว
A	21	25.61	12,142,820.00	78.52	เร็ว
B	28	34.15	2,548,700.00	16.48	ปานกลาง
C	33	40.24	772,640.00	5.00	ช้า
ผลรวม	82	100%	15,464,160.00	100%	

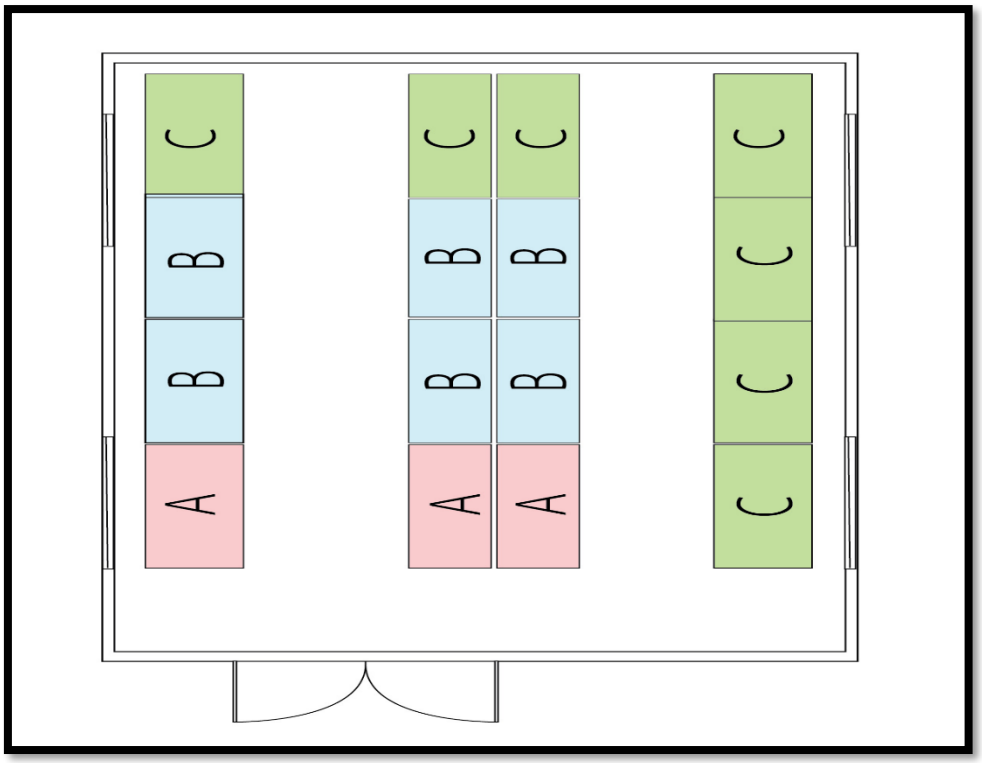
รายการสินค้าทั้งหมดที่จัดเก็บภายในคลังสินค้า คือ 82 รายการ ผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์และทำการแบ่งกลุ่มสินค้าเป็น A, B, C ได้ดังนี้ สินค้ากลุ่ม A มีจำนวน 21 รายการ มีมูลค่ารวมของสินค้าทั้งหมดคือ12,142,820.00บาท และมีความถี่ในการหยิบไปจ่ายคิดเป็นร้อยละ78.52 สินค้ากลุ่ม B มีจำนวน 28 รายการ มีมูลค่ารวมของสินค้าทั้งหมดคือ 2,548,700.00 บาท และมีความถี่ในการหยิบไปจ่ายคิดเป็นร้อยละ 16.48 สินค้ากลุ่ม C มีจานวน 33 รายการมีมูลค่ารวมของสินค้าทั้งหมดคือ 772,640.00 บาท และมีความถี่ในการหยิบไปจ่ายคิดเป็นร้อยละ 5.00



รูปที่ 4 จำนวนรายการสินค้ากลุ่ม A, B และ C

จัดทำแผนผัง (Layout) ในการจัดวางสินค้า

หลังจากที่เราทาการจัดกลุ่มสินค้าแบบ ABC Analysis เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บวัตถุดิบภายในคลังสินค้ามีดังต่อไปนี้



รูปที่ 5 การวางแผนผังในการจัดเก็บสินค้า

วิเคราะห์ผลการปรับปรุง

หลังจากที่ได้ทำการปรับเปลี่ยนระบบการจัดเก็บวัตถุดิบแบบใหม่เรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการสุ่มจับเวลาในการค้นหาสินค้าโดยให้พนักงานหาคนเดิมและเริ่มค้นหาสินค้า ชนิดเดียวกันกับการค้นหาก่อนที่จะมีการปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บเพราะฉะนั้นจะทำให้เราได้ข้อมูลที่ มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

ตารางที่ 3 ระยะเวลาในการค้นหาสินค้าหลังจากการจัดวางแผนผังใหม่

พนักงาน	ครั้งที่1			พนักงาน	ครั้งที่2		
	จำนวนสินค้า/ชิ้น	เวลาในการค้นหา/นาที	เฉลี่ยเวลาต่อชิ้น		จำนวนสินค้า/ชิ้น	เวลาในการค้นหา/นาที	เฉลี่ยเวลาต่อชิ้น
A	2	5	2.5	A	2	3	1.5
B	3	7	2.33	B	3	6	2
C	4	11	2.75	C	4	9	2.25
D	5	16	3.2	D	5	13	2.6
E	6	19	3.17	E	6	17	2.83
รวม	20	58	13.95	รวม	20	48	11.18
		Average Time /Item	2.9		Average Time /Item		2.4

ผลที่ได้จากการจับเวลาในการค้นหาสินค้าครั้งที่2 จำนวนพนักงาน 5 คนเวลาเฉลี่ยต่อหนึ่งชิ้นเท่ากับ 2.90 นาที ครั้งที่2 เวลาเฉลี่ยต่อชิ้นเท่ากับ 2.40 นาที ซึ่งถือว่าระยะเวลาลดลงค่อนข้างมาก

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัย การปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บคลังสินค้ากรณีศึกษา บริษัท ภัทรวิทย์ ทราฟฟิค (ประเทศไทย) ผลการวิจัยพบว่าในการจัดเตรียมสินค้าแบบเดิมเวลาที่พนักงานใช้ในการค้นหาสินค้าครั้งที่ 1 ค่าเฉลี่ยแต่ละชิ้นเท่ากับ 5.15 นาที และครั้งที่ 2ค่าเฉลี่ยแต่ละชิ้นเท่ากับ 4.7 นาที เมื่อมีการจัดวางแผนผังคลังสินค้าแบบใหม่พร้อมกับการจัดกลุ่มสินค้าแบบ ABC Analysis เข้ามาใช้ในการปรับปรุงในครั้งนี้ทำให้ค่าเฉลี่ยในการค้นหาสินค้าเพื่อการจัดเตรียมส่งให้กับลูกค้าในแต่ละชิ้นลดลง ครั้งที่ 1 ค่าเฉลี่ยแต่ละชิ้นเท่ากับ 2.90นาที และครั้งที่ 2 ค่าเฉลี่ยแต่ละชิ้นเท่ากับ 2.40 นาที และปัญหาที่พนักงานหยิบสินค้าไม่ครบตามเอกสารการส่งมอบนั้นสาเหตุเกิดจากการจัดสินค้าเสร็จแล้ววางไว้ คนละจุด ทำให้เกิดการลืม และไม่ได้ตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะหยิบสินค้าขึ้นรถขนส่ง ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการเพิ่มแผนผัง ให้มีพื้นที่สำหรับรอส่งสินค้าโดยพนักงานต้องนางานที่จัดเตรียมเสร็จ เรียบร้อยแล้วมาวางไว้ที่พื้นที่รอส่งสินค้าที่ได้จัดทำขึ้นให้ครบทุกครั้งและต้องทำการตรวจสอบ สินค้าให้ครบตามเอกสารการส่งมอบก่อนที่จะหยิบสินค้าขึ้นรถขนส่งและหลังจากที่ได้นำระบบนี้ มาใช้เมื่อปลายเดือนตุลาคมจนถึงปัจจุบันพบว่ายังไม่เกิดความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าแต่อย่างใดงนั้นปัญหาที่พนักงานหยิบสินค้าไม่ครบตามเอกสารการส่งมอบจึงลดลงได้อย่าง เห็นได้ชัดทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การเก็บข้อมูล ผลที่ได้เป็นการสุ่มเก็บข้อมูลในช่วงเวลานั้น ซึ่งในอนาคตอาจมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ข้อมูลอาจมีการคลาดเคลื่อนไปเนื่องจากสภาวะและปัจจัยที่แตกต่างกัน หากต้องการข้อมูลที่แม่นยำมากขึ้นควรมีการใช้เวลาเก็บข้อมูลที่มากกว่านี้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

กรกฎ หล้าศักดิ์ และ ยุพิน สรรพคุณ. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บอะไหล่คงคลัง กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์. *วารสาร มทรอี.สาน*, 10(1), หน้า 82-93.

เจนจิรา โพธิ์เหลือ และถิรนันท์ ทิวาราตรีวิทย์. (2561). *วิเคราะห์การจัดเก็บจัดวางสินค้าเมล็ดพันธุ์ ข้าวโพดเพื่อลดระยะเวลาค้นหาสินค้า: กรณีศึกษาบริษัท แปซิฟิค เมล็ดพันธุ์ จำกัด*. การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และสิ่งประดิษฐ์. ครั้งที่ 2. ประจำปี 2561. 18 กรกฎาคม 2561, หน้า 236 – 261. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฐพงศ์ เต็งทอง. (2562). *การลดเวลาการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา ในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Teacher's Competencies in the 21th Century of Vocational Education, PrachuapKhiriKhan Province

อุทัยทิพย์ กับปิยะ[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Uthaitip Kuppiya[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: saipanpook@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและขนาดสถานศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 172 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ระดับสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน ระดับสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่อยู่ในขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน ระดับสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ศตวรรษที่ 21 สังกัดอาชีวศึกษา

Abstract

The objectives of this research were (1) to analyze The Level of Competence of Teachers in the 21st Century of Vocational Education, PrachuapKhiriKhan Province, (2) To

compare The Competencies of Teachers in the 21st century of of Vocational Education, PrachuapKhiriKhan Province. The population used in this research consisted of 172 administrators and teachers of Vocational Education, PrachuapKhiriKhan Province.The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and Analysis of Variance.The research results consisted of (1) Teacher's Competencies in the 21st Century of Vocational Education, PrachuapKhiriKhan Province was found the highest level. (2) comparison results The Competence of Teachers in the 21st classified by position and work experiences was found that the administrators and teachers with different were significantly different at the .05 level. Classified by school size was found that was not different at the .05 level.

Keywords: Teacher's competencies in the 21st century, the 21st century, vocational education

บทนำ

สภาพการณ์ปัจจุบัน พบว่า ครูมีปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการจัดการเรียนรู้ ทั้งขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ ออกแบบหน่วยการเรียนรู้ การบริหารจัดการชั้นเรียน การมีจิตใจรักในบริการ ยังพบว่า ครูบางส่วนไม่ให้ความสำคัญและไม่เข้าใจในธรรมชาติของผู้เรียน ขาดความกระตือรือร้นในการปรับปรุงตนเอง พัฒนาตนเองและไม่ได้รับการอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจ ในวิทยาการเทคโนโลยีทางการจัดการเรียนการสอน และขาดความตั้งใจในการทำงาน (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2554) ซึ่งคุณลักษณะ ของครูดังกล่าวไม่สามารถจะพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะในศตวรรษที่ 21 ได้ดังผลวิเคราะห์ขององค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติร่วมกับองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา พบว่า การจัดการศึกษาของไทยยังพัฒนาไม่ถึงขีดที่จะสร้างคนให้มีทักษะในการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างเหมาะสมดังนั้นครูผู้สอนมีความจำเป็นที่ จะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองและสมรรถนะของครูผู้สอนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้ดังนี้ สมรรถนะหลัก (Core Competency) 5 ประการได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน 2) การบริการที่ดี 3) การพัฒนาตนเอง 4) การทำงานเป็นทีม 5) จริยธรรมและจรรยาบรรณครู สมรรถนะตามสายปฏิบัติงาน (Functional Competency) 6 ประการได้แก่ 1) การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ 2) การพัฒนาผู้เรียน 3) การบริหารจัดการชั้นเรียน 4) การวิเคราะห์ สังเคราะห์และวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน 5) ภาวะผู้นำ 6) การสร้างความสัมพันธ์ และความร่วมมือกับชุมชน (สุไม บิลไบ, 2562, น. 3)

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมา สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีสถานศึกษาในสังกัดประกอบด้วยสถานศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา รวมทั้งสิ้น 4 สถานศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์ วิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล วิทยาลัยการอาชีพบาง

สะพาน และวิทยาลัยการอาชีพปราณบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดยุทธศาสตร์และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านวิชาการ การวิจัยและพัฒนา แผนกำลังคนอาชีวศึกษาในระดับจังหวัดให้เชื่อมโยงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ นโยบาย ยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาในพื้นที่จังหวัด ทั้งนี้ครูเป็นผู้มีบทบาทสูงสุดในการวางแผนการจัดระบบการศึกษาในสถานศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลายและบูรณาการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคมเพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

การพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพหรือมีทักษะทั้งหลายที่กล่าวมาข้างต้น ครู คือผู้ที่สำคัญยิ่งที่จะช่วยสนับสนุน ส่งเสริม อำนวยความสะดวกคอยชี้แนะแนวทาง เป็นที่ปรึกษาผลักดันและออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพจนกระทั่งสามารถแสดงศักยภาพต่าง ๆ ออกมาได้อย่างครบถ้วน และครู ที่ดีต้องมีลักษณะและมีสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถนำความรู้ทักษะและเจตคติของตนเองมาพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ มีทักษะ และมีเจตคติที่ดี ที่พร้อมออกไปประกอบอาชีพและใช้ชีวิตอย่างมีความสุขได้ จึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของสมรรถนะของครู ในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะครูให้จัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

สมรรถนะของครูผู้สอน

ความหมายของคำว่าสมรรถนะ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2562, น.9) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในระดับที่สามารถปฏิบัติงานใดงานหนึ่งได้สำเร็จ โดยใช้ความรู้ทักษะ เจตคติ/คุณลักษณะที่ตนมีอยู่ ทั้งนี้สมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถของบุคคลในการนำความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของตน มาประยุกต์ใช้ในงาน หรือในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้จนประสบความสำเร็จ สมรรถนะจึงเป็นผลรวมของความรู้ทักษะ เจตคติหรือคุณลักษณะที่ทำให้บุคคล ประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ปัญหา และการดำรงชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, น.5) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2562, น.9) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในระดับที่สามารถปฏิบัติงานใดงานหนึ่งได้สำเร็จ โดยใช้ความรู้ทักษะ เจตคติ/คุณลักษณะที่ตนมีอยู่ ทั้งนี้สมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถของบุคคลในการนำความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของตน มาประยุกต์ใช้ในงาน หรือในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้จนประสบความสำเร็จ สมรรถนะจึงเป็นผลรวมของความรู้ทักษะ เจตคติหรือคุณลักษณะที่ทำให้บุคคล ประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ปัญหาและการดำรงชีวิต

นุชรัตน์ ประสิทธิศิลป์ชัย (2555, น.21) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวิชาชีพครูไว้ว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก ความรู้ทักษะความสามารถ และ คุณลักษณะอื่น ๆ ของผู้ที่ทำหน้าที่หลักทางด้านการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ส่งผลต่อการทำงานให้สำเร็จ

สุรีย์รัตน์ อารีรักษ์สกุล ก้องโลก (2561, น.11) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวิชาชีพครูไว้ว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความรู้มีทักษะ มีคุณลักษณะของครูที่ดีมีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้ผู้เรียนเป็นบุคคลที่มีคุณธรรม มีความรู้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมทุกระดับ

บุญฤดี อุดมผล (2563, น.161) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวิชาชีพครูไว้ว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะที่เฉพาะและจำเป็นสำหรับการประกอบวิชาชีพครูมีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน ให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปความหมายของสมรรถนะทางวิชาชีพครู ได้ว่าสมรรถนะ เป็นคุณลักษณะของครูซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ส่งผลให้ครูปฏิบัติงานและปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่จนบรรลุเป้าหมายได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

สมรรถนะทางวิชาชีพครูตามเกณฑ์การประเมินประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำสายงาน 6 สมรรถนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553, น. 26-38) ประกอบด้วย

1) สมรรถนะหลัก (มี 5 สมรรถนะ)

1.1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

1.2) การบริการที่ดี

1.3) การพัฒนาตนเอง

1.4) การทำงานเป็นทีม

1.5) จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู

2) สมรรถนะประจำสายงาน (มี 6 สมรรถนะ)

2.1) การออกแบบการเรียนรู้

2.2) การพัฒนาผู้เรียน

2.3) การบริหารจัดการชั้นเรียน

2.4) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน

2.5) ภาวะผู้นำครู

2.6) การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency)

สมรรถนะที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Working Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพและผลงานอย่างต่อเนื่อง

สมรรถนะที่ 2 การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความเต็มใจในการให้บริการและการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

สมรรถนะที่ 3 การพัฒนาตนเอง (Self- Development) หมายถึง การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ติดตามและแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพ มีการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน

สมรรถนะที่ 4 การทำงานเป็นทีม (Team Work) หมายถึง การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน เสริมแรงให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นหรือทีมงาน แสดงบทบาทการเป็นผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างเหมาะสมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อสร้างและดำรงสัมพันธภาพของสมาชิก ตลอดจนเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สมรรถนะที่ 5 จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู (Teacher’s Ethics and Integrity) หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครู เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนและสังคม เพื่อสร้างความศรัทธาในวิชาชีพครู

2) สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency)

สมรรถนะที่ 1 การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ (Curriculum and Learning Management) หมายถึง ความสามารถในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรการออกแบบการเรียนรู้อย่างสอดคล้องและเป็นระบบจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ใช้และพัฒนาสื่อนวัตกรรมเทคโนโลยีและการวัดประเมินผล การเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

สมรรถนะที่ 2 การพัฒนาผู้เรียน (Student Development) หมายถึง ความสามารถในการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมการพัฒนาทักษะชีวิต สุขภาพกาย และสุขภาพจิต ความเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย การจัดระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ

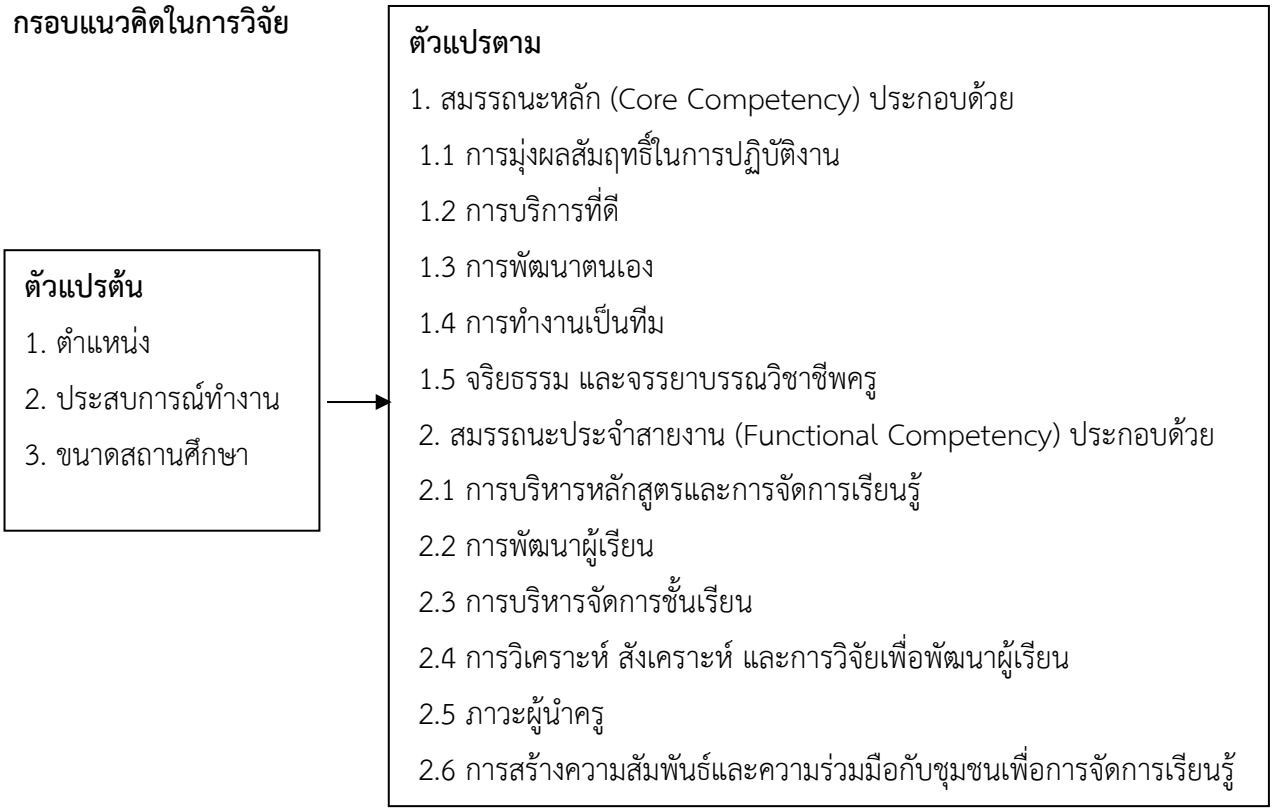
สมรรถนะที่ 3 การบริหารจัดการชั้นเรียน (Classroom Management) หมายถึง การจัดบรรยากาศการเรียนรู้ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศและเอกสารประจำชั้นเรียน/ประจำวิชา การกำกับดูแลชั้นเรียนรายชั้น/รายวิชา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีความสุข และความปลอดภัยของผู้เรียน

สมรรถนะที่ 4 การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน (Analysis & Synthesis & Classroom Research) หมายถึง ความสามารถในการทำความเข้าใจ แยกประเด็นเป็นส่วนย่อย รวบรวม ประมวลหาข้อสรุปอย่างมีระบบและนำไปใช้ในการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนรวมทั้งสามารถวิเคราะห์องค์กรหรืองานในภาพรวมและดำเนินการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนางานอย่างเป็นระบบ

สมรรถนะที่ 5 ภาวะผู้นำครู (Teacher Leadership) หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของครูที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ส่วนบุคคล และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันภายในและภายนอกห้องเรียนโดยปราศจากการใช้อิทธิพลของผู้บริหารสถานศึกษาก่อให้เกิดพลังแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ

สมรรถนะที่ 6 การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้ (Relationship & Collaborative – Building for Learning Management) หมายถึง การประสาน ความร่วมมือสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเครือข่ายกับผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการจัดการเรียนรู้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ตำแหน่งงานแตกต่างกันสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

2. ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

3. ขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้บริหาร และครูผู้สอน สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประจำปีการศึกษา 2565 จากสถานศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์ วิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล วิทยาลัยการอาชีพบางสะพาน และวิทยาลัยการอาชีพปราณบุรี จำนวน 302 คน (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สังกัด อาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 172 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ ประกอบด้วย ตำแหน่ง ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และขนาดสถานศึกษา (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก จำนวน 5 ด้าน และแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) ของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประกอบด้วย จำนวน 6 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ใช้สถิติได้แก่ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีLSD (Least – Significant Different)

ผลการวิจัย

1. สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของ สถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน สมรรถนะของครูใน ศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05

4. ผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่อยู่ในขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competency) และระดับสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายรุ้ง เหล็กแปง (2561, น. 77) ได้ทำการศึกษาด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครูผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูทุกคน มีความตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพครู มีคุณธรรม จริยธรรมในตนเอง และสมรรถนะด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูเป็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงาน การจัดการเรียนการสอนของครูอีกทั้งยังสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมให้กับผู้เรียนในการจัดการเรียนการสอน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากครูมีภาระงานมาก ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่ต้องการ ขาดการวางแผนและกำหนดแนวทาง ในการทำงานที่ดี

2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 เมื่อจำแนก

ตามตำแหน่งงาน พบว่าสมรรถนะหลัก ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 ส่วนสมรรถนะประจำสายงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05

3. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน สมรรถนะหลัก (Core Competency) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 ส่วนสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ วิโรจน์ หมื่นเทพ. (2561, น.274) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการวิจัยของครูโรงเรียนเอกชนเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยกระบวนการวิจัย พบว่าประสบการณ์ในการทำงานของครู ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนสูงสามารถพัฒนาสมรรถนะการวิจัยได้อย่างรวดเร็วมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย กล่าวได้ว่าประสบการณ์ทำงานต่างกัน สามารถพัฒนาสมรรถนะการวิจัยแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะครูที่มีประสบการณ์จะมีการวางแผน การวิจัยและการค้นหานวัตกรรมที่ใช้พัฒนาผู้เรียน เพราะสามารถดึงประสบการณ์ของตนเองมาเป็นแนวทางในการวิจัยและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนครูได้

4. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่า ขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน สมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาสมรรถนะประจำสายงานพบว่าขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะประจำสายงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่า ถึงแม้ขนาดสถานศึกษาที่ต่างกัน ครูมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ครูมีการจัดทำวิจัยในชั้นเรียน จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาผู้เรียนด้านวิชาการต่าง ๆ สอดคล้องกับพระมหายุทธนา ตุ้มอ่อนและคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะประจำสายงานของครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม พบว่า ผู้บริหาร และครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน สมรรถนะโดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มะห์ดี มพดือราแว (2555) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะครูตามเกณฑ์วิชาชีพของครูในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม พบว่า ตามขนาดของโรงเรียนต่างกัน สมรรถนะครูตามเกณฑ์วิชาชีพของครูไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้ง 2 สมรรถนะ ได้แก่สมรรถนะหลัก (Core Competency) 5 ด้าน และสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) 6 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกแต่ละสมรรถนะตามรายด้าน สมรรถนะหลัก(Core Competency) ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา และครู ในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากการจัดการเรียน

การสอนเป็นหัวใจการพัฒนาผู้เรียน ให้มีความรู้และทักษะ ครูผู้สอนยังต้องดำรงไว้ซึ่งจริยธรรมและจรรยาบรรณ วิชาชีพครูซึ่งเป็นหัวใจหลักที่ควรปฏิบัติ

2. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลัก (Core Competency) 5 ด้าน ผลจากการวิจัย พบว่า สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ครูวิเคราะห์สังเคราะห์งานที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้ครูควรมีการวิเคราะห์สังเคราะห์ งานที่ได้รับมอบหมายจากโครงสร้างหน้าที่งานความรับผิดชอบและส่งเสริมให้ครู มีจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพครู เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของครู

3. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) 6 ด้าน ผลจากการวิจัย พบว่า สมรรถนะด้านการวิเคราะห์สังเคราะห์และวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน พบว่า ครูสำรวจปัญหากับผู้เรียนและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นครูควรมีการวิเคราะห์สังเคราะห์ ปัญหาที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอน และจัดทำวิจัยในชั้นเรียนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อจะได้นำไปพัฒนาสมรรถนะของครูในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษาภาคลางหรืออื่น ๆ

3. ควรศึกษาจำแนกตามสาขาวิชาชีพ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นและจัดทำเป็นแผนการพัฒนาที่มีความเฉพาะ ตรงกับความต้องการของแต่ละสาขาวิชายิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

นุชรัตน์ ประสิทธิศิลป์ชัย. (2555). *การพัฒนาโมเดลบูรณาการระหว่างการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพครูกับการนิเทศอย่างมีส่วนร่วม.* วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

บุญฤดี อุดมผล. (2563, เมษายน-มิถุนายน). รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะความเป็นครูเชิงพุทธบูรณาการของนักศึกษาคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(2), หน้า 161.

พระมหายุทธนา ตุ้มอ่อนและคณะ. (2558). สมรรถนะประจำสายงานของครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 5(3), หน้า 56.

มะห์ดี มะดือราแว. (2555). *สมรรถนะครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพของครูในโรงเรียนเอกชนสอน ศาสนาอิสลามจังหวัดปัตตานี.* การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.

วิโรจน์ หมื่นเทพ. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะการวิจัยของครูโรงเรียนเอกชนเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน.* ดุษฎีนิพนธ์. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สายรุ้ง เหล็กแปง. (2561). *การศึกษาสมรรถนะครูปฐมวัยของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 1.* การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.

สุไม บิลไบ (2562). *สมรรถนะทักษะและบทบาทครูไทย ในศตวรรษที่ 21.* เข้าถึงได้จาก: https://drsumaibinbai.wordpress.com/2015/11/25, 8 มกราคม 2564.

สุรีย์รัตน์ อารีรักษ์สกุล ก้องโลก. (2561). *ประมวลสาระชุดวิชาความเป็นครูหน่วยที่ 10*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2553). *คุณรู้จัก "Competency" (สมรรถนะ) ดีแค่ไหน*. เข้าถึงได้จาก: http://www.ocsb.go.th/upload/contents/20/attachfiles/F6523_250708.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน.* คู่มือ สมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). *คู่มือประเมินสมรรถนะครู (ฉบับปรับปรุง).* กรุงเทพฯ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2554). *หลักสูตรฐานสมรรถนะฉบับครูผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). *เข้าใจสมรรถนะอย่างง่าย ๆ ฉบับประชาชน และเข้าใจหลักสูตรฐานสมรรถนะอย่างง่าย ๆ ฉบับครูผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ.

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2565). *ข้อมูลสารสนเทศและดัชนีทางการศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. เข้าถึงได้จาก: www.pknpeo.go.th.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

Factors Affected to Personnel Management of Schools Affiliated to Prachuapkhirikhan Primary Education Service Area 1

ทัดดาว ศรีทอง[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Thuddao Srithong[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: thuddaotha@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและครูที่อยู่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 310 คน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการจูงใจ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการจูงใจ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาและสามารถพยากรณ์การบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาได้ร้อยละ 52.50

คำสำคัญ: ปัจจัย การบริหารงานบุคคล สถานศึกษา

Abstracts

The objectives of this research were (1) to analyze the relationship between factors and a personnel management of the schools affiliated to Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, and (2) to analyze the factors affected to a personnel management of the schools affiliated to Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1. This study was conducted by a

quantitative approach. The samples are 310 people of administrators and teachers of the schools affiliated to Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1 in the academic year of 2022 by using simple random sampling method. The equipment used in the research is a questionnaire. The data obtained were analyzed by frequency analysis, percentage, average, standard deviation, Pearson correlation, and multiple linear regression. Findings revealed that (1) the factors of administrators' leadership, motivation, environment and organization culture, organization structure, and information technology, statistically significantly correlate with a personnel management of the schools affiliated to Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1 at the level of 0.1, and (2) the factors of administrators' leadership, motivation, environment andorganization culture, organization structure, and information technology, affect to schools'personnel management and is also able to forecast it as a percentage of 52.50.

Keywords: Factors, personnel management, schools

บทนำ

การบริหารงานบุคคลมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการทั้งระบบ เพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลที่จะผลักดันให้เกิดการดำเนินการในทุกขั้นตอน และการบริหารงานบุคคลที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้บุคลากรในองค์การ เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การได้ (ณัฐนิช ศรีลาคำ, 2558) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2560, น. 32-33) ระบุว่า หลักการสำคัญที่ให้เกิดความสำเร็จในการบริหารจัดการให้เกิดความเชื่อมโยง มีประสิทธิภาพในการบริหารงาน ต้องให้ความสำคัญแก่บุคลากร ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องจักรจะต้องมีอุปกรณ์ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ บรรจุอยู่ภายในเครื่องจักรนั้น ถ้าอุปกรณ์ชิ้นใดชิ้นหนึ่งเสื่อมสภาพหรือหลุดหายไป เครื่องจักรนั้นก็จะทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพหรืออาจจะทำงานต่อไปไม่ได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกระดับจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะปล่อยปละละเลยไม่ได้ เพราะการให้ความสำคัญแก่บุคลากรจะทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในงานและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาเป็นภารกิจสำคัญ มุ่งส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของสถานศึกษา สถานศึกษาจึงมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถมีขวัญกำลังใจได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติมีความมั่นคงและก้าวหน้าในวิชาชีพซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญและจำเป็นต้องจัดทำแผนคัดเลือกสรรหาบรรจุแต่งตั้งบุคลากร โดยการวิเคราะห์วางแผนอัตรากำลังคนวิเคราะห์ภารกิจและประเมินสภาพความต้องการกำลังคนกับภารกิจของสถานศึกษา กำหนดภาระงานสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสมกับการจัดการศึกษาในสถานศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2557, น.43)

ประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาเป็นความสำเร็จของสถานศึกษาในการบริหารจัดการบุคลากรในสถานศึกษาให้ได้ผลตามที่มุ่งหวังไว้และยังส่งผลต่อความสำเร็จในด้านอื่น ๆ อีกด้วย บุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างสรรค์ให้เกิดความสำเร็จแก่สถานศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู บุคลากรทั้งสองประเภทนี้เป็นบุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาและสอนในสถานศึกษาในแต่ละแห่งทั้งของรัฐและเอกชน (ธารทิพย์ ไชยโวหาร, วรวิทย์ จินดาพล, 2560, น.1036) ซึ่งแต่ละบุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรทุกคนสมควรต้องมีความรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน ซึ่งหากสถานศึกษามีการบริหารงานบุคคลที่ดีก็จะส่งผลให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพวิชาการได้เป็นอย่างดีด้วย

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตท้องที่ 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพานและอำเภอบางสะพานน้อย มีสถานศึกษาในสังกัด จำนวน 118 โรงเรียน กลุ่มบริหารงานบุคคล มีขอบข่ายภารกิจเกี่ยวกับงานวางแผนและบริหารอัตรากำลัง สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมและการรักษาวินัย สร้างความก้าวหน้าในอาชีพ สนับสนุนการมีหรือเลื่อนวิทยฐานะ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครูเพื่อก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของหลักเกณฑ์ต่าง ๆ อันจะช่วยการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากข้อมูลการดูข้อมูลอัตรากำลังครูของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยใช้ข้อมูลนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2565 พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีครูผู้สอนในแต่ละสถานศึกษาไม่เพียงพอกับจำนวนนักเรียนซึ่งมีผลต่อการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้เรียนจำเป็นต้องมีการจัดสรรลูกจ้างชั่วค้าง เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนครูในการจัดการเรียนการสอนจำนวนมาก (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1, 2565) ซึ่งถ้าแต่ละสถานศึกษามีการบริหารจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถจะส่งผลดีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของผู้เรียนให้สามารถพัฒนาได้เต็มตามศักยภาพ

จากสภาพและปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดบ้าง ที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยมุ่งหวังที่จะใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมถึงเป็นแนวทางการบริหารข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการขับเคลื่อนงาน เพราะบุคคลแต่ละคนมีความหลากหลายทั้งความรู้ ความสามารถและทักษะการทำงาน หากบุคคลทำงานด้วยความเต็มใจ เสียสละและทุ่มเท จะเกิดผลอันประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อสถานศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยการบริหารงานบุคคล

จากแนวคิดปัจจัยการบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ปราณี สาไพรวัน (2558, น. 22-23) ยุวดี ประทุม (2559, น. 5-6) นิษฐอติกานต์ ดาราพันธ์ (2560, น. 26) วิภาสิณี หัศกรรจ์ (2561, น. 23) ประยงค์ ศรีโทมี (2561, น. 7-8) เมรินทกาล พัฒนทรัพย์พิศาล (2561, น. 11) วาทิตยา ราชภักดี (2561, น. 10) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทางการบริหารงานบุคคล เป็นองค์ประกอบทางการบริหารที่ทำให้เกิดประสิทธิผลของสถานศึกษาซึ่งมีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัยด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการงานบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ เพื่อบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดอย่างมีประสิทธิผล

การบริหารงานบุคคล

จากแนวคิดการบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, สำนักงานการบริหารงานบุคคลและนิติการ (2559, น. 79-85) ธีระ รุญเจริญ (อ้างถึงใน สุรชาติ จันทรา, 2557, น. 17) มีนทราย ไชยอาจิณ (2558) ปาริชาติ สติภา (2558, น. 5) เตือนใจ คล้ายแก้ว (2560, น. 60) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, สำนักบริหารงานการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (2560, น. 44-48) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานการบริหารงานบุคคลและนิติการ (2560, น. 6-7) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการจัดการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่เข้ามาสู่หน่วยงาน จนกระทั่งออกจากหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานได้ประโยชน์จากการทำงานของบุคลากรเหล่านั้น และเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานมากที่สุด ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ และด้านการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

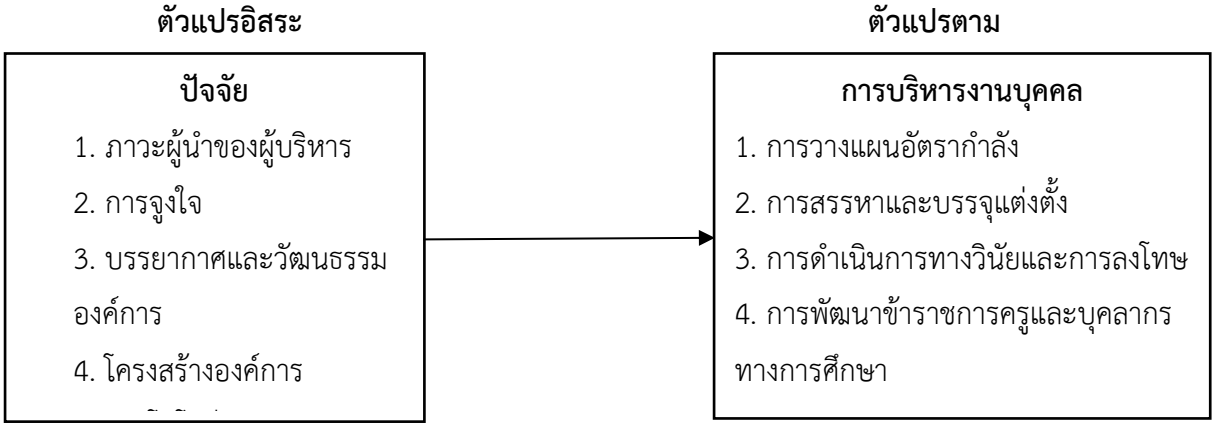
กิ่งไผ่ แสงแก่นสาร (2558) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า แรงจูงใจ เทคโนโลยี บรรยากาศองค์กร สามารถพยากรณ์การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เค้ก อ่อนพุ่ม (2562 , น.154-155) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านคุณลักษณะของผู้บริหาร ด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา

ธำรงเดช ธำรงรัชพงษ์ (2565) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร พบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างสถานศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและครูที่อยู่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,378 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและครูที่อยู่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 ซึ่งได้มาโดยใช้การคำนวณสูตรทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัยด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท

ตอนที่ 3 แบบสอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ และด้านการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาหาความถี่และค่าร้อยละ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษา

2. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัยด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำค่าคะแนนระดับมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Divination) โดยจำแนกเป็นรายข้อและผลรวม กำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนตามแนวคิดของ Likert

3. ระดับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ และด้านการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยนำค่าคะแนนระดับมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Divination) โดยจำแนกเป็นรายข้อและผลรวม กำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนตามแนวคิดของ Likert

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (บุญชุม ศรีสะอาด, 2553, น. 137) และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าต่ำที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก

2. การบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการวางแผนอัตรากำลัง อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าต่ำที่สุด คือ ด้านการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ อยู่ในระดับมาก

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีความสัมพันธ์ในทางบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.488-0.607 และปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์การ และต่ำที่สุด คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจูงใจ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ สามารถพยากรณ์การบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ได้ร้อยละ 52.5

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา เป็นปัจจัยที่ช่วยให้สถานศึกษาสามารถไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องมีความรู้ในการบริหารครูและบุคลากรในสถานศึกษา ให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งจะช่วยวางแผนให้บุคคลมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานในสถานศึกษา และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้สถานศึกษาได้รับประโยชน์สูงสุดบรรลุเป้าหมาย จึงต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ด้านการจูงใจ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของวาทิตยา ราชภักดี (2561, น.156) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการจูงใจ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัย ผู้วิจัยมีประเด็นอภิปรายระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคล ดังนี้

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นความสามารถที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา ในการจูงใจคณะครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภวรรณ รูปงามและคณะ (2563) ที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล และครูผู้สอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านโครงสร้างองค์การ ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างของสถานศึกษา ส่งเสริมให้มีระบบการทำงานเป็นทีม สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในสถานศึกษา ส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรมีความตระหนักในหน้าที่ มีจิตสาธารณะ โดยไม่เน้นการควบคุม สอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล โกพัฒน์ตา (2560) ที่ได้ศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ได้กล่าวไว้ โดยสรุปได้ว่า การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม โดยภาพรวมมีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด

ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากหากผู้บริหารสถานศึกษาจัดบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของครู ส่งผลให้ครูในโรงเรียนเกิดความสุขในการทำงาน ครูและบุคลากรทางการศึกษาเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรสวรรค์ สุขพรหม (2565) ที่ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2 พบว่า ด้านปัจจัยบรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการจูงใจ ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการจูงใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความรักและความศรัทธาในสถานศึกษา ปฏิบัติงานด้วยความเต็มอกเต็มใจมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการลาออกและการขาดงานของบุคลากรจะลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของนวพัชญ์ ฉิดจันทร์ (2564) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารงานบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 พบว่า การบริหารงานบุคคลของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ทั้งโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก หากสถานศึกษาประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดกำลังบุคลากรได้มากในกระบวนการปฏิบัติงาน ครูมีเวลามากพอที่จะจัดการเรียนการสอน สะดวกต่อการติดต่อสื่อสารและติดตามงาน ในสถานศึกษาควรมีสื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสมและพร้อมใช้งานเพื่อการบริหารจัดการที่ดีและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเถลิงเกียรติ ไวกยี (2562) ที่ได้ศึกษาถึงแนวทางพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาระดับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต1 พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รองลงมา คือ ด้านการวางแผนอัตรากำลัง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ เมื่อพิจารณาการบริหารงานบุคคลของแต่ละด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีระดับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพตามมาตรฐานตำแหน่ง และมาตรฐานวิทยฐานะและเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา จากการอบรมสัมมนาและศึกษาดูงาน มาใช้เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาดา สารัมย์ (2562, น. 91) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี พบว่า การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับมาก

ด้านการวางแผนอัตรากำลัง มีระดับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษามีกระบวนการในการวางแผน เพื่อวางบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เวลา สถานที่ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สถานศึกษา มีการวางแผนที่ดี ใช้บุคลากรให้เหมาะสมกับงาน จะส่งผลให้งานเกิดความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของเตือนใจ คล้ายแก้ว (2560) ที่ได้ศึกษาถึงแนวทางการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนในจังหวัดพิจิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 พบว่า สภาพและแนวทางการบริหารงานบุคคล ด้านการวางแผนงานบุคคล และด้านการจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง มีระดับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสถานศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการบุคลากรหรือมีความพึงพอใจในกระบวนการสรรหาและบรรจุ แต่งตั้ง มีวิธีการ กระบวนการและหลักการในการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคล

ที่มีความรู้ความสามารถตรงตามกรอบภารกิจงานนั้น การสรรหามีความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสงกรานต์ ตะโคดม (2563, น.111) ที่ได้ศึกษาถึงประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสกลนคร พบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา ด้านการสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน อยู่ในระดับมาก

ด้านการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ ระดับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำ ส่งเสริมให้ข้าราชการครูมีวินัยและปฏิบัติตามวินัย มีการป้องกันมิให้ข้าราชการกระทำผิดวินัยและดำเนินการทางวินัยแก่ข้าราชการผู้กระทำผิด สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล คนเสงี่ยม (2563, น. 103) ที่ได้ศึกษาถึงการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับตัวแปรตาม พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารและครูผู้สอน มีความเข้าใจและมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ล้วนส่งผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการวางแผนอัตรากำลัง การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ และการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของกิ่งไผ่ แสงแก่นสาร (2558) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับวิจัยของธำรงเดช ธำรงรัชพงษ์ (2565) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างสถานศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารเป็นตัวพยากรณ์ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจูงใจ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านโครงสร้างองค์การ

และด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้งห้าร่วมกันพยากรณ์การบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีอำนาจในการทำนาย ได้ร้อยละ 52.50 ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาทั้ง 5 ตัวแปร มีความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล โดยมีผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาขับเคลื่อน เพื่อส่งผลไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย จัดบรรยากาศในองค์กรที่อบอุ่น และปลอดภัยในสถานศึกษาด้วยความเสมอภาค ปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา ผู้บริหารสร้างและกระตุ้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมวิชาชีพ สนับสนุนบุคลากรพัฒนาความสามารถตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสามารถประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดกำลังบุคลากรได้มากในกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ครูมีเวลามากพอที่จะจัดการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยกิ่งไผ่ แสงแก่นสาร (2558) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ร่วมกันพยากรณ์การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาได้ร้อยละ 72.70 และสอดคล้องกับวิจัยของ ธำรงเดช ธำรงรัชพงษ์ (2565) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร พบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างสถานศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ79.00

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานบุคคล สามารถนำปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจูงใจ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านโครงสร้างองค์การ และด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา ไปส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

2. ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีวิสัยทัศน์ในระบบการบริหารงานสถานศึกษา สร้างบรรยากาศในองค์กรที่อบอุ่น สามารถจูงใจคณะครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและเกิดการยอมรับนับถือ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดกำลังบุคลากรได้มากในกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ครูมีเวลามากพอที่จะจัดการเรียนการสอน ส่งเสริมให้บุคลากรก้าวหน้าในวิชาชีพเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาบรรลุเป้าหมายของการจัดการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยอื่น ๆ ที่ช่วยพัฒนาแนวทางการบริหารบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลจำแนกตามสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

กิ่งไผ่ แสงแก่นสาร. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 จังหวัดกาฬสินธุ์.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

เค้ก อ่อนพุ่ม. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.

ชัยเดช อารีศิริไพศาล. (ตุลาคม 2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(10), หน้า 83-102.

เตือนใจ คลายแกว. (2560). *แนวทางการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนในจังหวัดพิจิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.

เถลิงเกียรติ ไวกยี. (2562). *แนวทางพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, อยุธยา.

ธำรงเดช ธำรงรัชพงษ์, เยาวลักษณ์ สุตะโคตร, และธวัชชัย ไพไหล. (ตุลาคม-ธันวาคม 2565). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ*, 11(41), หน้า 53-63.

นวพัชญ์ ฉีดจันทร์. (2565). การบริหารงานบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. *วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร,* 5(1), หน้า 133-146.

พรสวรรค์ สุขพรหม. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2565). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสงขลาเขต 2 . *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์,* 7(2), หน้า 187-204.

ไพศาล โกพัฒน์ตา. (มกราคม-เมษายน 2560). การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี,* 11(1), หน้า 100-110.

วาทิตยา ราชภักดี. (2561). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

วิภาดา สารัมย์. (2562). *การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

วิมาลย์ ลีทอง. (2563). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดสกลนคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

ศศิวิมล คนเสงี่ยม. (พฤษภาคม 2563). การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์.* 8(5), หน้า 205-216.

ศุภวรรณ รูปงาม. (ตุลาคม-ธันวาคม 2563). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,* 9(33), หน้า 199-210.

สงกรานต์ ตะโคดม. (2563). *ประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสกลนคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

สายัณห์ เมยไธสง. (2559). *สภาพการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

The Attribute of Education Executives in the 21st Century of the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area office 2

วรรณวลี อัตแสง[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Wanwalee Atsaeng[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: wanwalee.spoy@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ระดับการศึกษา และ ขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2จำนวน 289 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรูปรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ระดับการศึกษา และ ขนาดของสถานศึกษา โดยรูปรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Abstract

The objectives of this research were (1) to explore the Attribute of Education Executives in the 21st century of the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area office 2 (2) to compare the Attribute of Education Executives in the 21st century of the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area office 2 jobtitle education level and school size. This study

employed a quantitative research methodology.The sample size determination was according The 289 samples were school administrators and teachers under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. questionnaire querying analyzed with percentage, mean, standard deviation, t-test, one - way analysis of variance. The major findings were as follows: (1) The Attribute of Education Executives in the 21st century of the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area office 2 all sides, it was at the high level. and (2) On the comparison of the Attribute of Education Executives in the 21st century of the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area office 2 job title education level and school size. No difference, it had significant differences at the statistical level of 0.05.

Keywords: The attribute of education executives in the 21st, school administrators, Prachuap Khiri Khan primary educational service area office 2

บทนำ

จากสังคมยุคอุตสาหกรรมในศตวรรษที่ 19 และ 20 เปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมยุคความรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน พลังขับของเทคโนโลยียุคดิจิทัล ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นความรวดเร็วที่ นักวิชาการเห็นตรงกันว่าเพิ่งจะเริ่มต้นเท่านั้น ในระยะถัดไปจะยิ่งทวีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาตามไปด้วยอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สถานศึกษาจึงต้องมี ความตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีทักษะ สำหรับการออกไปดำรงชีวิต ในโลกในศตวรรษที่ 21 ซึ่งส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดการเรียนรู้เพื่อเด็กในศตวรรษที่ 21 (สมหมาย อำดอน กลอย, 2556, น.1) จึงกล่าวได้ว่าศตวรรษที่ 21 มีความแตกต่างจากศตวรรษผ่านมาอย่างสิ้นเชิง นั่นคือ ระบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบการเมืองการปกครอง ระบบเศรษฐกิจ ระบบสาธารณสุข ระบบทางการทหาร ต่างก็ต้องมีการพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะความเป็นจริงในปัจจุบัน รวมทั้งระบบการศึกษาด้วยเช่นกัน

โรงเรียนเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญที่สุดในการพัฒนานักเรียนให้มีคุณรูป เนื่องจากโรงเรียนเป็นแหล่งประสิทธิ์ประสาทวิชา ถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม ฝึกทักษะอาชีพ เสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์และฝึกทักษะชีวิตอันจำเป็นในการดำรงชีพให้กับนักเรียน โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้บริหารจัดการ คอยกำกับ ติดตาม และดูแลการดำเนินงานของโรงเรียน ดำเนินการทุกอย่างที่เกี่ยวกับการศึกษาให้มีผลผลิตคือนักเรียนที่มีคุณรูปในที่สุด เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้ในศตวรรษที่ 21 ดังที่กล่าวมาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญที่สุดต่อการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษา เนื่องจากการบริหารการจัดการศึกษาของสถานศึกษาจะเกิดประสิทธิผลและประสิทธิรูปรวมทั้งจะดำเนินงานจนประสบ

ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษาจัดเป็นบุคลากรที่ให้บุคลากรในองค์กรร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิรูปสูงสุด ดังคำกล่าวของ ชาญชัย อาจิณสมาจาร (2560, น. 16) ที่กล่าวถึงความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาคือศูนย์กลางขององค์กรทั้งหมดในโรงเรียน ความสำเร็จของโรงเรียนขึ้นอยู่กับประสิทธิรูปความตื่นตัวความมียุทธวิธีประสบการณ์

คุณลักษณะผู้บริหารในศตวรรษที่21 เป็นตัวชี้ชัดให้เห็นถึงความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกลไกและตัวแปรที่สำคัญ ในการจัดการศึกษาให้มีคุณรูป มีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณรูปในผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริหารที่จะประสบความสำเร็จ สามารถสนองความต้องการ การแข่งขัน และทันสมัยเหมาะสมในการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่21 จึงต้องมีคุณลักษณะที่โดดเด่น และเหมาะสม มีความรู้ในหลักการเชิงทฤษฎี ทักษะ บทบาทหน้าที่ คุณธรรม จริยธรรมและประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษาในยุคใหม่เพื่อนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ ชัยยนต์ เพาพาน (2559, น. 96) มีคุณลักษณะหลายประการ อาทิ มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความคิดสร้างสรรค์และใช้นวัตกรรม การใช้เทคโนโลยี มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ มีภาวะผู้นำแบบจูงใจใฝ่บริการ มีคุณธรรมจริยธรรม ฯลฯ คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณรูป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาหน่วยงานหนึ่งที่ดูแลรับผิดชอบจัดการศึกษาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ปฏิบัติภารกิจตามที่กำหนดในกฎหมาย ให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาโดยปฏิบัติงานตามแนวนโยบายรัฐบาล เน้นการขับเคลื่อนนโยบายด้านการศึกษาจากแผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานระยะ 4 ปีพ.ศ. 2562 ถึง 2565 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีทิศทางการจัดการศึกษาดังนี้ วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรคุณรูปในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 มีพันธกิจที่ว่าพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณรูปตามมาตรฐานการศึกษาและมีทักษะการเรียนรู้ที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 และมีเป้าประสงค์หลักคือ ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการตามมาตรฐานการศึกษามีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีความเป็นเลิศด้านวิชาการ มีทักษะพื้นฐานอาชีพ ตามความต้องการและความถนัดและมีสุขรูปวะที่เหมาะสมตามวัย การที่ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิรูปตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 กำหนดไว้และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิรูปผลในศตวรรษที่ 21 ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดตามที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาย่อมมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคศตวรรษที่ 21 อยู่แล้ว แต่ได้เกิดประเด็นที่น่าสนใจขึ้นว่าผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 มากน้อยเพียงใด

จากที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยมุ่งหวังว่า

สารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ น่าจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาคณะครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ส่งผลให้การบริหารและการจัดการศึกษามีประสิทธิรูปและเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมย์ของการศึกษาในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ระดับการศึกษา และขนาดของโรงเรียน

ทบทวนวรรณกรรม

จากแนวคิดคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ชัยยนต์ เพาพาน (2559, น. 301-312) เจริญ ภู่วิจิตร (2558, น. 4 1-6) สมหมาย อ่ำดอนกลอย (2556, หน้า 5-6) ธนสาร บัลลังก์ (2555, น. 49-50) และ วิจารณ์ พานิช (2555, น. 16-21) และจากคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถวิเคราะห์ คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ออกมาเป็น 6 ด้าน ที่สำคัญ คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ หมายถึง กระทำไปด้วยจิตสำนึกว่าเป็นคนดี เช่น ความซื่อสัตย์ มีวัฒนธรรมมีอุดมการณ์และปณิธานที่แน่วแน่ตรงไปตรงมา ใช้ดุลยพินิจโดยปราศจากความลำเอียง มีความเข้าใจในวิชาชีพ เป็นอย่างดีและพิจารณาข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างยุติธรรมเป็นกลางและโปร่งใส ด้านความเป็นผู้นำ หมายถึง การมีศิลปะในการครองใจคน มีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้น กล้าตัดสินใจ ทำงานเป็นทีม เลือกคนให้ถูกกับงาน บริหารแบบมีส่วนร่วม มีระบบ ติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม หมายถึง ต้องเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอน่าตื่นเต้นและนำมาใช้ เสริมสร้างศักยภาพผู้บริหาร คำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาวขององค์การปรับปรุงพัฒนารูปแบบการทำงานด้วยนวัตกรรมให้มีประสิทธิรูปมากขึ้น ด้านการสื่อสารและทักษะการใช้เทคโนโลยี ICT หมายถึง ความสามารถในการฟังพูดอ่านเขียนสรุปประเด็นได้ตรงประเด็นชัดเจนมีความสามารถในด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีเจรจาต่อรองโน้มน้าวเพื่อประโยชน์ในเชิงปฏิบัติงาน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมผลงานสถานศึกษาไปสู่ผู้ปกครองชุมชนองค์กรภายนอกได้ทันเวลาต่อเนื่องและโดยวิธีการที่หลากหลายนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสาร ด้านวิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมายในการพัฒนาสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสมสามารถปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้เหมาะสมกับสรูปที่เปลี่ยนแปลงได้ ด้านการสร้างเครือข่ายชุมชน หมายถึง ความสามารถในการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาคุณรูปการศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อกำหนดวิธีการพัฒนาสถานศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

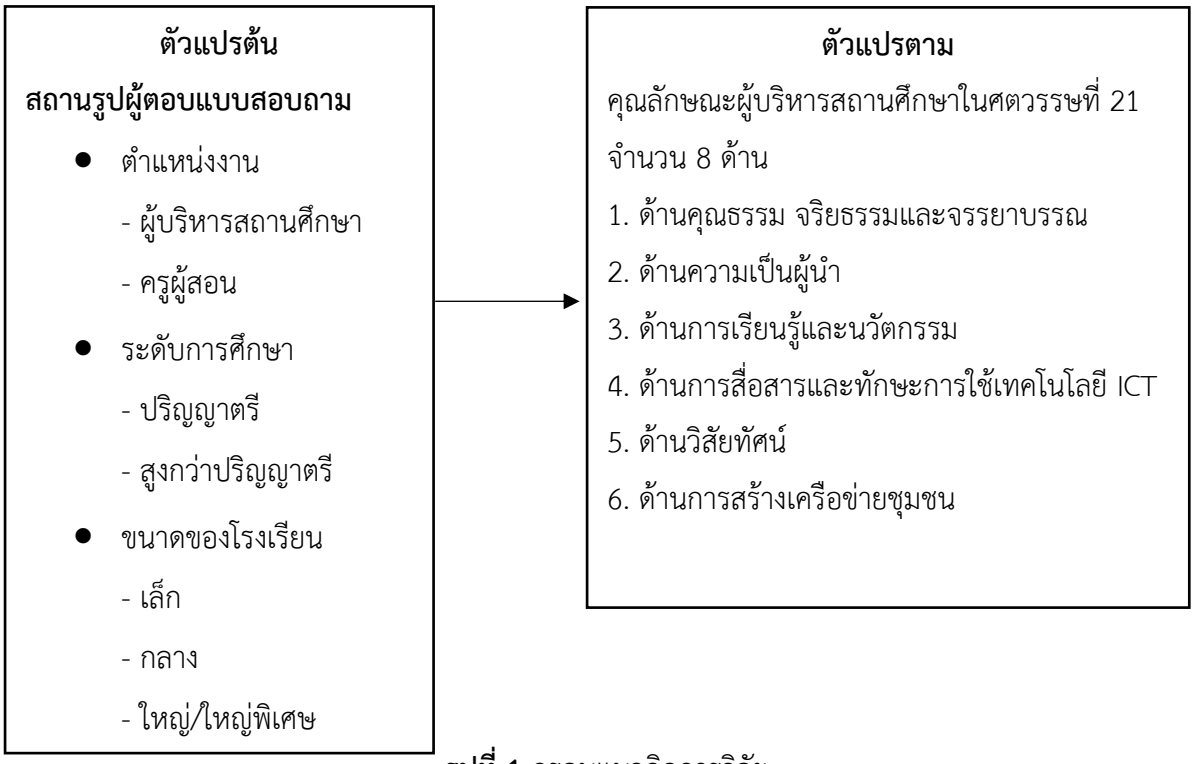
ศรสวรรค์ บุญณกรณ์ชัย (2561) ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนทวีธาภิเศกสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของครูที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนทวีธาภิเศกสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยรวม อยู่ในระดับมาก (X = 3.96) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา และต่ำสุด ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสร้างเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก (X = 4.05) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาคนอื่นให้เป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก (X = 4.01) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านปรับปรุงผลลัพธ์ของนักเรียนทุกคน อยู่ในระดับมาก (X = 3.86)

ไกรศร เจียมทอง (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประธานกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่เป็นกรรมการสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามสถานรูปและขนาดสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนาด้านภาษาเพื่อการสื่อสารเทคโนโลยี

คนึงนิตย์ กิจวิธี (2560) ที่ศึกษา คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 มีคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยรูปรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขตหนึ่งที่มีประสบการณ์การบริหารสถานศึกษาต่างกันมีคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยรวมหลายด้านและหลายข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นข้อที่ 3 ในด้านการเป็นนักคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์คือมีความสามารถในการนำความคิดที่สร้างสรรค์ไปสู่การสร้างและพัฒนาวัดนวัตกรรมและข้อสี่ในด้านการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี คือมีความสามารถนำประชาชนชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้ในการดำเนินงานของโรงเรียน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ในโรงเรียนขนาดต่างกันมีคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกันยกเว้นข้อที่ 3 ในด้านการเป็นนักคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์คือมีความสามารถในการนำความคิดที่สร้างสรรค์ไปสู่การพัฒนาการสร้างนวัตกรรมและข้อเจ็ดในด้านการมีวิสัยทัศน์คือมีผลสำเร็จของงานบริหารสถานศึกษาที่เป็นประจักษ์เช่นได้รับเกียรติบัตรผู้บริหารดีเด่นสถานศึกษาต้นแบบพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 89 โรงเรียน จำนวน 1031 คน (ข้อมูลบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ในโรงเรียนที่สังกัดอยู่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 289 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklit) เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ระดับการศึกษา และขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มี 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ 2) ด้านความเป็นผู้นำ 3) ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม 4) ด้านการสื่อสารและทักษะการใช้เทคโนโลยี ICT 5) ด้านวิสัยทัศน์ 6) ด้านสื่อสารและสร้างชุมชน มีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตาราง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลผลคะแนนเป็นช่วงคะแนนเฉลี่ย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ระดับการศึกษา และขนาดของสถานศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในรูปรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้าน ด้านวิสัยทัศน์ อยู่ในระดับมาก และคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมและด้านการสื่อสารและทักษะการใช้เทคโนโลยี ICT

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน พบว่าตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันต่างกัน คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 รูปรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของไกรศร เจียมทอง (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 โดยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประธานกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่เป็นกรรมการสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาต่างกัน คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 รูปรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริพร ราศรี (2563) คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7 โดยพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ขนาดคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในรูปรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ คนึงนิตย์ กิจวิธี (2560) ที่ศึกษา คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ในโรงเรียนขนาดต่างกันมีคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยของไกรศร เจียมทอง (2561) ที่ศึกษาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 พบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามขนาดสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในรูปรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ คนึงนิตย์ กิจวิธี (2560) ที่ศึกษา คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 มีคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยรูปรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของไกรศร เจียมทอง (2561) ที่ศึกษา ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประธานกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่เป็นกรรมการสถานศึกษาเกี่ยวข้องกับ ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ทราบและตระหนักดีว่าโลกในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงมากไปกว่ายุคก่อน ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นยุคของการก้าวกระโดดที่ก้าวได้ไกลที่สุดเท่าที่

เคยมีมาอันสืบเนื่องมาจาก การใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของโลกเข้าด้วยกันสังคมยุคก้าวกระโดดที่ก้าวได้ไกลที่สุดครั้งนี้ ส่งผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตของคนทุกคนในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทุกคนจึงต้องมีความตื่นตัวมีความเคลื่อนไหวและเตรียมพร้อมในการเปลี่ยนแปลงตนเอง และตระหนักดีว่าโลกในยุคศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงไปมากของผู้บริหารสถานศึกษา จึงทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีการเปลี่ยนแปลงตนเองให้มีคุณลักษณะที่พร้อมกับโลกยุคศตวรรษที่ 21 ดังคำกล่าวของ ฐาปนา ฉิ่นไพศาล (2559, น. 3-9)ที่กล่าวถึงคุณลักษณะบางประการของผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ว่าผู้บริหารที่มีลักษณะของผู้นำคือผู้นำที่สามารถปรับตัวได้และมีการตื่นตัวต่อสภาวะสิ่งแวดล้อมทางสังคม

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในปัจจุบันต่างกัน คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความเป็นผู้นำและมีคุณธรรมจริยธรรม มีการพัฒนาตนให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีการสื่อสารและสร้างเครือข่ายชุมขนได้อย่างมีประสิทธิรูป เตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดผลดีในการปฏิบัติงานในยุคศตวรรษที่ 21 จึงทำให้ทุกคนมีความเข้าใจถึงบทบาทของผู้บริหารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไกรศร เจียมทอง (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 โดยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประธานกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่เป็นกรรมการสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นถึงการบริหารจัดการสถานศึกษาให้ก้าวทันยุคสมัยที่เปลี่ยนไปและทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงทำให้ทุกคนมีความเข้าใจถึงบทบาทของผู้บริหารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริพร ราศรี (2563) คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7 โดยพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาทุกขนาด ไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่หรือขนาดใหญ่ ต่างก็ต้องบริหารงานตามนโยบายที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดไว้เช่นเดียวกัน ผู้บริหารสถานศึกษาคือศูนย์กลางขององค์กรทั้งหมดในโรงเรียน เป็นความสำเร็จของโรงเรียนเกิดขึ้นอยู่กับประสิทธิรูปความตื่นตัว ความมียุทธวิธีประสบการณ์ ความคิด การอุทิศตัวเอง ความเสียสละ การเท่าทันเทคโนโลยี และความสามารถการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษานั้นเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คนึงนิตย์ กิจวิธี (2560) ที่ศึกษา คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 พบว่า โรงเรียนขนาดต่างกันมีคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารมีการพัฒนาเน้นการลงมือปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิรูป ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรมีการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาที่เน้นลงมือปฏิบัติจริง เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้และนวัตกรรมให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิรูป

2. ด้านการสื่อสารและทักษะการใช้เทคโนโลยี ICT ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีทักษะในการพูดการเขียนภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรมีการพัฒนาทางด้านทักษะในการพูดการเขียนภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิรูป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในเขตพื้นที่อื่น ๆ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของครูผู้สอนในศตวรรษที่ 21

บรรณานุกรม

ไกรศร เจียมทอง. (2561). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ชัยยนต์ เพาพาน. (2559). *แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานการเป็นผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

คนึงนิตย์ กิจวิธี. (2560). *คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.* ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

วัฒนากร ต่อซอน. (2561). *คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ศรสวรรค์ บุญณกรณ์ชัย. (2561). *ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนทวีธาภิเศก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1.* ปริญญาศึกษาศาตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

สมหมาย อ่ำดอนกลอย. (2556). บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารบัณฑิตศึกษา,* 7(1), หน้า 1-7.

สิริพร ราศรี. (2563). *คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7.* ศึกษาศาตร์และศิลปศาสตร์: วิทยาลัยนครราชสีมา.

ฐาปนา ฉิ่นไพศาล. (2559). *องค์กรและการจัดการ.* กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจริญ ภู่วิจิตร. (2558). *คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในอาเซียน.* เข้าถึงได้จาก: www.nidtep.go.th/webnidtep2015/files/080359_1.pdf.

วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรีสฤษดิ์วงศ์.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2560). *การบริหารการศึกษาและทรัพยากรทางการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถาบันเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ.

การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Educational Administration by Using Principles of the Basesof Sympathy Sangkahavatthu in Multicultural Society of Prachuap KhiriKhan Primary Educational Service Area 2

สุนิสา น้อยแสง[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Sunisa Noisaeng[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: Krujoy0726@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและขนาดของสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนในสถานศึกษาที่เป็นสังคมพหุลักษณ์ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า (1) การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษา ตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 วุฒิการศึกษาต่างกัน การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารสถานศึกษา สังคหวัตถุธรรม สังคหวัตถุ 4

Abstract

The objectives of this research were (1) To study the administration of educational institutions according to the principle of Sangkhahavatthodhamma in a pluralistic society. Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2 (2) To compare the administration of educational institutions according to the principle of Sangkhahavattadhamma in a pluralistic society under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2. Classified by educational qualifications Work experience and size of school. The samples used in this research were Teachers in educational institutions that are pluralistic societies under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2, totaling 242 people. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and Analysis of Variance. The research results consisted of (1) Administration of educational institutions according to the principle of Sangkhahavattadhamma in a pluralistic society Under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2, the overall picture was at a high level. (2) The results of the comparison of school administration according to the principle of Sangkhahavatthuthamma in a pluralistic society under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office, Region 2, with different educational backgrounds The overall and individual aspects of school administration were different at the statistical significance level of .05. Classified by work experience, it was found that the overall and each aspect of school administration were different at the statistical significance level of 0.05. and classified by the size of the educational institution Overall school administration no difference.

Keywords: School administration, Sangkhahavatthum, Sanghawatthu 4

บทนำ

สังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมสำหรับยึดเหนี่ยวจิตใจคนในสังคม ให้มีความรักใคร่กลมเกลียวสามัคคีกัน ซึ่งเป็นหลักธรรมสำหรับการผูกมิตรไมตรีจิตที่ดีต่อกัน สังคหวัตถุธรรม เปรียบเสมือนยานพาหนะที่จะนำพาบุคคลไปสู่ความสุขความเจริญ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอาศัย สังคหวัตถุธรรม เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวบุคคลแต่ละคนให้มีความผูกพันกัน เพื่อสังคมจะได้ดำรงอยู่ในความสงบ และได้รับการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น พระพุทธองค์ทรงชี้แนะไว้ว่าถ้าสังคมใดปราศจาก สังคหวัตถุธรรมแล้ว สังคมนั้นก็จะมีแต่ความยุ่งเหยิง ไร้ความสงบสุข ซึ่งโดยภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นดินแดนแห่งสังคมพหุลักษณ์หรือพหุสังคม (Plural Society) มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา ซึ่งในประเทศไทยมีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ เนื่องจากประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลภายใต้นโยบายรัฐบาล “ไทยแลนด์ 4.0” ทำให้โครงสร้างเศรษฐกิจในปัจจุบัน

เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการนำเข้าแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้านสู่ตลาดแรงงานของประเทศไทย ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีแนวพรมแดนทางด้านทิศตะวันตกติดต่อกับประเทศเมียนมาร์ เป็นแนวยาวทั้งจังหวัด ทำให้เกิดการอพยพแรงงานต่างด้าวกระจายตัวอยู่ทั่วทั้งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และส่วนใหญ่จะเดินทางเข้ามาเป็นครอบครัว ซึ่งมีสมาชิกเป็นเด็กอายุ 1-16 ปี ติดตามเข้ามาเป็นจำนวนมาก

การศึกษาจึงเป็นพื้นฐานสำคัญยิ่งในการสร้างความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าของชาติ สถานศึกษาต้องนำนโยบายของทางการศึกษาไปสู่ภาคปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสำคัญ โดยเฉพาะสถานศึกษาที่เป็นสังคมพหุลักษณ์ซึ่งเป็นสังคมที่ประกอบด้วยกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาบริหารงานเพื่อยึดเหนี่ยวใจคน ให้ทุกคนมีความยอมรับซึ่งกันและกัน เคารพในความเป็นคนที่มีศักดิ์ศรีเสมอกัน มีความเข้าใจกัน ช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยกันบนพื้นฐานของการมีคุณธรรม เพื่อเป็นการป้องกันความขัดแย้ง สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและมีการร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม ด้วยหลักสังคหวัตถุธรรม

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีทั้งหมด 92 โรงเรียน ประกอบด้วย 4 อำเภอ พบว่า จำนวน 60 โรงเรียน ที่มีนักเรียนในสถานศึกษาบางกลุ่มเป็นชาวต่างด้าว โดยมีการจัดการศึกษาสำหรับนักเรียนต่างด้าวให้เรียนร่วมกับนักเรียนปกติ แต่ยังพบปัญหาบางประการ โดยเฉพาะเรื่องความสำคัญเกี่ยวกับอัตลักษณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้ละเลยลักษณะการอยู่ร่วมกัน เช่น เรื่องสิทธิเสรีภาพ ความเท่าเทียมกัน ภาวะความแตกต่างทางวัฒนธรรมและเชื้อชาติ จึงเป็นประเด็นที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งเป็นผู้นำสูงสุดต้องมีคุณลักษณะที่เป็นความดีงามและความจริงที่มีอยู่ในตัวผู้บริหาร และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา นักเรียน หลักธรรมที่มีความเหมาะสมกับการบริหารงานของผู้บริหารนั้น คือ หลักสังคหวัตถุธรรม ประกอบด้วย 1) ทาน การให้ 2) ปิยวาจา ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก 3) อัตถจริยา ความช่วยเหลือพึ่งพาอาศัย และ 4) สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ ซึ่งเป็นหลักธรรมเบื้องต้นในการปกครองและดูแลคน เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจคนและกำกับดูแลความประพฤติของผู้ปฏิบัติให้อยู่ในทำนองคลองธรรม ความถูกต้อง ความโปร่งใส เป็นบุคคลที่น่าเคารพและนำความร่วมมือมาสู่ระบบการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการส่งเสริมการบริหารสถานศึกษา ที่จะนำไปสู่การบริหารสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารสถานศึกษา

ความหมายของการบริหารสถานศึกษา

ธนิสา คูประเสริฐ (2559, น.12) กล่าวไว้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมที่ผู้บริหารดำเนินงานในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาที่ผู้บริหารสถานศึกษา จะต้องดำเนินการวางแผนจัดการและควบคุมเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ภารกิจ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของสถาบันการศึกษานั้น ๆ บรรลุผลตามเป้าหมายและนโยบายของประเทศ

รัชตา ธรรมเจริญ (2554, น.37) กล่าวไว้ว่า ของการบริหารโรงเรียนหรือการบริหารสถานศึกษาว่าเป็นกระบวนการวางแผน การจัดการและการควบคุมงานทุกอย่างภายในโรงเรียนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ภารกิจ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรพัฒนาศักยภาพนักเรียนให้มีคุณภาพทั้งความรู้ ความคิด ความสามารถและความเป็นคนดีออกสู่สังคมอย่างมีคุณภาพ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2554, น.9) กล่าวไว้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้บริการทางการศึกษาแก่เยาวชนและผู้สนใจเกิดการพัฒนาด้านความสามารถ ทัศนคติค่านิยม พฤติกรรมและคุณธรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและแก่ประเทศชาติ

สุภัค ยมพุก และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558, น.15) กล่าวไว้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ใน การบริหารจัดการสถานศึกษา โดยผู้บริหารสถานศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือกิจกรรมของสถานศึกษาเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา

อัจฉรา จงดี (2560, น.8) กล่าวได้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความเจริญงอกงาม มีความรู้ความสามารถเป็นคนดีของสังคม โดยการจัดแผนยุทธศาสตร์ทางการศึกษาการใช้ทรัพยากรและกระบวนการบริหารที่สอดคล้องและเหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปความหมายของการบริหารสถานศึกษา ได้ว่า การบริหารงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระบบงานที่ได้กำหนดไว้ ของกลุ่มบุคคลและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการติดต่อสื่อสารด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสังคหวัตถุธรรม (สังคหวัตถุ 4)

ความหมายของหลักสังคหวัตถุธรรม (สังคหวัตถุ 4)

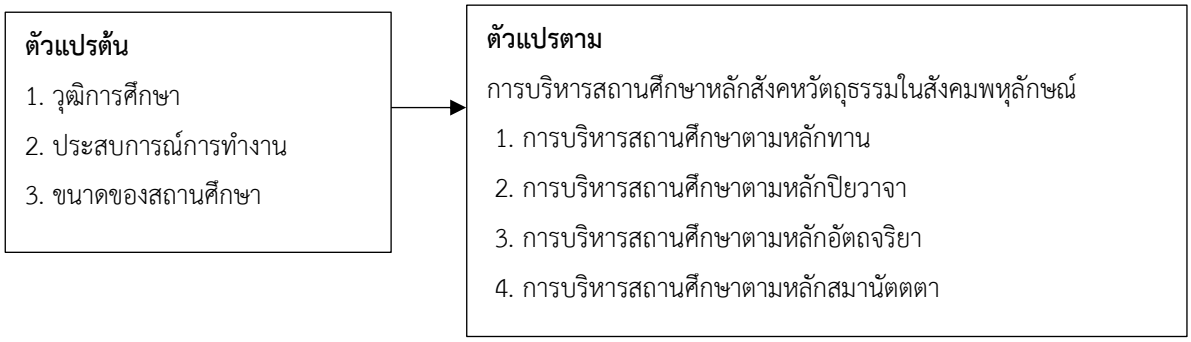
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) (2554, น.11) กล่าวไว้ว่า หลักสังคหวัตถุธรรมเป็นหลักการสังเคราะห์หรือหลักยึดกุมสังคม คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา เป็นชุดออกสังคมที่คู่กับชุดในใจ พรหมวิหาร 4 ธรรมประจำใจอย่างประเสริฐ

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง (2554, น.5) กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้ประกันตนการผูกมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล และสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ ทาน คือ การให้บริการโดยมีการเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตน ปิยจาวา คือ การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูด ด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมกับผู้ประกันตน อัตถจริยา คือ การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการคือผู้ประกันตน สมานัตตตา คือการให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสมต่อผู้ประกันตนที่มารับบริการ

พระครูอาทรปริยัติยานุกิจ สุจิตฺโต (เพียรสองชั้น) (2555ค, น. 21) กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เครื่องมือ หรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นเอง

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปความหมายของหลักสังคหวัตถุธรรม (สังคหวัตถุ 4) ได้ว่า เป็นธรรมแห่งการสงเคราะห์กัน ผูกใจคนและช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก เป็นธรรมสำหรับผู้บริหารที่ต้องมีไว้เป็นหลักประพฤติในการบริหารสถานศึกษาที่เป็นสังคมพหุลักษณ์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้ 1) ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 2) ปิยวาจา คือการใช้ถ้อยคำตามที่สุภาพอ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ ไม่ใช้ถ้อยคำที่หยาบคาย ก้าวร้าวพูดในสิ่งที่ก่อเกิดประโยชน์ เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่การกลั่นแกล้งผู้อื่นให้เสียหาย อับอาย และเป็นทุกข์ ด้วยคำพูด การกีดกันทางสังคม 3) อัตถจริยา คือ การประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นแบบอย่างด้านระเบียบวินัย 4) สมานัตตตา หมายถึง การประพฤติปฏิบัติคงเดิมเสมอต้นเสมอปลาย การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และการวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะสามารถนำไปใช้บริหารสถานศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

2. ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน การบริหารสถานศึกษาตาม หลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

3. ขนาดของสถานศึกษาแตกต่างกัน การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ครูผู้สอนในสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 อำเภอ ที่เป็นสังคมพหุลักษณ์ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 60 โรงเรียน จำนวนครู 610 คน (ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, ณ วันที่ 8 กันยายน 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนในสถานศึกษาที่เป็นสังคมพหุลักษณ์ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 242 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของสถานศึกษา ตอนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 4 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ที่จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา โดยการทดสอบค่าสถิติที (t-test) สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way ANOVA) สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะต้องทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significance Difference)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า ครูที่ปฏิบัติหน้าที่สายการสอนในโรงเรียนสังคมพหุลักษณ์ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อมีการพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การบริหารสถานศึกษาโดยใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักสมานัตตตา ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักทาน ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักอัตถจริยา และด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักปิยวาจา ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามขนาดสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารสถานศึกษาตามหลักหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นการศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า ครูที่ปฏิบัติหน้าที่สายการสอนในสถานศึกษาที่เป็นสังคมพหุลักษณ์ มีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อมีการพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การบริหารสถานศึกษาโดยใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักสมานัตตตา ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักทาน ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักอัตถจริยา และด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักปิยวาจา ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาที่เป็นสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้มีการนำคำสอนทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้สร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานระหว่างผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานทุกฝ่าย ซึ่งหลักสังคหวัตถุธรรม (สังคหวัตถุ 4) เป็นธรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการปกครอง การดูแลคน เป็นหลักธรรมที่ควรมีไว้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจและควบคุมความประพฤติที่ดี ถือว่าเป็นธรรมของผู้บริหารที่ดี ทำให้รู้จักเข้าใจคนอื่น มองคนในแง่ดี มีใจเป็นกลาง ไม่แบ่งแยกบุคคล เมื่อผู้บริหารเข้าใจคนอื่นแล้ว ก็จะสามารถสร้างความศรัทธาให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดือนนพัทธ์ แก้วภูบาล (2561, น.61) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาสังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวม และรายด้านมีการปฏิบัติในระดับมาก โดยด้านที่มีการปฏิบัติในระดับสูงสุด คือ ภาวะผู้นำตามหลักทาน รองลงมาคือ ภาวะผู้นำตามหลักปิยวาจา ภาวะผู้นำตามหลักอัตถจริยา และภาวะผู้นำตามหลักสมานัตตตา ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามวุฒิทางการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากครูผู้สอนที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกันมีผลต่อกระบวนการทางความคิด มุมมอง ทัศนะคติและมองบทบทการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูประภัศร์ธรรมาภิรักษ์ (จันเขียด) (2562, น.106) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามวุฒิการศึกษาโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลทำให้บุคคลมีโอกาสได้เรียนรู้ทำความเข้าใจมองปัญหาและสถานการณ์ตามความเป็นจริงได้ชัดเจนถูกต้อง ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความเข้าใจ และทัศนะคติในการ

มองเห็นปัญหาที่ไม่ชัดเจนในการการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหาร โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิณญ์บุหงา แสงศรีธรรมะกูล (2556, น.80) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุธรรมในสังคมพหุลักษณ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีผลต่อขนาดสถานศึกษา เนื่องด้วยผู้บริหารให้ความเท่าเทียมกัน มีการสร้างขวัญและกำลังใจใน การทำงานโดยการสื่อสารที่เปิดเผยเข้าใจตรงกันทำให้เกิดความร่วมมือ มีความสามัคคีนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นแนวเดียวกันขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระมหาวุฑฒ์ สุวุฑฒิโก (2563, น.8) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 สถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 (ปทุมธานี) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การบริหารสถานศึกษาตามหลักทานของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรมีการจัดกิจกรรมในวันสำคัญหรือโอกาสต่าง ๆ ให้มีการแบ่งปันทั้งสิ่งของและความรู้ เพื่อเป็นการส่งเสริมบุคลากรได้รู้จักการให้อภัยและมีน้ำใจต่อผู้อื่น

2. การบริหารสถานศึกษาตามหลักปิยวาจาของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรจัดกิจกรรมการอบรมที่เน้นฝึกทักษะการพูด การสื่อสารเพื่อให้เป็นที่รักแก่คนทั่วไป

3. การบริหารสถานศึกษาตามหลักอัตถจริยาของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรมีกิจกรรมในการพัฒนาองค์กรด้วยการมีจิตอาสาการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคลากรในองค์กร

4. การบริหารสถานศึกษาตามหลักสมานัตตตาของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมคุณธรรมจริยธรรมเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอื่น ๆ มาศึกษาและประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ ทั้งงานบริหารทั่วไป งานบริหารวิชาการ งานบริหารบุคลากร และงานบริหารงานงบประมาณ

2. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบตามหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อการนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงในสถานศึกษา

บรรณานุกรม

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง. (2554). *การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

เดือนนพัทธ์ แก้วภูบาล. (2561). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาสังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนา.* วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพุทธบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

ธนิสา คูประเสริฐ. (2559). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงในการประกันคุณภาพภายในตามการรับรู้ของบุคลากรของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน เขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2554). *หลักการจัดการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2554).*พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์*. กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก.

พระครูอาทรปริยัติยานุกิจ สุจิตฺโต (เพียรสองชั้น). (2555). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาในอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , พระนครศรีอยุธยา.

พระครูประภัศร์ธรรมาภิรักษ์ (จันเขียด). (2562).*การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต ๑*.วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

พระมหาวุฑฒ์ สุวุฑฒิโก. (2563). *การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 สถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 (ปทุมธานี).* มหาวิทยาลัยพิษณุโลก, พิษณุโลก

พิณญ์บุหงา แสงศรีธรรมะกูล. (2556). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

รัชตา ธรรมเจริญ. (2554). *องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การเป็นโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามยอมนิยมเขตพัฒนาพิเศษ เฉพาะกิจ จังหวัดชายแดนใต้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, นครราชสีมา.

สุภัค ยมพุก และวิโรจน์ เจษฎาลกัษณ์. (2558). การบริหารสถานศึกษาและการรับรู้การสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการสอนของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 กลุ่มที่ 4. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ,* 8(2), หน้า 1476-1495.

การบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

Building and Premises Affairs Administration of Large-sized Secondary Schools Affiliated to Secondary Educational Service Area Office Phetchaburi

ธนสมบัติ ชูเนียม[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Tanasombut Chuneam[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: xxx12484@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี และ (2) เพื่อหาแนวทางการบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ปีการศึกษา 2565 จำนวน 168 คน โดยการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย (1) การบริหารงานอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) แนวทางการบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี (ก) ด้านการจัดการอาคารสถานที่ จัดตั้งคณะกรรมการให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การจัดทำแผนจัดการอาคารสถานที่ (ข) ด้านการใช้อาคารสถานที่ ใช้อาคารสถานที่อย่างคุ้มค่า มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกตำแหน่งต่าง ๆ มีแผนผังแสดงการใช้อาคารสถานที่ (ค) ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอาคารสถานที่ของบุคลากร มีแผนการปรับซ่อม บำรุงรักษาอาคารสถานที่ (ง) ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ ควรปลูกจิตสำนึกให้มีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ และมีการกำกับติดตาม (จ) ด้านการประเมินการใช้อาคารสถานที่ จัดทำรายผลเพื่อประเมินปรับปรุงการปฏิบัติงาน ติดตาม ตรวจสอบประเมินผลการใช้งานอาคารสถานที่

คำสำคัญ: การบริหารงานอาคารสถานที่ โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the building and premises affairs administration of large-sized secondary schools affiliated to Secondary Educational Service

Area Office Phetchaburi: and (2) to find the guidelines of the building and premises affairs administration of large-sized secondary schools affiliated to Secondary Educational Service Area Office Phetchaburi. This research is quantitative. The samples used in this research are 168 people: administrator, government teachers and personnel by using simple random sampling. The researching tools used are questionnaires and interviews. The analyzable data statistics used are frequency, percentage, mean value, and standard deviation. (1) This research found that overview in the high level. (2) Guidelines of the building and premises affairs administration of large-sized secondary schools affiliated to Secondary Educational Service Area Office Phetchaburi. (a) on administration, set up the committees to collaboratively administer and make a plan of building and premises administration, (b) on the usages, use worthily, install public relations billboards informing usages diagrams of building and premises, (c) on the maintenance, allocate responsibilities and duties for each personnel, make a maintenance plan, (d) on supervising, raise awareness of collaborative supervision and follow-ups, (e) on evaluation, make a report to evaluate the performance, working-process, follow-ups, audit, and evaluation of building and premises usages.

Keywords: Building and premises affairs administration, large-sized secondary school.

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2512 มีเป้าหมายสำคัญ คือ มุ่งพัฒนาคนไทยจิตใจให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ในการจัดระบบการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้เป็นการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต ในการจัดการศึกษาทั้งหลายเพราะการจัดการศึกษาของประเทศจะต้องมีการปฏิรูปปรับเปลี่ยนโฉมหน้าไปสู่การศึกษาที่มีคุณภาพสูงสุดที่จะทำให้ภาพของคนไทยที่พึงปรารถนา คือ ดี เก่ง และมีความสุขปรากฏเป็นจริง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แนวการจัดการศึกษา มาตรา 24 (5) การจัดกระบวนการเรียน บัญญัติไว้ว่า ให้สถานศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อม สื่อการเรียนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียน ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ และในมาตรา 24 ให้สถานศึกษาจัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา มีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐานการศึกษาเพื่อประเมินภายนอก, 2554, น.8-9)

การจัดการศึกษาในสถานศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญมาก เนื่องจากกิจกรรมการเรียนการสอนเกิดขึ้นในสถานศึกษา การพัฒนาผู้เรียนเชื่อมโยงและเกื้อกูลต่อการจัดการเรียนรู้โรงเรียนจะต้องมีการพัฒนาทุกด้านให้สอดคล้องซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของ ตลอดจนการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกเพื่อรองรับการประเมินภายนอก พึงพอใจในอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การบริหารจัดการการศึกษาขึ้นพื้นฐาน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ความสามารถในการวางแผนการบริหารงานให้เป็นที่ยอมรับว่ามีคุณภาพ กระบวนการวางแผนที่ทำให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาด ร่มรื่นสวยงามจะช่วยให้ผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ที่พบเห็น รู้สึกพึงพอใจ ปลอดภัย และทำให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า เป็นกลไกที่จะทำให้โรงเรียนหรือสถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

อาคารสถานที่เป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ปัจจัยหนึ่งของสถานศึกษาสร้างความเจริญงอกงามทางร่างกายจิตใจ สติปัญญาและสังคมของนักเรียน นอกจากนี้อาคารสถานที่ยังเป็นศูนย์รวมของครู นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน ผู้บริหารโรงเรียนกับประชาชน เป็นที่สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร จากรายงานอาคารสถานที่ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา พบว่า ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนไม่สามารถปฏิบัติงานด้านอาคารสถานที่ครบตามเกณฑ์มาตรฐานของโรงเรียน เนื่องจากขาดการวางแผนที่ดี ในการจัดสร้างอาคารสถานที่ ทำให้เกิดปัญหาอาคารไม่เพียงพอ งบประมาณที่ได้จัดสรรมีไม่เพียงพอ ผู้บริหารขาดการประสานงาน ทำให้การบริหารจัดการด้านอาคารไม่ได้ผลเท่าที่ควร และจากผลการวิจัยของ ประยุทธ์ นาคศิลป์ ที่ศึกษาการคุณภาพการบริหารอาคารสถานที่ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเฉพาะสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ด้านการจัดอาคารสถานที่ ควรจัดทำแบบจำลอง (Mode1) หรือแผนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาติดต่อเยี่ยมชมสถานศึกษา ด้านการใช้อาคารสถานที่ควรจัดห้องศูนย์การเรียนต่าง ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการเรียน การสอน ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ควรเน้นการปฏิบัติจริงมากกว่าการตรวจสอบตามระเบียบหรือข้อปฏิบัติ ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ ด้านการประเมินผลการใช้อาคารสถานที่ (ประยุทธ์ นาคศิลป์, 2558)

จากปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการอาคารสถานที่ของสถานศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารอาคารสถานที่ของสถานศึกษามีความจำเป็นต่อคุณภาพการศึกษามาก ผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรในโรงเรียนที่เกี่ยวข้องในการจัดการอาคารสถานที่ ต้องมีกระบวนการในการบริหารจัดการ มีการประเมินมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอาคารสถานที่ให้มีประสิทธิภาพ และผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานอาคารสถานที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

2. เพื่อหาแนวทางการบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

ทบทวนวรรณกรรม

การบริหารจัดการอาคารสถานที่ เป็นงานบริหารจัดการสมัยใหม่ที่เข้ามาทดแทนการดูแลอาคารสถานที่แบบเดิม อันได้แก่ งานดูแลรักษาอาคาร งานจัดการอาคาร ซึ่งการบริหารจัดการอาคารสถานที่ไม่มีจุดมุ่งหมายเพียงแค่ดูแลอาคารให้เหมาะกับการใช้งานเพียงอย่างเดียว หากแต่ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ การควบคุมการใช้อาคารสถานที่ การประเมินผลการใช้อาคารสถานที่ การประดับตกแต่งและซ่อมแซมอาคาร สถานที่ให้คงสภาพเดิม หรือเพิ่มเติมเพื่อให้ประโยชน์ โดยคุ้มค่าที่สุด เพื่อตอบสนองต่อการใช้งานอาคารสถานที่ การมีแผนรองรับอุบัติเหตุ มีการติดต่อประสานงานหน่วยงานราชการภายนอก เพื่อช่วยรองรับความปลอดภัย อาคารสถานที่มีความสำคัญในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน สอดคล้องกับรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้มีความสะอาดร่มรื่น พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชนอย่างยั่งยืน สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้ตลอดเวลา ทั้งครู ผู้ปกครอง นักเรียน และรวมไปถึงหน่วยงานราชการอื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์กรมากที่สุด

การบริหารอาคารสถานที่ตามแนวคิดของสถาบันพัฒนาผู้บริหาร กระทรวงศึกษาธิการ (2548, น.34-37) มีการแบ่งภาระกิจการบริหารอาคารสถานที่ไว้ดังนี้

1. การจัดอาคารสถานที่ หมายถึง การกำหนดเป็นนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการจัดสร้างอาคารและสิ่งแวดล้อมโดยมีการจัดสร้างแบบ จำลองตลอดจนการจัดสิ่งแวดล้อมทั้งภายในภายนอกให้เกิดประโยชน์สูงสุดสอดคล้องกับความต้องการของส่วนรวม มีความร่มรื่นสวยงาม มั่นคง และปลอดภัย

2. การใช้อาคารสถานที่ หมายถึง การวางแผนการใช้อาคาร โดยทุกคนมีส่วนร่วม มีการกำหนดห้องออกเป็นสัดส่วน มีผู้รับผิดชอบ มีตารางการใช้ การจัดเก็บสถิติ และการกำหนดชี้แจงให้ทุกกน ตระหนักถึงประโยชน์ อายุการใช้งานตลอดจนการควบคุมภายใน

3. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ หมายถึง การสอดส่องดูแลจัดแบ่งหน้าที่กำหนดการใช้อาคาร ใช้ในการติดสินใจวางแผนการจัดสรรงบประมาณในการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

4. การควบคุมดูแลอาคารสถานที่ หมายถึง การกำกับติดตามดูแลโดยกำหนด ผู้รับผิดชอบมีการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุ การจัดเวรยาม จัดอบรมบุคลากรในองค์กรสม่ำเสมอ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอุบัติภัยต่าง ๆ การตรวจสอบโดยจัดทำข้อมูล

5. การประเมินผลการใช้อาการสถานที่ หมายถึง การตรวจสอบการประเมิน การใช้สอยอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม มีเครื่องมือตรวจสอบ สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสถานที่ มีการจัดทำรายผลการประเมินการใช้อาคารสถานที่เพื่อใช้ผลการประเมินปรับปรุงการปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนางานอาคารสถานที่ให้ดีต่อไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

การบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำนวน 393 คน (ข้อมูลบุคลากร สพม.เพชรบุรี ณ วันที่ 20 มิถุนายน 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำนวน 168 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการอาคารสถานที่ 1) ด้านการจัดการอาคารสถานที่ 2) ด้านการใช้อาคารสถานที่ 3) ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ 4) ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ 5) ด้านการประเมินผลการใช้อาคารสถานที่ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) ของลิเคิร์ท (Likert)

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ การการสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการอาคารสถานที่ โดยเลือกข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 5 ด้าน มาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 ท่าน ครูหรือบุคลากรทางการศึกษา 3 ท่าน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือและเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลส่งให้ผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำนวน 168 ชุด

3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ซึ่งได้รับข้อมูลกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 168 ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 100

4. การรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ ทำตารางนัดหมายวันเวลา การสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 ท่าน ครูหรือบุคลากรทางการศึกษา 3 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานอาคารสถานที่ 5 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านการจัดการอาคารสถานที่ 2) ด้านการใช้อาคารสถานที่ 3) ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ 4) ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ 5) ด้านการประเมินผลการใช้อาคารสถานที่ โดยการหาค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$ และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี รวบรวมเป็นรายด้าน โดยนำร่างรายงานแบบสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารอาคารสถานที่ ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารอาคารสถานที่ภาพรวมรายด้าน (N=168)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารอาคารสถานที่	$\overline{X}$	S.D	ระดับ	อันดับ
ด้านที่ 1 การจัดอาคารสถานที่	4.22	0.41	มาก	4
ด้านที่ 2 การใช้อาคารสถานที่	4.64	0.31	มากที่สุด	1
ด้านที่ 3 การบำรุงรักษาอาคารสถานที่	4.67	0.55	มากที่สุด	2
ด้านที่ 4 การควบคุมดูแลอาคารสถานที่	4.41	0.42	มาก	3
ด้านที่ 5 การประเมินการใช้อาคารสถานที่	4.09	0.43	มาก	5
รวม	4.36	0.40	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริหารอาคารสถานที่ ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการใช้อาคารสถานที่ ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = 0.31)

ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.55) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.42) ด้านการจัดอาคารสถานที่ ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.41) และด้านการประเมินการใช้อาคารสถานที่ ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = 0.43)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการบริหารอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยการนำข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จำนวน 3 ข้อ ในแต่ละด้าน ได้ข้อสรุปดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แนวทางในการบริหารอาคารสถานที่ ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

แนวทางในการบริหารอาคารสถานที่	
1. ด้านการจัดการอาคารสถานที่	1. จัดทำแผนการจัดการอาคารสถานที่ให้เอื้อต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอาคารให้เป็นสัดส่วน ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ 2. ตั้งคณะกรรมการในการบริหารงานอาคารสถานที่อย่างชัดเจน เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมคิด วางแผน 3. ร่วมพัฒนาบริหารจัดการเพื่อพัฒนางานอาคารสถานที่ในสถานศึกษา อย่างเป็นรูปธรรม 4. ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง ชุมชน มีส่วนร่วมคิด วางแผน และร่วมพัฒนาบริหารจัดการเพื่อพัฒนางานอาคารสถานที่ในสถานศึกษา 5. ส่งเสริมครูและบุคลากรในโรงเรียนควรได้รับส่งเสริมครูมีการจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านการใช้อาคารสถานที่	1. ควบคุมการใช้อาคารสถานที่ มีการดำเนินการใช้สถานที่ให้อย่างคุ้มค่า 2. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกตำแหน่งอาคารสถานที่ต่าง ๆ ในโรงเรียน 3. มีการบริหารตามบทบาทหน้าที่ การบริหารดำเนินการควบคุมใช้อาคารสถานที่ 4. มีแผนผังบริเวณโรงเรียน ห้องเรียน จัดให้มีการทำตารางแสดงการใช้อาคารสถานที่ชัดเจน 5. ให้บริการด้านอาคารสถานที่แก่ ชุมชนในกิจกรรมของชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แนวทางในการบริหารอาคารสถานที่	
3. ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่	1. ผู้บริหารต้องมีบทบาทที่สำคัญในการวางแผนบำรุงรักษาอาคารสถานที่ มีการกำกับนิเทศติดตามสม่ำเสมอ 2. ควรตรวจสภาพของอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการซ่อมแซมอาคารสถานที่ที่ชำรุด 3. ควรมีการตรวจสอบระบบสาธารณูปโภคให้พร้อมใช้งาน ควรมีแผนการซ้อมความปลอดภัย ในการใช้งานบำรุงรักษาอาคารสถานที่ 4. ส่งเสริมให้นักเรียน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ 5. มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอาคารสถานที่ของบุคลากรชัดเจน
4. ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่	1. มีแผนการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ มีการกำกับนิเทศติดตาม ควรจัดเวรยามดูแลอาคารสถานที่ ให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย 2. ตรวจตราการใช้อาคารสถานที่ให้เป็นไปตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างบุคลากร 3. ควรมีดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้องเมื่อมีผู้ขอใช้อาคารสถานที่ ต้องมีการติดต่อประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายราชการเพื่อเข้าช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติภัยต่าง ๆ ใสถาศึกษา 4. ส่งเสริมให้นักเรียนมีส่วนรับผิดชอบในการดูแลรักษาอาคารสถานที่ ปลูกฝังจิตสำนึกรับผิดชอบ ดูแลอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาให้มีความปลอดภัยและสะอาดสวยงาม 5. ส่งเสริมมาตรการรักษาความปลอดภัยไม่ให้บุคคลผู้ใดผู้หนึ่งก่ออันตรายแก่ผู้เรียน
5. ด้านการประเมินการใช้อาคารสถานที่	1. มีแนวทางการบริหารงานประเมินผลการใช้อาคารสถานที่ มีการประเมินผลการดำเนินงานอาคารสถานที่อย่างต่อเนื่อง 2. ควรมีการจัดทำรายงานผลเพื่อประเมินปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการใช้งาน 3. ควรส่งเสริมให้นักเรียน มีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานอาคารสถานที่ 4. ควรมีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้อาคารสถานที่หรือหน่วยงาน

แนวทางในการบริหารอาคารสถานที่	
	ภายนอกที่ติดต่อขอใช้อาคารสถานที่ 5. ควรสรุปผลการประเมินการใช้อาคารสถานที่ ตรวจสอบผลการประเมิน เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนางานอาคารสถานที่ในปีถัดไป

สรุปแนวทางในการบริหารอาคารสถานที่ ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เป็นภาพรวมรายด้านดังนี้

1. ด้านการจัดการอาคารสถานที่ ควรจัดตั้งคณะกรรมการให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ จัดทำแผนจัดการอาคารสถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง ชุมชน มีส่วนร่วมคิดร่วมพัฒนา

2. ด้านการใช้อาคารสถานที่ ควรใช้อาคารสถานที่อย่างคุ้มค่า มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกตำแหน่งต่าง ๆ มีแผนผังแสดงการใช้อาคารสถานที่ บริการหน่วยงานภายนอก

3. ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วม การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอาคารสถานที่ของบุคลากร มีแผนการปรับซ่อมบำรุงรักษาอาคารสถานที่

4. ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ ควรดำเนินตามระเบียบ ปลูกจิตสำนึกให้มีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ และมีแผนการกำกับนิเทศติดตาม

5. ด้านการประเมินการใช้อาคารสถานที่ ควรจัดทำรายผลเพื่อประเมินปรับปรุงการปฏิบัติงานส่งเสริมการดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการใช้งานอาคารสถานที่

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาการบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี อภิปรายผลภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คือ ด้านการใช้อาคารสถานที่ ทั้งนี้เพราะสถานศึกษาให้ความสำคัญมากในการใช้อาคารสถานที่อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบรูปธรรม ที่เป็นสิ่งเร้าที่มีผล และมีอิทธิพลต่อการเรียนของนักเรียนซึ่งทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ รับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับ (วินัย ศรีกันทึก, 2556) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานอาคารสถานที่และสิ่งและล้อมในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมาเขต 2 พบว่า สภาพการบริหารงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนโดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่การใช้อาคารสถานที่ ด้านการจัดการอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้การจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งสภาพแวดล้อมในการจัดการอาคารสถานที่ในสถานศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ทั้งนี้การจัดสภาพแวดที่ดี สวยงามร่มรื่นน่าอยู่ เป็นผลที่ช่วยในการส่งเสริมและเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างมาก สอดคล้องกับ (จุฑารัตน์ ทองทิพย์,2557, น.10) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา

เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในสถานศึกษา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวการจัดการเรียนการสอน ความสัมพันธ์กับเพื่อนรวมทั้งความเป็นระเบียบ ความสะอาดร่มรื่นของอาคารสถานที่ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ด้านการใช้อาคารสถานที่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการอาคารสถานที่ เช่น อาคารอเนกประสงค์ สนามกีฬาแก่ชุมชน สอดคล้องกับ (ธชณกรพงศ์ พลอยชยภัสร์, 2557) ได้ศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการบริหารงานอาคาร สถานที่ของโรงเรียนพระราม 9 กาญจนาพิเษก สำนักเขตห้วยขวางสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการปฏิบัติมากที่สุดคือ ด้านการใช้อาคารสถานที่ ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลทำความสะอาดอาคารสถานที่อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ (โสภา คุ้มทรัพย์,2556, น.69) ได้ศึกษาการศึกษาเรื่องการบริหารงานอาคารสถานที่ในโรงเรียนวัดประยุรวงศ์ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการตั้งเวรยามรักษาการณ์ดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานศึกษาตามระเบียบทางราชการ สอดคล้องกับ (อภิสิทธิ์ พรหมศิริ, 2565, บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพและหาแนวทางการบริหารงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมตามหลักทิฏฐธัมมิกัตถประโยชน์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการประเมินการใช้อาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจการใช้อาคารสถานที่ สอดคล้องกับ (อารียา สตารัตน์, 2556, น.46) ศึกษาด้านการบริหารจัดการสภาพแวดล้อม เป็นการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาหนองบุญมาก 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2 พบว่าการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาของโรงเรียน ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. แนวทางการบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี มีแนวทางการบริหารเป็นรายด้านดังนี้ 1) ด้านการจัดการอาคารสถานที่ พบว่าควรจัดตั้งคณะกรรมการให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ จัดทำแผนจัดการอาคารสถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง ชุมชน มีส่วนร่วมคิดร่วมพัฒนา สอดคล้องกับ (สุธรรม ธรรมทัศนานนท์2554, น. 50) ได้กล่าวถึงกระบวนการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือ ของบุคลากรและกลุ่มผู้บริหารเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานที่เกิดขึ้น 2) ด้านการใช้อาคารสถานที่ ควรใช้อาคารสถานที่อย่างคุ้มค่า มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกตำแหน่งต่าง ๆ มีแผนผังแสดงการใช้อาคารสถานที่บริการหน่วยงานภายนอก สอดคล้องกับ (เทเวศ อร่ามเรือง ,2557, น.11-23) ได้กล่าวถึง การจัดการอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่าง มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการจัดหา การเก็บรักษา การใช้อย่างประหยัด และการ เพื่อให้ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมนั้นสามารถเอื้ออำนวยประโยชน์ได้ตลอดไป 3) ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วม

การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอาคารสถานที่ของบุคลากร มีแผนการปรับซ่อมบำรุงรักษาอาคารสถานที่ สอดคล้องกับ จักพันธุ์ ปัญจะสุวรรณ (2555, น. 42) ได้กล่าวถึง แนวทางการจัดการอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีแนวคิด หลักในการดำเนินงานการบริหาร ให้ใช้ได้อย่างมั่นคงยั่งยืน มุ่งหวังให้เกิดความเพิ่มพูนภายในระบบที่จะนามาใช้ได้ ต้องมีการจัดองค์ประกอบภายในระบบธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม ต้องมีการรักษาปรับปรุงซ่อมแซมพัฒนา สิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ 4) ด้านการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ ควรดำเนินตามระเบียบ ปลูกจิตสำนึกให้มีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลอาคารสถานที่ และมีแผนการกำกับนิเทศติดตาม สอดคล้องกับ กิติมา ปรีดีดิลก (2559, น. 197) ได้กล่าวว่า การบริหารอาคารสถานที่ การรู้ควบคุมดูแล รู้จักใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการดูแลรักษา การให้บริการแก่ชุมชน และรู้จักส่งเสริมบุคคลในองค์ตระหนักบำรุงอาคารสถานที่ให้คงสภาพทีดี และ 5) ด้านการประเมินการใช้อาคารสถานที่ ควรจัดทำรายผลเพื่อประเมินปรับปรุงการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการใช้งานอาคารสถานที่ สอดคล้องกับ เมธี ปิลันธนานนท์ (2557, น.51) แบ่งภารกิจของผู้บริหารที่พึงมีต่อเรื่อง อาคารสถานที่เป็น 3 ประการ ดังนี้ 1. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ 2. การกำหนดประเมินการใช้ประโยชน์จากอาคารสถานที่ 3 การวางแผนอาคารสถานที่ในโรงเรียน

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). *การบริหารอาคารสถานที่ตามแนวคิดของสถาบันพัฒนาผู้บริหาร*. เอกสารประกอบหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ

กิติมา ปรีดีดิลก. (2559). การบริหารอาคารสถานที่*และการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิพัฒน์.

จักรพันธุ์ ปัญจะสุวรรณ. (2555). *การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

จุฑารัตน์ ทองทิพย์ (2557) *การศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนเตรียมทหาร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

เทเวศ อร่ามเรือง. (2556). *การนำนโยบายอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไปปฏิบัติของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัอุบลราชธานี.

ธชณกรพงศ์ พลอยชยภัสร์. (2552). *การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานอาคารสถานที่ของโรงเรียนพระราม 9 กาญจนาภิเษก สำนักงานเขตห้วยขวาง สังกัดกรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เมธี ปิลันธนานนท์. (2557). *ภารกิจของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารอาคารสถานที่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อัมรินทร์

วินัย ศรีจันทึก. (2556). *การศึกษาการบริหารงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร:

สุธรรม ธรรมทัศนานนท์. (2554). *หลักการทฤษฎีและนวัตกรรมการบริหารการศึกษา*. มหาสารคาม: โรงพิมพ์สารคาม

โสภา คุ้มทรัพย์. (2556). *การศึกษาเรื่องการบริหารงานอาคารสถานที่ในโรงเรียนวัดประยุรวงศ์ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทองสุข.

อภิสิทธิ์ พรหมศิริ. (2565). *สภาพและหาแนวทางการบริหารงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมตามหลักทิฏฐธัมมิกัตถประโยชน์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี*. ค้นคว้าอิสระบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

อารียา สตารัตน์. (2556). *การจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตราชเทวี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

The Relationship between Academic Administration and Educational Quality Of School Education under Office Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area 1

ศิริพร โพธิ์งาม[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Siriporn Pongam[1] and Wannaree Pansiri2[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: biggup014@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 (2) ระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 310 คน โดยสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (2) ระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ การบริหารงานวิชาการ คุณภาพการศึกษา

Abstracts

The purposes of this research were (1) to study the level of Academic Affairs administration affiliated under office Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area 1, (2) to study the level of quality of School Education under office Prachuapkhirikhan Primary

Educational Service Area 1, and (3) to study the relationship between academic administration and educational quality of School Education under office Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area 1. This research is quantitative, samples are 310 people of administrators and teachers of School under office Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area 1 in the academic year of 2022 using simple random sampling method. The researching tools are questionnaires, frequency analysis, percentage, average, standard deviation, and Pearson correlation coefficient. The research result, it was found that (1) Level of academic administration under office Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area 1 in overall and individual aspects were at high level. (2) Level of quality of School Education under office Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area 1 in overall and individual aspects were at high level. (3) The relationship between academic administration and educational quality of School Education under office Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area 1 had a positive relationship and was at a quite high level with statistical significance at the level of .01

Keyword: Relationship, administration academic, educational quality.

บทนำ

ในยุคที่โลกมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว อันสืบเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน กอปรกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั่วโลกแบบรายนาที เป็นปัจจัยสำคัญที่บังคับให้ผู้คนต้องปรับตัวอย่างไม่มีที่สิ้นสุด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างทักษะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องให้กับทรัพยากรมนุษย์เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งของสังคมและประเทศชาติ การเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ จึงเป็นตัวแปรสำคัญสำหรับการเรียนรู้ในยุคสังคมแห่งการเปลี่ยนแปลง เพราะการศึกษาที่เคยได้รับในอดีตอาจไม่เพียงพออีกต่อไป การสำเร็จการศึกษาในวันนี้เป็นเพียงแค่จุดเริ่มต้นของการเริ่มเรียนรู้ใหม่เท่านั้น ดังนั้น การศึกษาในยุคใหม่จึงเป็นการเตรียมมนุษย์ให้เป็นมนุษย์ กล่าวคือ นอกจากการให้ความรู้แล้ว ต้องทำให้ผู้เรียนเป็นคนรักที่จะเรียน มีคุณธรรมและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 6 ที่ว่า “การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” และเหนือสิ่งอื่นใดการศึกษาจะเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้คนเป็นคนที่มีคุณภาพ เพราะการศึกษาเป็นขบวนการที่ทำให้คนมีความรู้และมีคุณสมบัติต่าง ๆ ที่จะช่วยให้คนคนนั้นอยู่รอดและมีความพร้อมที่จะเป็นกำลังสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ซึ่งสอดรับกับพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 10 ที่พระราชทานแก่คณะองคมนตรีเพื่อเป็นแนวทาง

ทางด้านการจัดการศึกษา โดยมีหมายความว่า “การศึกษานั้น ไม่ได้มุ่งหวังสร้างคนให้เป็นคนเก่งเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องสร้างคนให้เป็นคนดี มีวินัยและมีความรับผิดชอบด้วย การศึกษาทั้งปวงต้องมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี มีวินัย ภูมิใจในชาติ สามารถเชี่ยวชาญได้ตามความถนัดของตน มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ” โดยในหลักการพัฒนาประเทศที่สำคัญในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564 ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การพัฒนาที่ยั่งยืนและคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ ดังนั้น การจัดการศึกษายุคใหม่จึงต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เนื่องด้วยคุณภาพการศึกษา เกิดจากการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ตรงตามความมุ่งหมายของผู้ใช้บริการ ตรงตามมาตรฐานการศึกษาและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้กระบวนการบริหารการศึกษาที่มีคุณภาพ อาจกล่าวได้ว่า คุณภาพการศึกษาจะสะท้อนถึงคุณภาพของคนที่เป็นผลผลิตของการจัดการศึกษา

โดยองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ให้สอดคล้องกับการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริหารสถานศึกษา คือ การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน เพราะการบริหารงานวิชาการเป็นงานสำคัญเป็นอันดับแรกที่จะช่วยให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการเรียนการสอนและการพัฒนาผู้เรียนผู้บริหารจึงต้องตระหนักและให้เวลาแก่การบริหารงานวิชาการเพื่อให้สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้บรรลุเป้าหมาย เพราะมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจะปรากฏเด่นชัดในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้า จำเป็นต้องมีระบบการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพของการศึกษาจะดีหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น หลักสูตร การจัดการเรียนการสอนการวัดผลและประเมินผล คุณภาพของครูผู้สอนและการบริหารงานวิชาการ (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดร้อยเอ็ด. 2563, น. 19-21) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าการดำเนินงานในสถานศึกษางานวิชาการเป็นงานหลักและเป็นงานที่เป็นหัวใจของสถานศึกษา งานวิชาการจึงกลายเป็นงานที่เป็นศูนย์กลางของสถานศึกษาครอบคลุมสถานศึกษาทั้งระบบ เพราะคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานด้านวิชาการเนื่องจากงานวิชาการเกี่ยวข้องกับหลักสูตรสถานศึกษากระบวนการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผลและเทียบโอนผลการศึกษาและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากร ทุกระดับของสถานศึกษา ดังนั้นการบริหารงานวิชาการจึงต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนมากที่สุด (จีณัญญาพัจน์ โคตรหลักคำ, 2558, น. 13) สอดคล้องกับ ธัญญลักษณ์ ผาภูมิ (2559, น. 31) ที่กล่าวว่า วิชาการถือเป็นงานหลักของสถานศึกษาที่บอกถึงมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา เป็นเครื่องบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของสถานศึกษา ซึ่งบ่งบอกถึงประสิทธิภาพการจัดการศึกษาแก่ผู้เรียนทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณทั้งเป็นงานที่เกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทุกระดับในสถานศึกษาโดยตรง สถานศึกษาใดที่งานวิชาการเป็นเลิศมักจะมีชื่อเสียงและเป็นที่นิยม เป็นที่ยอมรับ การบริหารงานวิชาการจึงเป็นภารกิจที่สำคัญของการบริหารโรงเรียนตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2562 ถือว่าการบริหารวิชาการเป็นงานที่มีความสำคัญที่สุด เป็นหัวใจของการจัดการศึกษา ซึ่งทั้งผู้บริหารโรงเรียน คณะครูและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ต้องมีความรู้ความเข้าใจ ให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการ

วางแผน กำหนดแนวทางปฏิบัติการประเมินผลและการปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปให้สถานศึกษาให้มากที่สุดด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้สถานศึกษาดำเนินการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน โรงเรียน ชุมชน ท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนการวัดผล ประเมินผล รวมทั้งปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพนักเรียน โรงเรียน ชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

จากผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 พบว่า ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีคะแนนเฉลี่ย 5 วิชาหลักในภาพรวมและแต่ละรายวิชา แต่ละระดับชั้นยังต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ45 และยังไม่อยู่ 10 ลำดับแรกของ 183 เขตพื้นที่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ จากการสอบถามกำกับ ติดตาม การพัฒนาคุณธรรมนักเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ยังขาดคุณธรรมด้านวินัยและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านอื่น ๆ อีกด้วย (ไพรัช มณีโชติ, 2563)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานวิชาการมีความสำคัญอย่างมากในการจัดการศึกษา มีผลต่อคุณภาพของผู้เรียนด้วยงานวิชาการเกี่ยวเนื่องกับการจัดหลักสูตร จัดโปรแกรมการศึกษาและจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจของสถานศึกษาและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับในสถานศึกษา การดำเนินงานวิชาการที่ดีจะเป็นตัวสะท้อนให้ผลของการจัดการศึกษาออกมาในทางที่ดีด้วยและเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงการบริหารจัดการสถานศึกษาที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เพื่อที่จะนำข้อสนเทศจากการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนให้มีคุณภาพและยังมีประโยชน์ต่อสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในการนำข้อผลจากผลการวิจัยศึกษาครั้งนี้ ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกำหนดนโยบายพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารงานวิชาการ

จากแนวคิดขอบข่ายการบริหารงานวิชาการของนักการศึกษา นักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ภารดี อนันต์นาวี (2557, น. 281) จิติมา วรรณศรี (2557, น. 6) รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2557, น. 15 - 16) พิมพ์ประพร วงศ์สิริยานุสรณ์ (2556, น. 20-21) พงษ์ศักดิ์ ขอจงดี (2552, น. 5) และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552, น. 9) จากขอบข่ายการบริหารงานวิชาการตามที่กล่าวมาข้างต้น สามารถวิเคราะห์การบริหารงานวิชาการออกมาเป็น 7 ด้านที่สำคัญ คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการนิเทศภายในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ ด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ซึ่งเป็นภารกิจหลักของการบริหารงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนโดยตรงในการที่จะช่วยให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมาย

คุณภาพการศึกษา

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย อุทุมพร จามรมาน (2544, น. 39) สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542, น. 2) จิราพร พงศ์อาจารย์ (2542, น. 7) สุวิมล ว่องวาณิช (2542, น. 1) และอมรวิชช์ นาครทรรพ (2540, น. 34) สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่ผู้เรียนสำเร็จการศึกษา มีความรู้ความสามารถ คุณลักษณะที่พึงประสงค์และมีคุณลักษณะที่ได้มาตรฐานตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ตรงตามความต้องการของสังคม สามารถสังเคราะห์คุณภาพการศึกษาจากมุมมองและหลักเกณฑ์ของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2551 การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผู้เรียนมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดีและมีสุนทรียภาพ ด้านผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ ด้านผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความใฝ่รู้ รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้านผู้เรียนมีการคิดอย่างเป็นระบบ คิดสร้างสรรค์ ตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีสติและด้านผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยตามกลุ่มสาระเป็นไปตามเกณฑ์และมีผลการทดสอบระดับชาติเป็นไปตามเกณฑ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

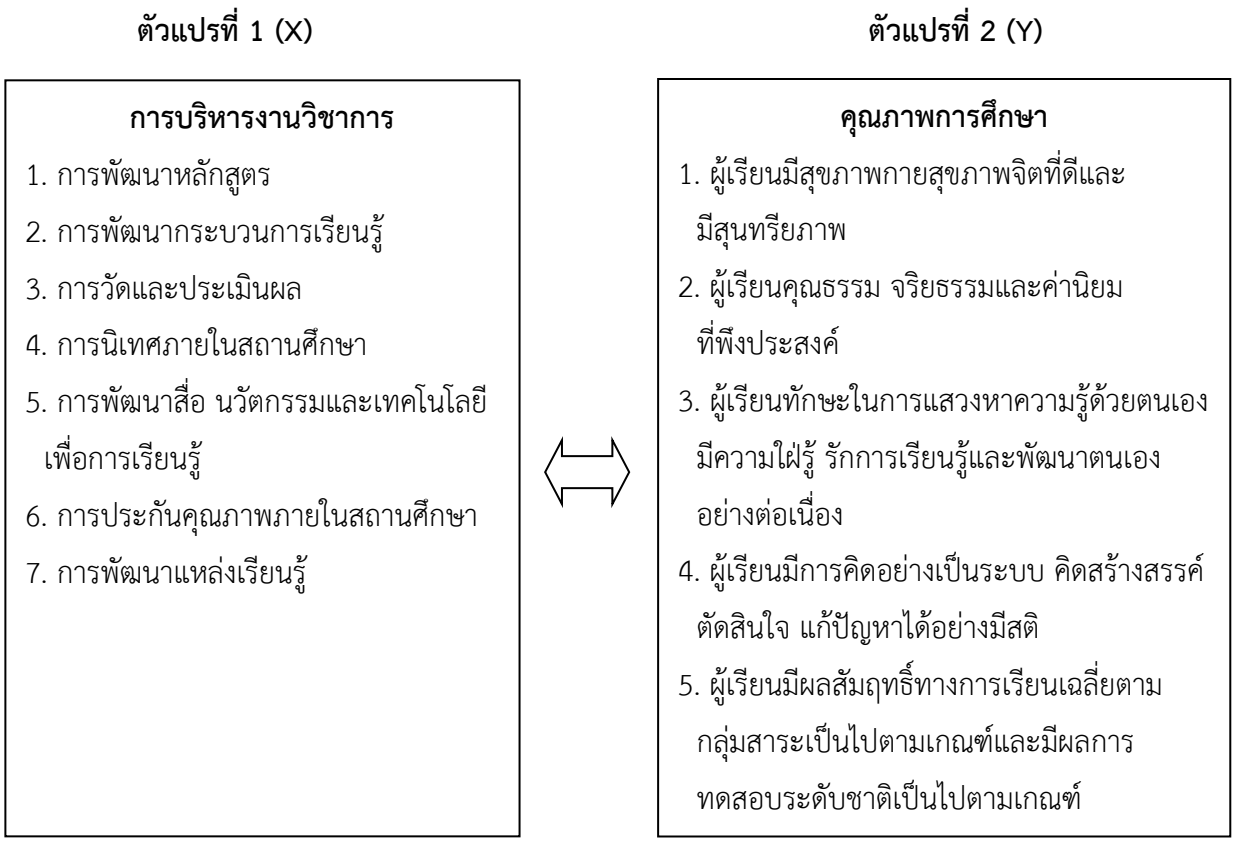
กีรติ ฉิมพุฒ, สุพัฒนา หอมบุปผา และ สาธร ทรัพย์รวงทอง (2565, น. 135) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปราชนา นามโคตร และ อาคม อึ่งพวง (2564, น. 102) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองเลย ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองเลยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุพล พรเพ็ง และ วรกาญจน์ สุขสดเขียว (2562, น. 452) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ โดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,378 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. 2565) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973 อ้างใน ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง, วนิดา ทองโคตร และ สุพรรณี อึ้งปัญสัตวงศ์, 2561) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก จำนวน 310 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษาและตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารวิชาการของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล การนิเทศภายในสถานศึกษา การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ประยุกต์ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด. 2556, น. 121)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน จากการประเมินภายนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้านผู้เรียน เป็นการตอบข้อมูลเชิงประจักษ์จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้เรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีน้ำหนักส่วนสูงและสมรรถภาพทางกายตามเกณฑ์มาตรฐาน 2) ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ตามหลักสูตร 3) ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความใฝ่รู้ รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 4) ผู้เรียนมีการคิดอย่างเป็นระบบ คิดสร้างสรรค์ ตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีสติ และ 5) ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยแต่ละกลุ่มสาระเป็นไปตามเกณฑ์และมีผลการสอบระดับชาติเป็นไปตามเกณฑ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ประยุกต์ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด. 2556, น. 121)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและหาค่าทางสถิติโดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการบริหารวิชาการของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard

Deviation) เป็นรายข้อ รายด้านและภาพรวม นำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมินโดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 121)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายด้านและภาพรวม นำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมินโดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 121)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Peason Product Moment Coefficients) และนำค่าที่ได้ไปแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กีรติ ฉิมพุฒ, สุพัฒนา หอมบุปผา และ สาธร ทรัพย์รวงทอง, 2565, น. 139)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผลจากการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 สรุปผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รองลงมาคือด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการนิเทศภายในสถานศึกษา

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้เรียนมีสุขภาพกายสุขภาพจิตที่ดีและมีสุนทรียภาพ รองลงมาคือ ด้านผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความใฝ่รู้ รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.548 – 0.747 ซึ่งด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 สูงที่สุด อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ ด้านการพัฒนาสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาและด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ต่ำที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมากจากการบริหารงานวิชาการเป็นภารกิจที่สำคัญของการบริหารโรงเรียนตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 โดยถือเป็นงานที่มีความสำคัญที่สุด เป็นหัวใจของการจัดการศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารจัดการ เป็นจุดมุ่งหมายหลักของสถานศึกษาและเป็นเครื่องชี้ความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ ทิมินกุล และจิรวัฒน์ วรุณโรจน์ (2564, น. 169) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 21 จังหวัดบึงกาฬ ผลการวิจัย พบว่า สภาพการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21 จังหวัดบึงกาฬ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพล พรเพ็ง และ วรกาญจน์ สุขสดเขียว (2562, น. 452) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานวิชาการโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสา พรหมสุวรรณ์ (2561, น. 85) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะสถานศึกษามีการมุ่งเน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นหลักเพื่อให้ความมั่นใจว่าผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพใกล้เคียงกันไม่ว่าจะอยู่ในท้องถิ่นใดก็ตาม โดยมีระบบการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อีกทั้งทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเข้มแข็งจริงจัง ผนวกกับผู้บริหารสถานศึกษาได้ดำเนินการจัดการศึกษาให้มีระบบเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยบุคลากรภายในสถานศึกษานั้น ๆ หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กีรติ ฉิมพุฒ, สุพัฒนา หอมบุปผา และสาธร ทรัพย์รวงทอง (2565, น. 135) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวัฒน์ ภูอาบทอง, สมใจ ภูมิพันธุ์ และ ภัทรวรรณ คำแปล (2564,

น. 31) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพผู้เรียนของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพผู้เรียนอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราชนา นามโคตร และ อาคม อิ่งพวง (2564, น. 102) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองเลย ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพมาตรฐานผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองเลย โดยภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพล พรเพ็ง และ วรกาญจน์ สุขสดเขียว (2562, น. 452) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพผู้เรียนโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า การบริหารงานวิชาการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.762 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 สูงที่สุด

ทั้งนี้เพราะสถานศึกษามีการกำหนดเป้าหมายการบริหารงานวิชาการโดยการให้ครูเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยคิด วางแผน ร่วมทำ อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษายังดำเนินการบริหารงานวิชาการเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาและให้ความสำคัญในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการนิเทศภายในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพผู้เรียนอันเป็นผลผลิตของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กีรติ ฉิมพุฒ, สุพัฒนา หอมบุปผา และ สาธร ทรัพย์รวงทอง (2565, น. 135) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราชนา นามโคตร และ อาคม อิ่งพวง (2564, น. 102) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองเลย ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองเลยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพล พรเพ็ง และ วรกาญจน์ สุขสดเขียว (2562, น. 452) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในโรงเรียนสังกัด

กรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้ โดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การบริหารงานวิชาการทั้ง 7 ด้าน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนางานด้านการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน เพื่อส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างสูงสุด

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการนิเทศภายในสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างความรู้ ความเข้าใจให้เกิดความตระหนักถึงคุณค่าของการนิเทศภายในสถานศึกษา โดยมีการประชุมร่วมกับครูเพื่อกำหนดตารางการนิเทศร่วมกัน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการนิเทศภายในเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน มีการนิเทศโดยการเยี่ยมชั้นเรียนและสังเกตการณ์เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอน สนับสนุนเทคนิคการสอนใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนการสอน และควบคุมการดำเนินการนิเทศให้มีการนิเทศภายในโรงเรียนติดตาม ตรวจสอบและประเมินงานที่ครูได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ด้านผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความใฝ่รู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรศึกษาและให้ความสนใจในเรื่องนี้ ทำให้ผู้เรียนมีนิสัยรักการอ่าน แสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ รอบตัว ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการเรียนรู้ระหว่างกันและสามารถใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. จากผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นด้านที่มีระดับความสัมพันธ์ต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรพัฒนาด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีแผนปฏิบัติการและดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ รวมถึงการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการพัฒนางานของสถานศึกษาเพื่อเป็นการวัดผลประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการนิเทศภายในสถานศึกษา เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ

2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะในการแสงหาความรู้ เพื่อให้คุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาบรรลุตามเป้าหมายของหลักสูตร

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดอื่น ๆ เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

กีรติ ฉิมพุฒ, สุพัฒนา หอมบุปผา และ สาธร ทรัพย์รวงทอง. (2565). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.

คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564).* กรุงเทพฯ: สหมิตรพริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

จีณัญญาพัจน์ โคตรหลักคำ. (2558). *แนวทางการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

จีรวัฒน์ ภูอาบทอง, สมใจ ภูมิพันธุ์ และ ภัทรวรรณ คำแปล. (พฤษภาคม-มิถุนายน 2564). การบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,* 40(3), หน้า 31.

ธัญญลักษณ์ ผาภูมิ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางวิชาการกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปราชนา นามโคตร และ อาคม อึ่งพวง. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองเลย.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ขอนแก่น

ไพรัช มณีโชติ. (มกราคม-มิถุนายน 2563). การใช้กระบวนการบริหารวิชาการและหลักสูตรแบบเก้าอี้ 3 ขา ตามแนวคิด 4S2T เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร,* 10(1), หน้า 56.

ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง, วนิดา ทองโคตร และ สุพรรณี อึ้งปัญสัตวงศ์. (14 พฤศจิกายน, 2565). *การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane.* เข้าถึงได้จาก: http://sc2.kku.ac.th/statweb/images/Eventpic/60/Seminar/01_9_Yamane.pdf.

ภารดี อนันต์นาวี. (2557). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด.

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2557). *การนิเทศการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.

วันวิสา พรหมสุวรรณ์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3.* การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. (2565). *ข้อมูลสารสนเทศ สพป.ปข.1.* เข้าถึงได้จาก: http://www.pck1.go.th/main/index.php/, 10 พฤศจิกายน 2565.

สุพล พรเพ็ง และ วรกาญจน์ สุขสดเขียว. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). การบริหารงานวิชาการกับคุณภาพผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนใต้. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร,* 10(2), หน้า 452.

อาทิตย์ ทิมินกุล และ จิรวัฒน์ วรุณโรจน์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564). การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21 จังหวัดบึงกาฬ. *สิกขา วารสารศึกษาศาสตร์,* 8(2), หน้า 169.

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

The Relationship between Information Technology Leadership and Academic Administration of School Education under Office Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area 1

เปรมจิตร บัวเผื่อน[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Premjit Buapuan[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: buapuan24@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 (2) เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและครูที่อยู่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 310 คน โดยสุ่มอย่างง่ายเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารงานวิชาการ

Abstract

The purposes of this research were (1) to study leadership in information technology of school administrators; under the Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1 (2) to

study the administration of academic administration of school administrators. Under the Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1 and (3) to study the relationship between information technology leadership and academic administration of school administrators. under the Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1. This research was a quantitative research. The sample consisted of administrators and teachers in educational institutions. Under the Office of Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, Academic Year 2022, there were 310 students by simple random sampling. The research tool was a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. and Pearson's correlation coefficient The research results showed that (1) leadership in information technology of school administrators under the Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1 as a whole was at a high level. (2)Academic Administration of Educational Institution Administrators under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1 in Overall Educational Institution Curriculum Development at a high level and (3) the relationship between leadership in information technology and academic administration of school administrators. Under the Office of Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1 as a whole, there was a relatively low relationship. statistically significant at the .01 level.

Keywords: Relationship, information technology leadership, administration academic

บทนำ

เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จากการเปลี่ยนแปลงที่มีความก้าวหน้าของโลกในยุคปัจจุบันนั้นส่งผลกระทบต่อการศึกษาอย่างมาก การนำพาการศึกษาให้ก้าวทันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ดีที่สุดคือ ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Leadership) โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับการเป็นพลโลกในอนาคต ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้กำหนดว่ารัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิต และพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิต และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพ รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาวิสัยทัศน์การใช้เทคโนโลยี และเผยแพร่วิสัยทัศน์อย่างกว้างขวาง และมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี (สุนันทา สมใจ, 2561) ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความร่วมมือของการปฏิบัติงานร่วมกันภายในสถานศึกษาให้

ประสบผลสำเร็จได้ ดังนั้นภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีของครูและบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนพัฒนาสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

การบริหารงานวิชาการเป็นภารกิจที่สำคัญของการบริหารโรงเรียนตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ถือเป็นงานที่มีความสำคัญที่สุด การบริหารงานวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจ ขอบข่ายของเนื้อหา และหลักการบริหารงานวิชาการ รวมไปจนถึงจัดการเรียนการสอนของครู เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีความก้าวหน้าเป็นไปอย่างมีคุณภาพได้ตามเป้าหมายของหลักสูตร

ผู้บริหารในปัจจุบันจึงต้องมีภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารการศึกษาให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และสิ่งสำคัญคือการบริหารงานวิชาการที่มีความสำคัญอย่างมากในการจัดการศึกษา ที่มีผลต่อคุณภาพของผู้เรียน การจัดการศึกษาในยุคดิจิทัลจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือ ความรู้ความสามารถประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา และครูในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ (สุกัญญา แช่มช้อย, 2560) จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เพื่อที่จะนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารให้เกิดประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
2. เพื่อศึกษาการบริหารงานบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากแนวคิดองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีสารสนเทศของนักการศึกษา นักวิชาการต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ชัญญาภัค ใยดี (2561, น. 150–164) สุนันทา สมใจ (2561 ,น. 45) กนกวรรณ โพธิ์ทอง (2559, น. 63) คมพิศิษฐ์ ศรีบุญเรือง (2558, น. 97) ภัทรา ธรรมวิทยา (2557, น. 86) พบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกันมีดังนี้ การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการสอน การใช้

เทคโนโลยีในการบริหารงาน การใช้เทคโนโลยีในการวัดผลและการประเมินผล จริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี ความเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ทางเทคโนโลยี ความชำนาญเชิงวิชาชีพในการใช้เทคโนโลยี และการสนับสนุนส่งเสริมการจัดการและการดำเนินการ

ขอบข่ายงานบริหารวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

จากแนวคิดขอบข่ายงานบริหารวิชาการของนักการศึกษา นักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย กฎกระทรวงเรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา(2550) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2550) พัชญ์พิชา จันทา (2563, น. 32) อธิวัฒน์ พันธ์รัตน์ (2561) (ธัญดา ยงยศยิ่ง, 2560) โดยขอบข่ายการบริหารงานวิชาการมีดังนี้ การพัฒนาหรือดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น การวางแผนงานด้านวิชาการ การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดการประเมินผล และการดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การแนะแนว การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษาการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวองค์กรหน่วยงาน สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา การคัดเลือกหนังสือแบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา การพัฒนาและการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

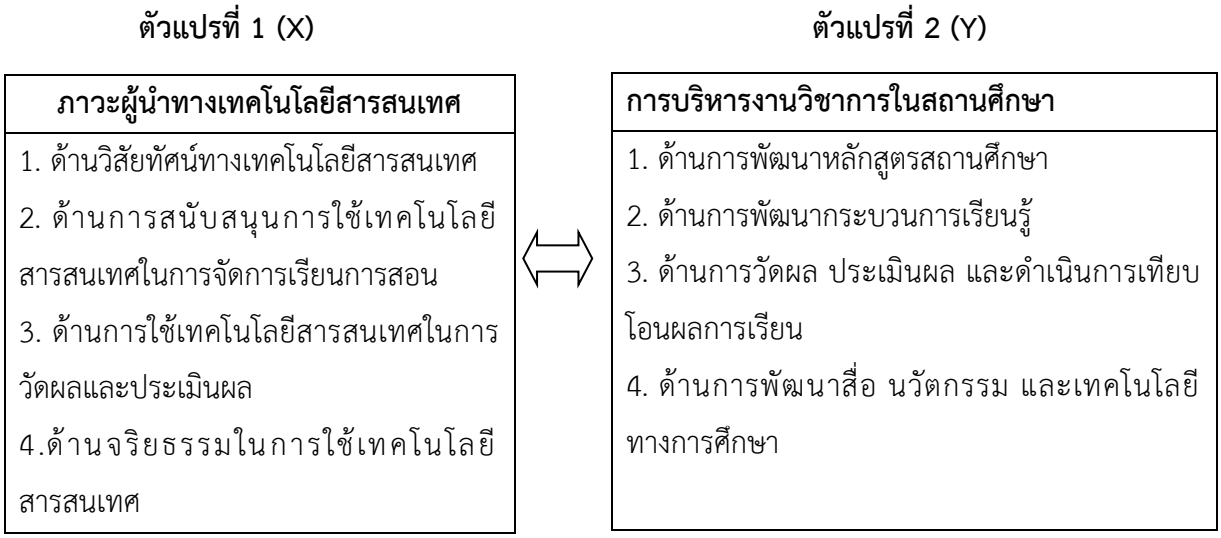
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อิทธิฤทธิ์ กลิ่นเดช (2560, น. 84) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธีรโชติ หล่ายโท้ (2560, น. 120-129) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีและทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สั่งกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีและทักษะการเรียนรู้นวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุเหด หมัดอะดัม และสุนทรี วรรณไพเราะ (2562, น.190) ได้ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและครูที่อยู่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,378 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณสูตรทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, 1973 อ้างใน สุกัญญา แช่มช้อย, 2561) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวัดผลและประเมินผล และด้านจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประยุกต์ตามแบบแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert อ้างใน อิทธิฤทธิ์ กลิ่นเดช, 2560)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน และด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประยุกต์ตามแบบแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert อ้างใน อิทธิฤทธิ์ กลิ่นเดช, 2560)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อประมวลและหาค่าทางสถิติโดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Divination) โดยจำแนกเป็นรายข้อรายด้าน และภาพรวม นำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมินโดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (ธีรโชติ หล่ายโท้, 2560, น. 133)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Divination) โดยจำแนกเป็นรายข้อรายด้าน และภาพรวม นำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมินโดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (ธีรโชติ หล่ายโท้, 2560, น. 133)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยหาค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) สำหรับเกณฑ์แปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (นิศาชล บำรุงภักดี, 2563, น. 256-269)

ผลการศึกษา

ผลการวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 สรุปผลดังนี้

1. ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ

วัดผลและประเมินผล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน

2. การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.197 - 0.373 และความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยพบว่า ด้านการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวัดผลและประเมินผลความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการ และด้านการมีวิสัยทัศน์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ที่ มีการวางแผนในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย สนับสนุนส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารต่าง ๆ การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการ และเข้าใจประเด็นสังคม กฎหมายและจรรยาบรรณของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิฤทธิ์ กลิ่นเดช (2560 , น. 56) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัญญาภัค ใยดี (2561, น. 79) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีของผู้บริหาร

โรงเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากงานวิชาการเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 การจัดการศึกษาต้องเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การพัฒนางานวิชาการจึงเป็นงานหลักของสถานศึกษาที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่าง ๆ อันพึงประสงค์สนองตอบต่อหลักสูตรของการจัดการศึกษา ขอบข่ายของงานการบริหารงานวิชาการเป็นส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของกฤชกร ไพคำนาม และสุรางคนา มัณยานนท์ (2565, น. 132) ศึกษาเรื่องการบริหารงานวิชาการเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21ของศูนย์เครือข่ายกุดบาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมูนา จารง (2560, น. 189) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะครูผู้สอนในศูนย์เครือข่ายตลิ่งชัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาระดับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า ทั้งนี้เพราะผู้บริหารสถานศึกษาแสดงออกถึงการมีภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานวิชาการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของอิทธิฤทธิ์ กลิ่นเดช (2560, น. 119) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสระบุรี ผลวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ด้านมีวิสัยทัศน์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรคำนึงถึงการวางแผน วิเคราะห์ คาดการณ์ถึงความสำเร็จในอนาคตที่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา กำหนดเป้าหมาย ภาระงาน และตัวชี้วัดความสำเร็จทางเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสถานศึกษา ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรคำนึงถึงการจัดการเรียนรู้โดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัดของผู้เรียนและความแตกต่างระหว่างบุคคล ส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างหลากหลาย โดยใช้สื่อและแหล่งเรียนรู้ ให้ผู้เรียนเรียนรู้จากประสบการณ์จริง โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ พร้อมกับพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ให้เพิ่มมากขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาค่อนข้างต่ำ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการคำนึงถึงการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล จริยธรรมและมีวิสัยทัศน์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กระทรวงการศึกษาธิการ. (2550). *แนวทางการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาให้คณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจ การบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550*. กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

คมพิศิษฐ์ ศรีบุญเรือง. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2558). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 11(2), หน้า 121.

ชัญญาภัค ใยดี. (มกราคม-เมษายน 2561). การศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์* มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 8(1), หน้า 150-164.

ธัญดา ยงยศยิ่ง. (2560). *การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 3.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.

ธีรโชติ หล้านโท้. (2560). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีและทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 2.* วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

นิศาชล บำรุงภักดี. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

พัชญ์พิชา จันทา. (2563). *แนวทางการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ภัทรา ธรรมวิทยา และนันทวัฒน์ เจริญกุล. (กรกฎาคม-กันยายน 2558). การศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ระดับประถมศึกษาในเขตธนบุรี. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา.* 10(3), หน้า 1-13.

มูนา จารง. (2560). *การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะครูผู้สอนในศูนย์เครือข่ายตลิ่งชัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.

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

สุนันทา สมใจ. (2561). การบริหารสถานศึกษาด้วยภาวะผู้นำทางเทคโนโลยี. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(1), หน้า 350 – 363.

สุเหด หมัดอะดัม และสุนทรี วรรณไพเราะ. (15 มีนาคม 2562). *ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา.* การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 20 ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, หน้า 1905 – 1915.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2550). *แนวทางการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

อธิวัฒน์ พันธ์รัตน์. (2561). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตภาคกลาง.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อิทธิฤทธิ์ กลิ่นเดช. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสระบุรี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง

Factors Affecting Parents' Decisions to Send Their Children to Schools in Sai Thong Group

สิรินารถ สร้อยสุวรรณ[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Sirinat Soisuwan[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: krusong2536@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 248 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทองในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบระดับจำแนกตามเพศ เพศต่างกันปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศต่างกันมีปัจจัยด้านที่ 1 ด้านการเรียนการสอน ด้านที่ 2 ด้านชื่อเสียง ด้านที่ 3 ด้านบุคลากร ด้านที่ 4 ด้านการจัดสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ และด้านที่ 5 ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) ผลการเปรียบเทียบระดับจำแนกตามระดับการศึกษา ระดับการศึกษาแตกต่างกันปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านที่ 1 ด้านการเรียนการสอน ด้านที่ 2 ด้านชื่อเสียง ด้านที่ 3 ด้านบุคลากร ด้านที่ 4 ด้านการจัดสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ และด้านที่ 5 ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ผู้ปกครอง การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนกลุ่มทรายทอง

Abstract

The objectives of this research were (1) Factors affecting parents' decision to send their children to study in Saithong schools. (2) To compare factors affecting parents' decision to send their children to study in Sai Thong schools classified by gender and education level. The population used in this study were parents of students in the Sai Thong School group Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office, 248 people. The research tool was a questionnaire on factors affecting parents' decision to send their children to study in Saithong schools Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation t-value and analysis of variance. The research results showed that (1) Factors affecting parents' decision to send their children to attend schools in the Sai Thong group overall were at the highest level (2) The results of comparison by gender were at the highest level. Gender difference. Factors affecting decision-making of parents of students in the Saithong school group. The overall picture was not different at the statistical significance level of 0.05. When considering each aspect, it was found that There were different gender factors in aspect 1: teaching and learning, 2. reputation, 3. personnel, 4. environment, buildings and 5. services and facilities. There was no difference at the statistical significance level of 0.05. (3) results of level comparison classified by level of education Different educational levels, factors affecting the decision of parents of students in the Saithong school group. The overall picture was not different at the statistical significance level of 0.05 when considering each aspect. It was found that educational levels were different in aspect 1: teaching and learning, aspect 2, reputation, aspect 3, personnel, aspect 4, environment, building and facility, and aspect 5, services and facilities. There was no difference at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Factors affecting decision making, parent, parents' decision to send their children to the Saithong school group.

บทนำ

การศึกษาสำหรับศตวรรษที่ 21 ย้ำให้เห็นว่า เรากำลังอยู่ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาพแวดล้อมที่ประเทศต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้นเรื่อย ๆ และระบบการศึกษาจำเป็นต้องปรับตัว โดยไม่ใช่แค่การปฏิรูปเพียงครั้งคราว แต่ต้องเป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของเยาวชน สังคมและตลาดแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งผู้กำหนดนโยบายและบุคลากรด้าน

การศึกษาของไทย ที่ผู้เขียนมีโอกาสได้รู้จักล้วนตระหนักว่า การศึกษาควรจะมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมให้เยาวชนมีทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและสอดคล้องกับสังคมในอนาคต เนื่องจากในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางวิทยาการด้านต่าง ๆ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ครอบครัวถือเป็นสถาบันที่เล็กที่สุดและมีความสำคัญที่สุด บทบาทหน้าที่ของพ่อแม่ ผู้ปกครองในการพัฒนาสมาชิกซึ่งเป็นบุตรหลานทั้งในด้านการศึกษา การอบรมเลี้ยงดูและทักษะชีวิตถูกเปลี่ยนไป โดยจะมุ่งเน้นที่การทำงานหารายได้และการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจเป็นส่วนใหญ่ ส่วนในด้านการศึกษา แม้ว่าปัจจุบันบทบาทหน้าที่ของครอบครัวจะถูกเปลี่ยนมือเข้าสู่ระบบโรงเรียนไปเกือบทั้งหมดแล้ว แต่ในความเป็นจริงพ่อแม่ผู้ปกครองจำนวนหนึ่งก็ยังมิได้ละเลยทอดทิ้งเสียทั้งหมด หากแต่เป็นการเข้าร่วมแสดงความสนใจต่อลูกหลานของตนเป็นการเฉพาะหรือกลุ่มเล็ก ๆ มากกว่าเป็นการแสดงความสนใจต่อเด็กในจำนวนรวมหรือต่อระบบการศึกษาทั้งระบบ

ผู้ปกครองจำนวนไม่น้อยที่มีความเชื่อมั่นในระบบการศึกษาว่าโรงเรียนและครูสามารถสอนลูกของตนเองได้ดีกว่า จะด้วยความเชื่อมั่นที่เกิดจากความไม่รู้ก็ตาม จึงต้องมีการเตรียมพร้อมเพื่อให้โรงเรียนเป็นที่สนใจและเป็นที่ยอมรับของนักเรียนและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการศึกษาของบุตรหลาน (สุทธานุช เจนโชติสุวรรณ, 2555) พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน โดยที่ผู้บริหารจำเป็นต้องเน้นการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยต้องมีอุปกรณ์หรือนวัตกรรมที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการจัดกิจกรรมให้แก่นักเรียน รวมทั้งต้องกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนโดยคำนึงถึงคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ โรงเรียนควรมีสภาพแวดล้อมที่ดีเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโรงเรียน และจะต้องมีการจัดกิจกรรมที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียน การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรหลานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญมากขึ้นกว่าในอดีต เนื่องด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้พ่อ แม่ และผู้ปกครอง ต้องการที่จะเลือกโรงเรียนที่ตนเองคิดว่า เหมาะสมสำหรับบุตรหลาน เพื่อให้บุตรหลานของตนได้เข้าไปอยู่ในโรงเรียนที่มีคุณภาพการศึกษาที่ดี มีประสิทธิภาพ มีชื่อเสียงทางสังคม เพื่อที่จะไปประสบความสำเร็จในภายภาคหน้า

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ในฐานะที่ผู้ศึกษาซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ครูผู้สอนของนักเรียนกลุ่มโรงเรียนทรายทอง จึงได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง ผลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งยังสอดคล้องกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง อำเภอบางสะพานน้อย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกหาปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

การตัดสินใจ

ความหมายของการตัดสินใจ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, น.138) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการใช้ความคิดและการกระทำของการรับรู้โดยการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา (Problem) หรือโอกาส (Opportunity) และประเมินทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้น

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2551, น.109) การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารตัดสินใจ ใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กร หรือการกำหนดแนวทางการปฏิบัติซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากโครงสร้างองค์กร

ธีระยุทธ ริยะบุตร (2552, น.26) ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล เพื่อพิจารณาเลือกทางปฏิบัติจากหลายทางเลือก โดยผู้ตัดสินใจประเมินค่าทางเลือกนั้นว่าเป็นทางเลือกที่ปฏิบัติแล้ว สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้มากที่สุด

ปาลีรัฐ มานะเลิศ (2555, น.15) ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการการวิเคราะห์ทางเลือก หรือตัวเลือกที่นำไปสู่การเลือกปฏิบัติและส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายได้มากที่สุด

ศิริรัตน์ ชาวสำราญ (2556, น.20) ให้ความหมายว่า กระบวนการโดยทั่วไปที่สามารถประยุกต์ได้ทุกรูปแบบและทุกระดับขององค์การไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะต้องผูกพันต่อเนื่องเพื่อเลือกกระทำให้บรรลุตามจุดมุ่งหมาย ซึ่งต้องอาศัยเหตุผลและความเหมาะสมเป็นหลัก และขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ที่นำมาประกอบการพิจารณาการตัดสินใจ

สุธาดา โพธาราม (2556, น.14) ให้ความหมายว่า กระบวนการใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อพิจารณาเลือกทางปฏิบัติจากหลายทางเลือกโดยผู้ตัดสินใจประเมินค่าทางเลือกนั้นแล้วว่า เป็นทางเลือกที่ปฏิบัติแล้วสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้มากที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2556) การตัดสินใจ หมายถึง การกระทำของบุคคลในการที่เลือกทางเลือกที่มีอยู่หลาย ๆ ทางเลือก โดยการรวบรวมและประเมินข้อมูลและสิ่งประกอบอื่น ๆ ที่สำคัญ โดยการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เพียงทางเลือกเดียวที่สามารถตอบสนองเป้าหมายหรือความต้องการของผู้เลือก เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

จากความหมายของการตัดสินใจที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการทางเลือกในระหว่างทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือก ซึ่งจะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนในอันที่จะเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาให้เหลือเพียงทางเลือกทางเดียว เพื่อเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ทรัพยากรและบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงโดยเป็นการใช้ความสามารถในการคิด และตัดสินใจโดยใช้หลักการที่เป็นเหตุผล และการใช้สัญชาติญาณเพื่อใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง

ในสถานศึกษาจะเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของนักศึกษาไปในทางที่พึงประสงค์ โดยที่ มาริสา ธรรมะ (2545, น.8) ได้กล่าวเอาไว้ว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรม (Abstract Environment) ได้แก่ ระบบบุคคลที่มีคุณค่าที่ควรยึดถือ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของวัฒนธรรมของกลุ่มสังคม ข่าวสารความรู้ความคิด ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือคนอื่นก็ตาม สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองที่จะส่งบุตรหลานเข้าเรียนจะมีการพิจารณาจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกัน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมต่อตัวนักเรียนเป็นหลัก เห็นได้จากการพิจารณาจากปัจจัยความพร้อมของสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเรียนการสอน ด้านชื่อเสียงโรงเรียน ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นสิ่งสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยเอื้อความสะดวกนานาประการให้ผู้เรียนและผู้สอนได้บรรลุสัมฤทธิ์ผลได้เร็วขึ้น

ด้านการจัดการเรียนการสอน หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนการสอนและสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนได้ความรู้และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ประกอบกับการจัดหลักสูตรการนำสื่อการเรียนการสอนมาใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ด้านชื่อเสียง หมายถึง ความมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากผู้ปกครอง และชุมชน พิจารณาได้จากระยะเวลาในการก่อตั้งและการได้รับรางวัลต่าง ๆ และความสำเร็จของศิษย์เก่า สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษานั้นมีอยู่หลายปัจจัยด้วยกัน

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของสถาบัน ภาพลักษณ์เมื่อแปลตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 จะหมายถึง ภาพที่เกิดจากความนึกคิด หรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น ดังนั้นภาพลักษณ์ของสถาบันจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสถาบันการศึกษา มีความรู้สึกประทับใจต่อหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ เพราะถ้าหากองค์การได้รับความสนใจจากสาธารณชนในด้านบวกที่มากขึ้นก็จะได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ และเป็นส่วนสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานแต่ในทาง กลับกันหากองค์การใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีก็ย่อมส่งผลให้ได้รับการต่อต้านและการดูหมิ่นเหยียดหยามและมีเจตคติทางด้านลบต่อองค์การนั้นๆ ดังนั้น ภาพลักษณ์ จึงเป็นรากฐานหนึ่งของความมั่นคงและความสำเร็จขององค์การ

ด้านบุคลากร หมายถึง บุคคลที่ร่วมกันรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอนและบุคลากรสนับสนุน หรือผู้ปฏิบัติน้าที่อื่น ๆ ในโรงเรียน

ด้านการจัดสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ การบริหารโรงเรียนให้เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่าง คือ การจัดเรื่องอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม มีความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ของนักเรียนได้ ดังนั้น อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน (ยุวดี ชิโนดม, 2548, น.25)

1. จัดตั้งศูนย์ข่าวสารและสารสนเทศในโรงเรียน ให้ครูและนกัเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

2. จัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักเรียน ตลอดจนมีการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศแบบประชาธิปไตยให้นักเรียน คิดเป็นทำเป็น และสามารถทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มได้เพื่อให้เกิดความสนุกสนานในการเรียน

3. จัดให้มีบรรยากาศทางวิชาการภายในโรงเรียน โดยจัดให้มีศูนย์สื่อและศูนย์ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องวิชาต่าง ๆ ห้องสมุด เพื่อให้นักเรียนมีอิสระในการเรียนด้วยตนเอง

4. จัดให้มีมุมนิทรรศการ พิพิธภัณฑ์ทางการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น

5. จัดให้มีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทั้งภายในห้องเรียน นอกห้องเรียน รวมทั้งบริเวณโรงเรียนทั่วไปให้มีความร่มรื่น สวยงามน่าอยู่มีการจัดบริการสถานที่และสวนสุขภาพเพื่อการกีฬาและนันทนาการที่เหมาะสมและเพียงพอโดยจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านต่าง ๆ

6. จัดบรรยากาศที่สร้างความศรัทธาความเลื่อมใสต่อโรงเรียน เช่น เมื่อก้าวเข้าประตูโรงเรียน ควรมีสิ่งที่สร้างศรัทธาเลื่อมใส คือจัดสร้างหอพระพุทธรูปประจำโรงเรียนหรือธรรมชาติเสริมสร้างความประทับใจ

7. จัดบรรยากาศแห่งความรักความอาทร ซึ่งจำเป็นต้องมีตั้งแต่เดินเข้าประตูโรงเรียนและออกประตูโรงเรียน เช่น จัดครูเวรยืนต้อนรับนักเรียนที่เดินผ่านเข้าประตูโรงเรียน สิ่งสำคัญที่สุด คือ ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และรับการสวัสดีของนักเรียน ครูเวรเป็นตัวแทนของผู้บริหารโรงเรียนยืนต้อนรับการเข้าสู่โรงเรียนของนักเรียนและผู้ปกครอง

ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ปัจจัยที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ระดับประถมศึกษาอีกประการหนึ่ง คือ การอำนวยความสะดวกและการบริการที่จะให้การจัดการศึกษามีลักษณะเพื่อเสริมสร้างคุณสมบัติและเน้นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน บุคลากรในโรงเรียน และ ผู้ปกครอง ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2545) ได้กล่าวถึง ขอบข่ายของการบริการต่าง ๆ ที่ควรจัดในโรงเรียนประถมศึกษา ดังนี้

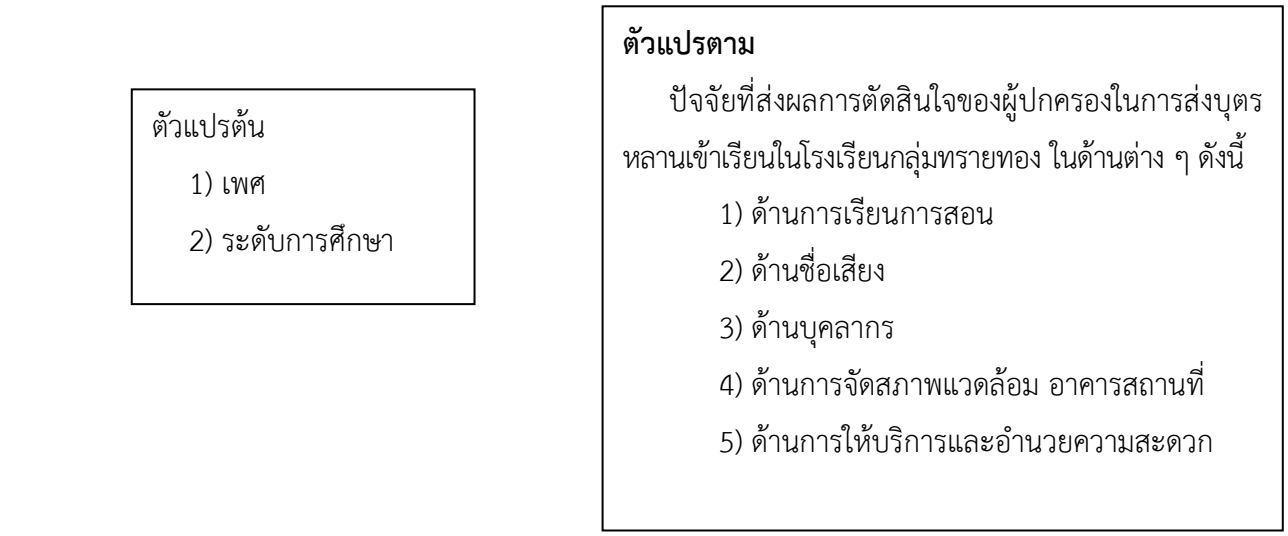
มาตรฐานที่ 6 มีการจัดบริการเพื่อสุขภาพของนักเรียนที่ครอบคลุม ทั้งด้านร่างกายและจิตใจให้เหมาะสมกับวัยและความต้องการของผู้เรียน

มาตรฐานที่ 7 มีการจัดการรักษาความปลอดภัยให้นักเรียนอย่างทั่วถึงสม่ำเสมอและเหมาะสมกับสภาพของโรงเรียนและชุมชน

มาตรฐานที่ 9 มีการจัดสวัสดิการและความช่วยเหลือที่เป็น การอำนวยให้นักเรียนที่มีความจำเป็นมีโอกาสได้เล่าเรียนเต็มที่

มาตรฐานที่ 10 การจัดกิจกรรมนักเรียนเหมาะสมกับสภาพ ความต้องการและความสนใจของนักเรียนวัยประถมศึกษาอย่างทั่วถึง และเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตรมากที่สุด การให้บริการและการอำนวยความสะดวกอื่นเป็นการจัดบริการสิ่งต่าง ๆ ของโรงเรียนเพื่อให้การจัดการศึกษาในระดับปฐมวัยมีประสิทธิภาพ ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเป็นการวางแผนจัดเตรียมและเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ซึ่งประกอบด้วย โรงเรียนบ้านบางเบิด โรงเรียนบ้านฝั่งแดง โรงเรียนวัดกำมะเสน โรงเรียนบ้านห้วยสัก โรงเรียนบ้านทุ่งสีเสียด และโรงเรียนบ้านทรายทอง ปีการศึกษา 2565 จำนวน 654 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1, 2565 น.18-19)กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 248 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านชื่อเสียง ด้านบุคลากร ด้านการจัดสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ และด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะต้องทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significance Difference)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน ในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ปกครองมีความคิดเห็นว่า การจัดสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสมมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการเรียนรู้ของเด็ก ดังนั้นสถานพัฒนาเด็กจึงจำเป็นต้องจัดสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของหลักสูตร เพื่อส่งผลให้บรรลุจุดหมายในการพัฒนาเด็ก รวมทั้งครูต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเด็กและผู้ปกครอง ครูมีบุคลิกภาพดี ต้องสร้างความประทับใจให้เด็กเห็นว่าประสบการณ์จากโรงเรียนเป็นเรื่องสนุกสนาน มีการดูแลเอาใจใส่ผู้เรียน ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง เป็นครู เป็นตัวแทนพ่อแม่ตลอดจนเป็นเพื่อนเล่นของเด็กไปในขณะเดียวกัน อีกทั้งให้คำแนะนำดูแล เลี้ยงดู ตลอดจนจัดกิจกรรมและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่จะช่วยให้เด็กเจริญเติบโต สามารถช่วยเหลือตนเองและปรับตัวเข้ากับสังคมได้ และโรงเรียนยังต้องจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพ มีระบบการจัดการที่ดี มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้น การอ่านออก เขียนได้ ควบคู่กับการเตรียมความพร้อมแก่เด็กอีกด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของกมล เถียรวิชิต (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนประถมศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนในอำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านชื่อเสียงของโรงเรียน 2) ด้านสภาพแวดล้อม 3) ด้านแนวทางการจัดการเรียนการสอน ตามลำดับ ศิริรัตน์ ชาวสำราญ (2556) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อ ณ โรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ เขต 30 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อ ณ โรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ เขต 30 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกและการบริการ และด้านความสามารถของครูผล

การเปรียบเทียบสมรรถนะของครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อจำแนก ตามตำแหน่งงาน พบว่าสมรรถนะหลัก ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 ส่วนสมรรถนะประจำสายงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่สอดคล้องต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องมาจากปัจจัยหลายอย่างเช่น ความคาดหวังของผู้ปกครองแต่ละคนไม่เท่ากัน กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ การสื่อสารระหว่างผู้ปกครองกับชุมชนอาจเกิดความคลาดเคลื่อน ไม่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรูญ ภูมิสุทธิกุล (2549) ได้ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนบูรณวิทย์ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่สอดคล้องต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนกลุ่มทรายทอง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ รักอู่ (2556) ได้ศึกษาการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีของนักศึกษาภาคปกติ ปีการศึกษา 2556 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยหลายอย่าง พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง ภูมิลำเนาเดิมของครอบครัวพบว่าไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านชื่อเสียง โรงเรียนควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองเพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นและการไว้วางใจในตัวบุคลากรของโรงเรียนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะคุณลักษณะของบุคลากรทุกแผนกมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนให้บุตรหลานเข้าเรียน รวมทั้งต้องพัฒนาสื่อการเรียนการสอน โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยส่งเสริมการเรียนการสอน โรงเรียนควรจัดสื่อเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ตให้แก่เด็กได้ใช้ปฏิบัติจริง หรือมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนให้นักเรียนได้สัมฤทธิ์ผลในการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

2. การให้บริการและอำนวยความสะดวก ครูควรติดตาม เยี่ยมเด็กที่เจ็บป่วยหรือขาดเรียน และควรมีบริการรถรับ-ส่งนักเรียนที่ปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในด้านอื่นที่นอกเหนือจาก 5 ด้าน

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนกลุ่มทรายทอง ภายหลังที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนว่า ได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่เพียงใด

บรรณานุกรม

จรูญ ภูมิสุทธิกุล. (2549). *ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนบูรณวิทย์เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.พริ้นท์.

ธีระยุทธ ริยะบุตร. (2552). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนบ้านหนองกุ้ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 2.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ปาลีรัฐ มานะเลิศ. (2555). *การศึกษาปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

มาริสา ธรรมะ. (2545). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อม.* ปริญญานิพนธการศกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทายาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2551). *องค์กรและการจัดการ.* มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ศิริรัตน์ ชาวสำราญ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อ ณ โรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ เขต 30.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุทธานุช เจนโชติสุวรรณ. (2555). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อโรงเรียนสาธิตมหาลัยศิลปกร.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

สุธาดา โพธาราม. (2556). *การศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเทศบาลเมืองจันทบุรี.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2545). *คู่มือประเมินมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา.* กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. (2556). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559.* เข้าถึงได้จาก: ww.mua.go.th/users/tqf/hed/news/FilesNews/.../News328072552.pdf, 10 มิถุนายน 2562.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. (2565). *ข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มนโยบาย และแผน.* เข้าถึงได้จาก: http://www.pck1.go.th.

การพัฒนานวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี

The Development of Phonics Standard Instructional Innovation of Herbart Method to Encourage English Pronunciation of the Primary 1 Teachers in Pranburi Group

อามาณิกา พรสัมฤทธิ์ผล[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Armanika Pornsamritphon[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: armanikanoon@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต และ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรีที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เป็นการวิจัยเชิงทดลอง กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ที่ไม่ได้จบเอกภาษาอังกฤษ แต่ได้รับผิดชอบในการสอนภาษาอังกฤษ กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ และแบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที ผลการวิจัย พบว่า (1) นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี มีประสิทธิภาพ 80/85 (2) ผลสัมฤทธิ์หลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ตสูงกว่าก่อนใช้นวัตกรรม ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ (3) ความพึงพอใจของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรีที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: นวัตกรรม การสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์ รูปแบบแฮร์บาร์ต

Abstract

The objectives of this research were (1) to develop of phonics standard instructional innovation of Herbart method to encourage English pronunciation of the primary 1 teachers in Pranburi group to be effective according to criteria 80/80. (2) to compare achievements before and after using the phonics standard instructional innovation of Herbart method. And (3) to study satisfaction of the primary 1 teachers in Pranburi group to the phonics standard instructional innovation of Herbart method. It's an experimental research. The sample group is the primary 1 teachers did not graduate with a major in English but was responsible for teaching English in Pranburi group at the primary educational service area office Prachuap Khiri Khan 2 amount 14 teachers. The Tools used the phonics standard instructional innovation of Herbart method, Achievement test and satisfaction questionnaire. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, T-test. The research results consisted of (1) The phonics standard instructional innovation of Herbart method to encourage English pronunciation of the primary 1 teachers in Pranburi group to be efficient 80/85. (2) achievements after using the phonics standard instructional innovation of Herbart method higher than before using innovation. And (3) The satisfaction of the primary 1 teachers in Pranburi group to the phonics standard instructional innovation of Herbart method overall, it was at a high level.

Keywords: Innovation, phonics standard instructional, herbart method

บทนำ

การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของไทยที่ผ่านมาประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย อันเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการตั้งแต่ตัวหลักสูตร ข้อจำกัดของความพร้อมและการเข้าถึงสื่อเทคโนโลยี ต่าง ๆ ของสถานศึกษาที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะทักษะและวิธีการสอนของครูที่ส่งผลกระทบในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักเรียนโดยตรง ครูส่วนใหญ่สอนภาษาอังกฤษแบบท่องจำคำศัพท์และเน้นการเรียนไวยากรณ์ เพื่อนำไปสอบมากกว่าการเน้นทางด้านการออกเสียงหรือเพื่อการสื่อสารได้จริงในชีวิตประจำวัน ครูภาษาอังกฤษในหลายๆ โรงเรียนไม่คุ้นเคยกับการสะกดคำศัพท์แบบโฟนิกส์ (Phonics) ที่เป็นวิธีการออกเสียงภาษาอังกฤษแบบใหม่ และครูภาษาอังกฤษบางท่านไม่ได้เป็นครูสอนภาษาที่จบตรงเอกภาษาอังกฤษ ไม่มีคุณวุฒิทางการสอนภาษาอังกฤษ ขาดความมั่นใจในการสอนภาษาอังกฤษ เพราะตนเองไม่ได้จบเอกภาษาอังกฤษมาโดยตรง หรือคนที่จบเอกภาษาอังกฤษมาโดยตรงก็กลับมองว่าตนเองนั้นคงสอนได้ไม่ดีเท่ากับครูชาวต่างชาติเจ้าของภาษา เนื่องจากไม่ใช่เจ้าของภาษา ทำให้ไม่กล้าสอน ไม่กล้าพูด เพราะกลัวสำเนียงผิดเพี้ยน

การเรียนรู้ทางภาษาที่ถูกต้องควรเริ่มตั้งแต่ต้น คือการเรียนรู้คำศัพท์ และต้องฝึกการออกเสียงให้ถูกต้องเหมือนเจ้าของภาษา ซึ่งการสะกดคำศัพท์แบบโฟนิกส์ เป็นแนวการสอนภาษาวิธีหนึ่งที่เน้นให้ผู้เรียนทำความเข้าใจและรู้จักแยกแยะหน่วยเสียง ภาษาอังกฤษหรือถอดรหัสเสียง ก่อนที่จะอ่านเป็นคำ และเมื่อเอาหน่วยเสียงมาเชื่อมกับตัวอักษร ผู้เรียนสามารถอ่านเป็นคำได้ง่ายดาย และชัดถ้อยชัดคำ ช่วยให้ออกเสียงได้ถูกต้อง ทำให้สื่อสารภาษาอังกฤษได้ชัดเจน และสามารถอ่านเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาสื่อความหมายในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ในชีวิตจริง ดังนั้นการสอนแบบโฟนิกส์จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ครูฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษตามหลักการออกเสียงได้อย่างถูกต้อง

จากที่กล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยใช้กลวิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาสาระการเรียนรู้และเหมาะสมกับวัยของผู้เรียน เพื่อพัฒนาความสามารถในด้านการสะกดคำศัพท์แบบโฟนิกส์ สนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนามโนทัศน์และการประยุกต์ใช้ความรู้ ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้โดยวิธีแฮร์บาร์ต (Herbart Method) เป็นวิธีสอนที่อาศัยการสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างความรู้ประสบการณ์เดิมกับความรู้ประสบการณ์ใหม่ ทำให้ผู้เรียนสามารถจำแนกลักษณะสำคัญของคำศัพท์เก่าและคำศัพท์ใหม่ จนสามารถสรุปมโนทัศน์ได้ด้วยตนเองแล้วส่งผลให้นักเรียนมีการประยุกต์ใช้ความรู้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป (Bigge, M.L., 1964, p.33-47) ซึ่งการนำรูปแบบแฮร์บาร์ต (Herbart Method) มาประยุกต์ใช้ร่วมกันการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์น่าจะเป็นผลดีต่อผู้เรียน โดยออกแบบนวัตกรรมเป็นสื่อแบบมัลติมีเดีย ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อน เพื่อให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานใหม่ของสังคมยุค New normal (สำนักการศึกษา, 2563, น.3) เพื่อแก้ปัญหาการออกเสียงของผู้เรียน ผู้เรียนสามารถฟังเสียงสะกดได้อย่างชัดเจน โดยสื่อมัลติมีเดียมีลักษณะเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับโปรแกรมซอฟต์แวร์ในการสื่อความหมาย ผสมผสานสื่อหลากหลายประเภท เช่น ข้อความ ตัวหนังสือ กราฟิก ในรูปแบบต่าง ๆ เสียงและวีดีโอ (โกวิทย์ ปิติพงศ์พล, 2563, น.47) ดังนั้น การใช้สื่อมัลติมีเดียดำเนินการสอนการสะกดคำแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครู จึงเป็นนวัตกรรมที่น่าสนใจและเป็นตัวสนับสนุนการแก้ไขปัญหาดังที่กล่าวในข้างต้นได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงได้พัฒนานวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี เพื่อให้ครูผู้สอนภาษาอังกฤษที่ไม่คุ้นเคยกับการสะกดคำศัพท์แบบโฟนิกส์ สามารถฝึกฝนได้ด้วยตนเองนอกเวลางาน นอกจากนั้นแล้วยังเป็นประโยชน์แก่ครูผู้สอนภาษาอังกฤษที่ไม่ได้จบตรงเอกภาษาอังกฤษ รวมไปถึงครูผู้สอนในรายวิชาอื่น ๆ ที่มีความสนใจการสะกดคำศัพท์แบบโฟนิกส์อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต

3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรีที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการสะกดคำแบบโฟนิกส์

มาลินี พุ่มมาลัย (2564, น.33) ได้ให้ความหมายของโฟนิกส์ไว้ว่า โฟนิกส์คือ การอ่าน เขียน และการออกเสียงภาษาอังกฤษ เสียงที่เป็นหน่วยเสียง ซ่อนอยู่ในตัวอักษรทุกตัวที่อยู่ในภาษาอังกฤษ ตัวอักษรอาจจะต่างกันในรูปแบบของตัวสะกดหรือการแยกแยะหน่วยเสียงของคำ

Bernat, E., & Lloyd, R. (2007, pp.79-91) กล่าวว่า ความสามารถในการรับรู้และแยกแยะหน่วยเสียงมีความสำคัญในการสอนโฟนิกส์ ก่อนที่เด็กๆ จะสามารถใช้ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของเสียงและการสะกดคำในการถอดรหัสคำ พวกเขาต้องเข้าใจก่อนว่าคำศัพท์เกิดจากเสียงต่าง ๆ เด็ก ๆ จำนวนมากคิดว่าคำศัพท์คือ หน่วยที่สมบูรณ์ เช่น cat, dog, run เป็นต้น ก่อนที่พวกเขาจะเรียนการอ่านเด็ก ๆ ต้องตระหนักว่าคำเหล่านี้สามารถแตกออกเป็นหน่วยเล็กๆ ความสามารถในการรับรู้และแยกแยะหน่วยเสียงแสดงถึงความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่าคำๆ หนึ่งนั้นเกิดจากชุดของเสียงที่แยกกันถ้านักอ่านไม่มีความเข้าในเรื่องนี้ เด็กๆ จะไม่เข้าใจในการสอนโฟนิกส์ การสอนโฟนิกส์ช่วยพัฒนาความสามารถในการสะกดคำ การอ่าน และการเขียนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นกระบวนการที่สอดคล้องกัน ขณะที่การสอนโฟนิกส์คือการรวมเสียงต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่ออ่านคำ การสะกดคำที่เกี่ยวกับการแยกองค์ประกอบของคำพูดเป็นเสียงต่าง ๆ เพื่อนำมาเขียนเพื่อสะกดหรือเข้ารหัสคำนักเรียนต้องจับคู่การสะกดคำกับเสียงที่ได้ยินในคำศัพท์ นักสะกดคำที่ดีจะเป็นนักอ่านที่ดีเพราะการสะกดคำและการอ่านอยู่บนฐานความรู้เดียวกัน โฟนิกส์เป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงการสะกดคำเพราะเป็นการเน้นรูปแบบการสะกดคำ นักสะกดคำที่ดีไม่ต้องท่องจำคำศัพท์ พวกเขาจะนำกฎโฟนิกส์ที่รู้และคลังคำศัพท์คำคุ้นตาที่มีอยู่ไปใช้

สรุปได้ว่า การสะกดคำแบบโฟนิกส์เป็นเรื่องของเสียง เพราะคำว่า Phonics มาจากคำว่า Phone ที่แปลว่าเสียง แต่ในที่นี้โฟนิกส์ หมายถึง เสียงในภาษา ซึ่งเน้นที่เสียงของตัว พยัญชนะ และสระ พยัญชนะและสระแต่ละตัวมีเสียงเฉพาะผู้เรียนจะต้องเปล่งเสียงพยัญชนะและสระให้ถูกต้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบแฮร์บาร์ต

การจัดการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบของแฮร์บาร์ต (Herbart Method) เป็นวิธีสอนที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย โจฮันน์ แฮร์บาร์ต Johann F.Herbart (Bigge, M.L., 1964, pp.33-47) นักปรัชญาการศึกษาชาวเยอรมันมีความเชื่อว่า การที่นักเรียนจะเรียนรู้สิ่งใดนั้นต้องเริ่มต้นจากความสนใจก่อน จึงเข้าสู่ขั้นตอนการสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนการสอนนี้ที่เน้นการรับรู้และการเชื่อมโยงความคิด (Apperception หรือ Herbartianism)

อุบลรัตน์ เพ็งสถิต (2547, น.157-158) กล่าวได้ว่า การจัดการศึกษาจึงควรจะเริ่มจากการทบทวนความรู้เดิมของนักเรียนก่อนแล้วนาเสนอความรู้ใหม่ การเรียนรู้นั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 สั่งสมประสบการณ์และความรู้การเรียนรู้จะขยายขอบเขตออกไปเรื่อยๆ เมื่อได้รับประสบการณ์ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น โดยการผ่านกระบวนการเชื่อมโยงและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ใหม่กับความรู้เดิมเข้าด้วยกัน

โจฮันน์ แฮร์บาร์ต ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการสอนแบบแฮร์บาร์ตไว้คือ เพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากความสนใจก่อนการเรียนรู้เน้นความสนใจและความตั้งใจเป็นสำคัญ เป็นสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ และส่งเสริมให้นักเรียนสามารถจัดลำดับความรู้จากง่ายไปหายากและจากความจริงทั่วไปสู่หลักเกณฑ์หรือข้อสรุป มีแนวคิดที่ต้องการให้นักเรียนเป็นคนดี มีคุณธรรม โดยครูเป็นผู้เริ่มจัดประสบการณ์ (Bigge, M.L., 1964, pp. 33-47)

สรุปได้ว่า รูปแบบแฮร์บาร์ตเป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดของแฮร์บาร์ต (Johann F. Herbart) เน้นการเร้าความสนใจของผู้เรียน เป็นการสอนที่ดำเนินการสอนจากง่ายไปยาก โดยอาศัยการสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างความรู้ประสบการณ์เดิมกับความรู้ประสบการณ์ใหม่เข้าด้วยกันจนสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ด้วยตนเอง

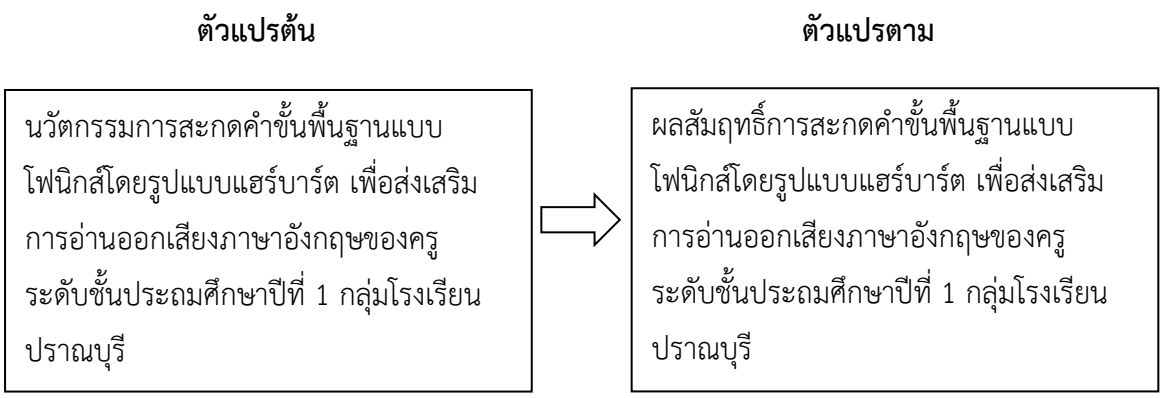
ความหมายของนวัตกรรม

ทิศนา แขมมณี (2547, น.418-419) ให้ความหมายของนวัตกรรม คือ การนำสิ่งใหม่เข้ามาเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมจากวิธีการที่ทำอยู่เดิม เพื่อให้ใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น สิ่งใหม่อาจใหม่ทั้งหมดหรือใหม่บางส่วน เป็นสิ่งใหม่ในบริบทหนึ่ง แต่อาจเป็นของเก่าในอีกบริบทหนึ่ง เป็นสิ่งใหม่ที่ได้รับการยอมรับนำไปใช้บ้างแล้วแต่ยังไม่แพร่หลาย คือยังไม่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง หรือเป็นสิ่งใหม่ที่กำลังอยู่ในกระบวนการพิสูจน์ทดสอบว่าจะใช้ได้ผลมากน้อยเพียงใดในบริบทนั้น

กิดานันท์ มลิทอง (2548, น.17) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง นวัตกรรมที่ช่วยให้การศึกษาและการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิผลสูงกว่าเดิม เกิดแรงจูงใจในการเรียนด้วยนวัตกรรมเหล่านั้น ทั้งยังประหยัดเวลาในการเรียนได้อีกด้วย

สรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งคิดค้นใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมจากเดิม ที่จะช่วยให้การศึกษาและการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถประหยัดเวลา แต่กลับทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผลสูงกว่าเดิม

ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบนวัตกรรมเป็นสื่อมัลติมีเดีย ซึ่งเป็นสื่อการเรียนการสอนที่ใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับโปรแกรมซอฟต์แวร์โดยการผสมผสานตัวอักษร ภาพ และเสียง เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้เรียน และเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยหลักการทฤษฎีที่ผ่านการทดลองทางการวิจัยจนเชื่อถือได้ นำมาใช้ให้บังเกิดผลเพิ่มพูนประสิทธิภาพต่อการเรียนรู้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์การสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ที่ไม่ได้จบเอกภาษาอังกฤษ แต่ได้รับผิดชอบในการสอนภาษาอังกฤษ กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำนวนโรงเรียนทั้งหมด 7 โรงเรียน จำนวน 32 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2, 2565, 20 สิงหาคม 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ที่ไม่ได้จบเอกภาษาอังกฤษ แต่ได้รับผิดชอบในการสอนภาษาอังกฤษ กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 14 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต
2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์การสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรีที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานที่ทำงาน และสาขาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต วิเคราะห์โดยการหาประสิทธิภาพ E_1/E_2

2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าสถิติ T-test แบบ dependent samples ของประชากรที่เป็นกลุ่มเดียวกัน

3. ความพึงพอใจของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรีที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี มีประสิทธิภาพ 80.00/85.00

2. ผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต พบว่า มีผลสัมฤทธิ์หลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต สูงกว่าก่อนใช้นวัตกรรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ความพึงพอใจของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรีที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การพัฒนานวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เพื่อส่งเสริมการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรี มีประสิทธิภาพ E_1/E_2 เท่ากับ 80.00/85.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 80/80 ทั้งนี้เนื่องมาจากนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ตมีการออกแบบเนื้อหาเป็นลำดับขั้นจากง่ายไปหายาก เรียนรู้จากคำง่ายๆ ไปสู่การเชื่อมโยงคำใหม่ โดยจัดทำเป็นสื่อแบบมัลติมีเดียเพื่อให้เหมาะสมกับเวลาใช้งานจริง ที่ผู้เรียนสามารถฝึกและเรียนรู้ตามความสะดวกได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับ Schickedanz and Collins (2013, pp.237-238) ที่กล่าวไว้ว่า สำหรับผู้เริ่มเรียนรู้ภาษาอังกฤษ การพัฒนาเพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะการรู้หนังสือขั้น

พื้นฐาน (Early Literacy Skills) ตั้งอยู่บนรากฐานที่สำคัญที่ควรคำนึงถึง 4 ข้อ คือ สิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้ในช่วงเริ่มต้น เทคนิคหรือวิธีสอนที่ครูผู้สอนใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้ลักษณะของทักษะและความเข้าใจในภาษาที่ต้องการให้ผู้เรียนได้รับ รวมไปถึงสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพและสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่เหมาะสม จึงทำให้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ตมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nahed Mohammed and Heba Elsayed (2015) ได้ทำการศึกษาผลการใช้โฟนิกส์แบบพหุสัมพันธ์ในการพัฒนาครูผู้สอนระดับอนุบาลที่ใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สองด้านการอ่านและการรับรู้เสียง พบว่า โปรแกรมการพัฒนาโฟนิกส์แบบพหุสัมพันธ์สามารถพัฒนาครูผู้สอนระดับอนุบาลด้านการอ่านได้ถูกต้องและการรับรู้เสียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการสอนโฟนิกส์แบบพหุสัมพันธ์ช่วยให้ครูผู้สอนสามารถอ่านคำโดยใช้ทักษะการถอดรหัสเสียงตัวอักษร ชี้ให้เห็นว่าวิธีการแบบพหุสัมพันธ์มีประสิทธิภาพสูง

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต

2. ผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต พบว่า มีผลสัมฤทธิ์หลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต สูงกว่าก่อนใช้นวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลพ อยู่ดี, กุลธิดา คำมี และคณะ (2558, น.33) ได้ทำการศึกษาการใช้กลวิธีโฟนิกส์เพื่อส่งเสริมการออกเสียงภาษาอังกฤษและทัศนคติที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษของตำรวจจังหวัดพะเยาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน พบว่า หลังจากการใช้กลวิธีการสอนแบบโฟนิกส์ กลุ่มตัวอย่างสามารถทำคะแนนสอบหลังเรียนได้ดีกว่าก่อนเรียน ซึ่งหมายความว่า ความสามารถทางการอ่านออกเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับการพัฒนาที่ดีขึ้นหลังจากที่ได้รับการสอนกลวิธีแบบโฟนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจาพร สุนทรปาน (2557, น.94) ได้ทำศึกษาการพัฒนารูปแบบหลักสูตรฝึกอบรมครูในการออกเสียงภาษาอังกฤษตามหลักโฟนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า คะแนนวัดความรู้ความเข้าใจการออกเสียงภาษาอังกฤษที่ได้รับการทดลองด้วยรูปแบบการจัดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนอบรมเท่ากับ 8.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 คิดเป็นร้อยละ 42.75 ค่าคะแนนเฉลี่ยหลังอบรมเท่ากับ 18.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 คิดเป็นร้อยละ 91.25 แสดงว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจการออกเสียงภาษาอังกฤษหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nahed Mohammed and Heba Elsayed (2015) ได้ทำการศึกษาผลการใช้โฟนิกส์แบบพหุสัมพันธ์ในการพัฒนาครูผู้สอนระดับอนุบาลที่ใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สองด้านการอ่านและการรับรู้เสียง ผลการศึกษา พบว่า ครูผู้สอนมีผลคะแนนหลังการทดสอบสูงกว่าก่อนการทดสอบ หมายความว่า โปรแกรมการพัฒนาโฟนิกส์แบบพหุสัมพันธ์สามารถพัฒนาครูผู้สอนด้านการอ่านได้ถูกต้องและการรับรู้เสียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการสอนโฟนิกส์แบบพหุสัมพันธ์ช่วยให้ครูผู้สอนสามารถอ่านคำโดยใช้ทักษะการถอดรหัสเสียงตัวอักษร สะท้อนให้เห็นว่า การใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ตสามารถพัฒนาการอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการอ่านออกเสียง

เพิ่มขึ้นจากเดิม และเห็นความสำคัญต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เนื่องมาจากการสะกดคำแบบโฟนิกส์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้อ่านมีความสามารถในการเชื่อมโยงคำศัพท์กับเสียงของตัวอักษรนั้น ๆ โดยการใช้ความสัมพันธ์ของเสียง ตัวอักษร และการสะกดคำ จนสามารถอ่านออกเสียงคำที่ไม่รู้จักได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งการสะกดคำแบบโฟนิกส์จะทำให้การพัฒนาทักษะต่าง ๆ ตั้งแต่การฟัง พูด อ่าน และเขียนนั้นมีประสิทธิผลเป็นรูปธรรม ถ้าสามารถแยกแยะหน่วยเสียงหรือการถอดเสียงทั้งหมดได้ถูกต้องก็สามารถที่จะฟังภาษาอังกฤษรู้เรื่อง เวลาอ่านพอเห็นตัวอักษรของคำต่าง ๆ ก็สามารถถอดรหัสเสียงไปสู่การออกเสียงผสมเสียง และการสะกดคำได้ถูกต้อง พออ่านได้ก็สามารถที่จะสะกดคำเขียนออกมาได้เช่นกัน สอดคล้องกับบทความของ Schwartz (1998, pp.120-123) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับประสบการณ์การสอนโฟนิกส์ไว้ว่า ผู้เรียนที่มีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมักมาจากการไม่รู้จักโครงสร้างของเสียงของภาษาอังกฤษและทักษะที่เกี่ยวกับการจัดการหน่วยเสียงภาษาอังกฤษ ฉะนั้น เมื่อได้มีการสอนเสริมด้วยหลักสูตรโฟนิกส์อย่างเข้มข้น การสะกดคำของเขาเหล่านั้นจะดีขึ้นมาก เขาสามารถจะรับรู้คำและประโยคได้อย่างชัดเจนมากขึ้นกว่าเก่า ทำให้การเขียนตามคำบอก (Dictation) ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด แม้กับตัวผู้เรียนเองก็รายงานว่า ความสามารถของตนเองในการเข้าใจบทสนทนา และการบรรยายในห้องเรียนของวิชาอื่นดีขึ้นมาก และที่สำคัญที่สุดคือทักษะในการถอดรหัสจากตัวอักษรมาเป็นเสียง ทำให้การอ่านดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และตัวผู้เรียนเองก็ประหลาดใจกับตนเองที่สามารถอ่านคำที่มีหลายพยางค์ได้ถูกต้อง โดยทั่วไปแล้ว ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนโดยรวมดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผู้เรียนกลุ่มอื่นที่ไม่ได้เรียนเสริมด้วยหลักสูตรโฟนิกส์ที่เข้มข้น นอกจากนี้ผู้เรียนยังมีความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเรื่องอื่น ๆ สูงขึ้นด้วย จึงทำให้ผลสัมฤทธิ์หลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ตสูงกว่าก่อนใช้นวัตกรรม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 : เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรีที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต

3. ความพึงพอใจของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรีที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลพ อยู่ดี, กุลธิดา คำมี และคณะ (2558, น.33) ได้ทำการศึกษาการใช้กลวิธีโฟนิกส์เพื่อส่งเสริมการออกเสียงภาษาอังกฤษและทัศนคติที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษของตำรวจจังหวัดพะเยาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน พบว่า หลังจากที่ได้รับการสอนกลวิธีแบบโฟนิกส์ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนการสอนซึ่งอยู่ระดับมาก และในด้านของการตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่เกี่ยวกับสิ่งที่ชอบและไม่ชอบของการสอนกลวิธีแบบโฟนิกส์นั้น กลุ่มตัวอย่างชอบขั้นตอนของการเรียนรู้การอ่านออกเสียงที่ช่วยให้ตระหนักในเรื่องของเสียงที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจาพร สุนทรปาน (2557, น.94) ได้ทำศึกษาการพัฒนารูปแบบหลักสูตรฝึกอบรมครูในการออกเสียงภาษาอังกฤษตามหลักโฟนิกส์พบว่า ผู้เข้าอบรมในฝึกการออกเสียงภาษาอังกฤษตามหลักโฟนิกส์มีเจตคติและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต มีลักษณะที่เร้าความสนใจ สามารถดึงดูดใจผู้เรียนได้ดี การใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจน ตัวนวัตกรรมมีความเหมาะสมง่ายต่อการใช้ ภาพ สีและเสียงชัดเจน

การลำดับเนื้อหามีความเหมาะสมกับระดับการสะกดคำขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้เนื่องมาจากนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต เป็นสื่อการเรียนการสอนแบบมัลติมีเดียที่ใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับโปรแกรมซอฟต์แวร์โดยการผสมผสานตัวอักษร ภาพ และเสียง เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้เรียน ทำให้ตัวนวัตกรรมมีความน่าสนใจ สะดวกต่อการเรียนและการฝึกตามเนื้อหา รวมทั้งผู้วิจัยได้มีการนำแนวคิดการจัดการเรียนการสอนโดยรูปแบบแฮร์บาร์ต (Herbart Method) มาผสมผสานใช้กับนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต ที่เน้นการเร้าความสนใจของผู้เรียน เป็นการสอนที่ดำเนินการสอนจากง่ายไปยาก โดยอาศัยการสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างความรู้ประสบการณ์เดิมกับความรู้ประสบการณ์ใหม่เข้าด้วยกัน จนสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ด้วยตนเอง สอดคล้องตามแนวคิดที่ โจฮันน์ แฮร์บาร์ต (Bigge, M.L., 1964, pp.33-47) ได้กล่าวไว้ว่า การที่ผู้เรียนจะเรียนรู้สิ่งใดนั้นต้องเริ่มต้นจากความสนใจก่อน จึงเข้าสู่ขั้นตอนการสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ และส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถจัดลำดับความรู้จากง่ายไปหายากและจากความจริงทั่วไปสู่หลักเกณฑ์หรือข้อสรุป จึงทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลสัมฤทธิ์หลังการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ตสูงกว่าก่อนใช้นวัตกรรม ดังนั้น ครูควรนำนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ตไปใช้ครูระดับชั้นอื่น ๆ ที่ไม่ได้จบเอกภาษาอังกฤษแต่ได้รับผิดชอบการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมให้ครูเรียนรู้และฝึกฝนการอ่านออกเสียงให้ดียิ่งขึ้น

2. จากระดับความพึงพอใจของครูระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มโรงเรียนปราณบุรีที่มีต่อนวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ครูควรจัดการเรียนการสอนโดยใช้สื่อมัลติมีเดียที่ผสมผสานตัวอักษร เสียง และภาพ เพื่อเร้าความสนใจของผู้เรียน สะดวกในการใช้งาน และผู้เรียนยังสามารถฝึกซ้ำๆ ได้ตามความต้องการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนานวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ต ในหน่วยการเรียนรู้อื่น ๆ ต่อจากขั้นพื้นฐานนี้ โดยนำไปใช้กับครูที่ไม่ได้จบเอกภาษาอังกฤษแต่ได้รับผิดชอบการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาทักษะอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษของครูต่อไป

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับผลการใช้นวัตกรรมการสะกดคำขั้นพื้นฐานแบบโฟนิกส์โดยรูปแบบแฮร์บาร์ตสำหรับครูทุกระดับชั้นที่ไม่ได้รับผิดชอบการสอนวิชาภาษาอังกฤษ เพื่อให้เข้าใจหลักในการสะกดคำแบบโฟนิกส์และได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการสะกดคำแบบโฟนิกส์นี้ต่อไป

บรรณานุกรม

กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์.

โกวิทย์ ปิติพงศ์พล (2563). *การพัฒนาศักยภาพครูในการผลิตสื่อมัลติมีเดียด้วย Google Apps for Education*. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

ทิศนา แขมมณี. (2547). *ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มาลินี พุ่มมาลัย. (2558). *การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เรื่อง การสะกดคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้วยวิธีโฟนิกส์ (Phonics) สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3*. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

รุจาพร สุนทรปาน. (เมษายน-กรกฎาคม 2557). การพัฒนารูปแบบหลักสูตรฝึกอบรมครูในการออกเสียงภาษาอังกฤษตามหลักโฟนิคส์. *วารสารศึกษาศาสตร์,* 37(2), หน้า 94.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2. (2565). *Website Group เว็บไซต์กลุ่มต่าง ๆ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.pkn2.go.th/inhopkn2.php

วัลลพ อยู่ดี, กุลธิดา คำมี และคณะ. (2558). การใช้กลวิธีโฟนิคส์เพื่อส่งเสริมการออกเสียงภาษาอังกฤษและทัศนคติที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษของตำรวจ จังหวัดพะเยาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(2), หน้า 33.

สำนักการศึกษา. (2563). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2564-2569).* กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.

อุบลรัตน์ เพ็งสถิต. (2554). *จิตวิทยาพัฒนาการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Bernat, E., & Lloyd, R. (2007). Exploring the gender effect of EFL learners' beliefs about language learning. *Australian Journal of Educational & Developmental Psychology*, 7(1), pp.79-91.

Bigge, M.L. (1964). *Learning theories for teacher*. New York: Harper & Row.

Nahed Mohammed and Heba Elsayed (2015). *The Effect of a Suggested Multisensory Phonics Program on Developing Kindergarten Pre-service Teachers' EFL Reading Accuracy and Phonemic Awareness*. Ottawa: Canadian Center of Science and Education.

Schickedanz, J. A., & Collins, M., F. (2013). *So Much More Than the ABCs: The Early Phases of Reading and Writing*. Washington DC: Washington DC National Association for the Education of Young Children.

Schwartz, Lita Linzer. 1980. *Criteria for Effective University Teaching*. n.p.: Improving College and University Teaching.

การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์)

Smart Information Storage with Cloud Computing for Ban Nong Yao School (Ratsamakkhirangsan)

สุดรัก กำเนิดแสง[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Sudruck Kamnoedsaeng[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: aj.janeg@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติงของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) (2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) และ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 – 6 ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ (1) แบบประเมินประสิทธิภาพของการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ ฯ และ (2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะฯ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า (1) การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอม พิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) สามารถใช้งานได้จริงตรงตามวัตถุประสงค์ (2) ผลการประเมินประสิทธิภาพของการใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: สารสนเทศ การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ คลาวด์คอมพิวติง

Abstract

The objectives of this research were (1) to store intelligent information by cloud computing of Ban Nong Yao School (Ratsamakkhirangsan), (2) To evaluate the efficiency of storage intelligence by cloud computing of Ban Nong Yao School (Ratsamakkhirangsan),

(3) To assess the satisfaction of intelligent storage users by cloud computing of Ban Nong Yao School (Ratsamakkhirangsan). The sample group used in this research were educational institution administrators, teachers and grade 5-6 students of Ban Nong Yao School. (Ratsamakkhirangsan), 106 people. The research tools were (1) Efficiency Assessment Form for Intelligent Information Storage. (2) User satisfaction questionnaire towards intelligent information storage. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation. The research results consisted of (1) intelligent information storage by cloud computing of Ban Nong Yao School (Ratsamakkhirangsan) can actually be used according to the purpose. (2) Performance Evaluation Results of Intelligent Information Storage Implementation by cloud computing of Ban Nong Yao School (Ratsamakkhirangsan) as a whole is at the highest level. (3) User Satisfaction Evaluation Results of Intelligent Information Storage by cloud computing of Ban Nong Yao School (Ratsamakkhirangsan) Overall, satisfaction was at the highest level.

Keywords: Information, information storage, cloud computing

บทนำ

ปัจจุบันโรงเรียนมีข้อมูลและสารสนเทศอยู่มากมาย อาทิ เอกสารงาน 4 ฝ่าย เอกสารประจำชั้น เอกสารโครงการต่าง ๆ เอกสารเพื่อรับการประเมิน กระจัดกระจายอยู่ในส่วนต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ของครูบุคลากรในสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง หากไม่มีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบระเบียบแล้ว จะเกิดความไม่สะดวกหรือเกิดความยุ่งยากในการนำไปใช้หรือมีข้อมูลสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ซึ่งไม่เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา การจัดเก็บสารสนเทศจึงหมายถึง วิธีการที่ใช้ในการเก็บรักษาข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จัดกระทำแล้ว เพื่อความสะดวกในการนำไปใช้ในการบริหารงาน สามารถเรียกใช้ได้ตลอดเวลา ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการ และครอบคลุมภารกิจด้านการบริหารจัดการได้อย่างมีคุณภาพ สถานศึกษาต้องมีระบบการบริหารและการจัดการศึกษาที่นำไปสู่คุณภาพของผู้เรียน รวมถึงระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เป็นระบบ ถูกต้องสมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน และสามารถเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศได้ตลอดเวลา โดยผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ตามระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันระบบ Cloud Computing เป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้สามารถเรียกข้อมูลเพื่อใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถทำงานได้กับคอมพิวเตอร์ รวมถึงสมาร์ทโฟนและแท็ปเลตทุกเครื่อง หากประยุกต์นำระบบ

Cloud Computing เข้ามาช่วยในการจัดเก็บสารสนเทศจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บและการเรียกใช้งานได้จากทุกที่ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์ จึงสามารถเรียกได้ว่าเป็นการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ ซึ่งกำลังเป็นเทรนด์ใหม่ที่กำลังได้รับความสนใจ ซึ่งคำว่า Cloud นั้นหมายถึงก้อนเมฆ ในระบบอินเทอร์เน็ต ก้อนเมฆเป็นสัญลักษณ์ที่แทนความหมายของการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ทำให้เพิ่มขีดความสามารถของโรงเรียนเป็นโรงเรียนที่มีการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ เพื่อผู้บริหาร ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลที่พร้อมและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงเรียนได้ทันที โดยที่โรงเรียนสามารถดำเนินการจัดการสารสนเทศอย่างถูกต้อง ถูกแนวทาง จึงเกิดการสนธิพลังระหว่างองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คน กระบวนการ ข้อมูล และเทคโนโลยี

การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ในปัจจุบันมีเพียงระบบที่ทางต้นสังกัดมีให้เท่านั้น เช่น ระบบจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล (DMC) ระบบจัดเก็บข้อมูลสิ่งก่อสร้าง (B-OBEC) ระบบปัจจัยพื้นฐานนักเรียนยากจน เป็นต้น แต่เอกสารการจัดทำโครงการต่าง ๆ ของโรงเรียน หรือเอกสารเกี่ยวกับการสนับสนุนงานสอน ยังไม่มีการจัดเก็บลงเป็นฐานข้อมูลส่วนกลางของโรงเรียน เพียงแต่เก็บไว้เป็นส่วนตัวเท่านั้น ทำให้เกิดปัญหาในด้านการสืบค้นข้อมูลที่จำเป็น เกิดความล่าช้าและขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสอดคล้องกับข้อสั่งการจากนายกรัฐมนตรีตามหนังสือสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีที่ นร 0405/9159 ลงวันที่ 25 สิงหาคม 2560 เรื่องมาตรการลดพลังงานและลดกระดาษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงออกประกาศ มาตรการลดพลังงานและลดกระดาษ เพื่อให้บุคลากรในส่วนกลาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษายึดถือเป็นเป้าหมายสำคัญในการปฏิบัติงาน

จากนโยบายและเทคโนโลยีดังกล่าว จึงเป็นแนวคิดในการนำระบบ Cloud Computing ของบริษัท Google เข้ามาใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) นี้ขึ้น เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ 4 ฝ่าย ประกอบด้วย 1) ฝ่ายบริหารวิชาการ 2) ฝ่ายบริหารงานงบประมาณ 3) ฝ่ายบริหารงานบุคลากร และ 4) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหาร คณะครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนทุกคน อีกทั้งข้อมูลสารสนเทศประจำชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 – 6 เพื่อช่วยลดการจัดเก็บในรูปแบบของกระดาษ และช่วยแก้ปัญหาความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน ลดการสูญหายของเอกสาร และช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบสนับสนุนในผู้บริหาร คณะครู และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 – 6 สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งเพิ่มความสามารถในการแข่งขันระหว่างสถานศึกษาด้วยกัน ซึ่งสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการตัดสินใจของทิศทางในการบริหารสถานศึกษา ดังนั้น การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาการทำงานของทุกคนในสถานศึกษา และมีระบบรักษาความปลอดภัย โดยมีการกำหนดสิทธิ์ให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์)

2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์)

3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์)

การทบทวนวรรณกรรม

คลาวด์คอมพิวติง (Cloud Computing)

ความหมายของคำว่าคลาวด์คอมพิวติง

Mell and Grance (2011) ได้ให้ความหมายว่า คลาวด์คอมพิวติง หมายถึง รูปแบบการให้บริการทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์ เช่น เครือข่าย เซิร์ฟเวอร์ อุปกรณ์เก็บข้อมูล แอปพลิเคชัน และการให้บริการโดยผู้ขอใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่ายและรวดเร็ว สำหรับการบริหารจัดการและการบำรุงรักษาเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ รูปแบบของคลาวด์ ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. ให้บริการตามความต้องการ
2. ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
3. ให้บริการทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์
4. ปรับเปลี่ยนทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์ตามความต้องการ
5. ให้บริการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์

สำหรับรูปแบบการให้บริการมี 3 รูปแบบ คือ

1) ซอฟต์แวร์เชิงบริการ
2) แพลตฟอร์มเชิงบริการ
3) โครงสร้างพื้นฐานเชิงบริการ

และรูปแบบการใช้งานมี 4 รูปแบบ คือ

1) คลาวด์ส่วนตัว
2) คลาวด์ชุมชน
3) คลาวด์สาธารณะ
4) คลาวด์ผสมผสาน

Cheng-Sian Chang, Tzung-Shi Chen and Hsiu-Ling Hsu (2012) ได้ให้ความหมายว่า คลาวด์คอมพิวติง หมายถึง รูปแบบการให้บริการแบบเปิดที่ให้บริการเข้าถึงทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์ เช่น เครือข่าย

เครื่องแม่ข่าย อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล แอปพลิเคชัน และบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

Mollah, Islam and Islam (2012) ได้ให้ความหมายว่า คลาวด์คอมพิวติง หมายถึง มาตรฐานการสื่อสารและส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (TCP/IP) ที่มีการพัฒนาให้มีคุณภาพสูง และเป็นการบูรณาการของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีการประมวลผลด้วยความเร็วสูง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วสูง หน่วยความจำขนาดใหญ่ และสถาปัตยกรรมระบบที่เชื่อถือได้

Bhagyashri and Kulkarni (2013) ได้ให้ความหมายว่า คลาวด์คอมพิวติง หมายถึง เทคโนโลยีการประมวลผลแบบกระจายที่ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ โปรแกรมประยุกต์ สภาพแวดล้อมทางคอมพิวเตอร์ และให้บริการพื้นที่สำหรับเก็บข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้งาน

Desale, et al. (2013) ได้ให้ความหมายว่า คลาวด์คอมพิวติง หมายถึง การพัฒนาบนพื้นฐานของการใช้งานอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คลาวด์คอมพิวติงเป็นเทคโนโลยีที่มาแรง เป็นการใช้งานแบบคู่ขนานและเป็นเทคโนโลยีการประมวลผลแบบกระจาย ประกอบด้วย การให้บริการทรัพยากรแบบเสมือนจริง ซึ่งมีการจัดเตรียมทรัพยากรต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ การใช้บริการพื้นที่สำหรับจัดเก็บข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้งาน

Frederic, Jie Pan and Fei Teng (2013) ได้ให้ความหมายว่า คลาวด์คอมพิวติง หมายถึง แนวคิดในการกระจายตัวของเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างกว้างขวาง กลุ่มของคอมพิวเตอร์เสมือนความยืดหยุ่น พลังในการบริหารจัดการคอมพิวเตอร์ การเก็บรักษา แพลตฟอร์ม และการบริการตามความต้องการของลูกค้าบนอินเทอร์เน็ต

Gartner (2013) ได้ให้ความหมายว่า คลาวด์คอมพิวติง หมายถึง เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร โดยมีลักษณะเด่น คือ มีการทำงานเชิงการให้บริการ สนับสนุนการปรับขนาดและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน สนับสนุนการตรวจวัด การใช้งานเพื่อคิดค่าบริการ และการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

จากความหมายที่นักวิชาการกล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คลาวด์คอมพิวติง หมายถึงแนวคิดการให้บริการ และการประยุกต์ใช้ทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์รูปแบบใหม่ โดยผู้ให้บริการจะจัดหาทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ระบบเครือข่าย หน่วยเก็บข้อมูล การประมวลผล และซอฟต์แวร์ให้แก่ลูกค้าตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยการบริหารจัดการและการรักษาความปลอดภัย ทั้งหมดเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ ช่วยเพิ่มศักยภาพด้านการจัดการข้อมูลทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึง ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และเกิดเสถียรภาพในการใช้งาน รูปแบบการให้บริการของคลาวด์คอมพิวติง มี 3 รูปแบบ คือ (1) ซอฟต์แวร์เชิงบริการ (2) แพลตฟอร์มเชิงบริการ (3) โครงสร้างพื้นฐานเชิงบริการ

การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศโดยคลาวด์คอมพิวติงหรือเทคโนโลยีการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ

ความหมายของคำว่าการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศโดยคลาวด์คอมพิวติงหรือเทคโนโลยีการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ

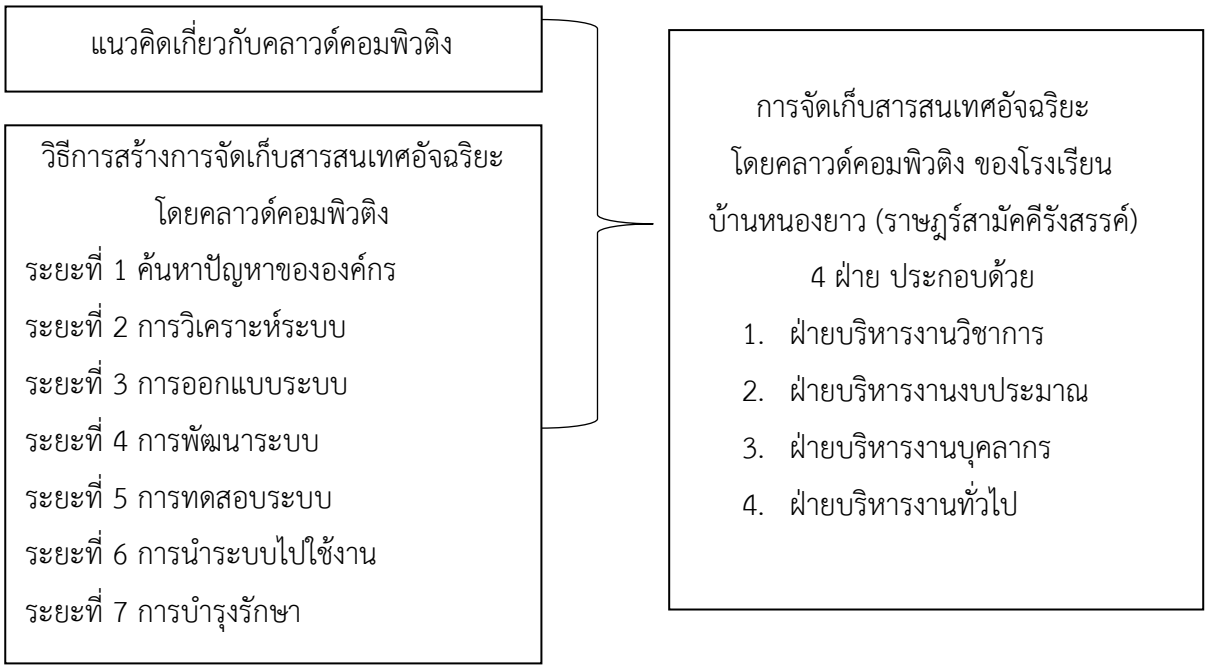
Harris, Mark (2011) ได้กล่าวว่า การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศบนเทคโนโลยีการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ หรือ คลาวด์สตอเรจ (Cloud storage) เป็นคำที่หมายถึง พื้นที่เก็บข้อมูลออนไลน์ที่ผู้ใช้เก็บข้อมูลไว้ได้ เปรียบเสมือนกลุ่มเมฆที่ติดตามเราไปทุกหนทุกแห่ง (Back Up) ไฟล์ต่าง ๆ ที่เรามีอยู่แล้วในพื้นที่เก็บข้อมูลที่เป็นฮาร์ดแวร์ของเรา (Physical Storage) เช่น ฮาร์ดดิสก์ภายนอก หรือ USB เมมโมรี่ (Flash Drive) คลาวด์สตอเรจ จึงเป็นวิธีหนึ่งที่เก็บข้อมูลสำคัญทางไกลของผู้ใช้ การใช้สตอเรจออนไลน์ประกอบด้วยเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นเซิฟเวอร์จำนวนมาก และเครื่องมือในการบริหารจัดการไฟล์และพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้ใช้ ลักษณะของ Cloud Storage มีขนาดที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้ใช้หรือข้อมูลที่นำมาเก็บ เช่น ข้อมูลที่มีความจุขนาด 70 GB ส่วนพื้นที่ผู้ให้บริการมีขนาด 100 GB เมื่อใช้งานไปสักระยะเกิดมีข้อมูลมากขึ้น ระบบสามารถขยายพื้นที่ให้บริการเพิ่มขึ้นได้ตามความต้องการ

Cloudtweaks (2011) กล่าวว่า Cloud Storage หรือการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศโดยคลาวด์คอมพิวติง ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบ Cloud Computing ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลแบบ Cloud Storage เปรียบเสมือนการเช่าพื้นที่กับผู้ให้บริการ ในความจริงแล้วรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูลแบบ Cloud Storage อาจพบเห็นได้ทั่วไป เช่น ผู้ให้บริการ Web Hosting ก็อาจจัดเป็นผู้ให้บริการ Cloud Storage แบบหนึ่งก็ได้ และในปัจจุบันลักษณะของ Cloud Storage ได้เข้ามาปรากฏในการใช้งานในชีวิตประจำวัน เช่น เว็บที่ให้บริการอัพโหลดรูปภาพ วิดีโอ ไฟล์เอกสาร และไฟล์อื่น ๆ เพื่อแชร์ข้อมูลกับบุคคลอื่น ๆ ตัวอย่างเว็บที่ให้บริการข้อมูลลักษณะนี้ เช่น Picasa, Facebook, และ YouTube เป็นต้น

จากความหมายที่นักวิชาการกล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศโดยคลาวด์คอมพิวติงหรือเทคโนโลยีการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ หมายถึง การใช้บริการพื้นที่ของผู้ให้บริการในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศออนไลน์ที่ให้ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลสารสนเทศเก็บไว้ได้ มีขนาดพื้นที่ที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของผู้ใช้หรือข้อมูลที่นำมาเก็บ เปรียบเสมือนกลุ่มเมฆที่ติดตามเราไปทุกหนทุกแห่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ผู้วิจัยได้ศึกษาตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และพัฒนา โดยเป็นการวิจัยแบบวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) มีการวิเคราะห์และออกแบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ตามโครงสร้างการบริหารงานภายในโรงเรียน ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหาร ครู และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 – 6 ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) จำนวน 106 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหาร ครู และนักเรียน จำนวน 64 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. แบบประเมินประสิทธิภาพของการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะฯ
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะฯ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ในการทดลองใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) และทำการเชิญประชุมครูและนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 – 6 โรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดขั้นตอนการใช้งาน

2. ทดลองใช้งานกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็ก จำนวน 3 คน และกลุ่มกลางจำนวน 9 คนเพื่อสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงก่อนใช้งานจริง

3. นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 64 คน และทำการสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) มีจำนวน 64 ชุด ได้รับกลับคืนจำนวน 64 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

5. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานของการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปที่ใช้ โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานของการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้งานได้จริง เป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของการใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ (Information Storage) ด้านตรงตามความต้องการ (Function Requirement) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Usability) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security) มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด สรุปได้ว่า การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) โดยภาพรวม มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านประโยชน์จากการใช้งาน และด้านการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ตามลำดับ สรุปได้ว่า ผู้ใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติงของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) มีความพึงพอใจตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

อภิปรายผลการวิจัย

1. การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ 4 ฝ่าย ประกอบด้วย 1) ฝ่ายบริหารวิชาการ 2) ฝ่ายบริหารงานงบประมาณ 3) ฝ่ายบริหารงานบุคลากร และ 4) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ของผู้บริหาร คณะครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนทุกคน อีกทั้งข้อมูลสารสนเทศประจำชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 – 6 เพื่อช่วยลดการจัดเก็บในรูปแบบของกระดาษ และช่วยแก้ปัญหาความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน ลดการสูญหายของเอกสาร และช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบสนับสนุนในผู้บริหาร คณะครู และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 – 6 สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งเพิ่มความสามารถในการแข่งขันระหว่างสถานศึกษาด้วยกัน ซึ่งสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการตัดสินใจของทิศทางในการบริหารสถานศึกษา สามารถใช้งานได้จริงตรงตามวัตถุประสงค์ เกิดจากการศึกษาความต้องการและบริบทของผู้ใช้งาน ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บสารสนเทศ การใช้บริการคลาวด์คอมพิวติง (Cloud Computing) การสร้างเว็บไซต์เพื่อเชื่อมต่อกับเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติง และวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) ทำให้เข้าใจสภาพปัญหา และพัฒนาการจัดเก็บสารสนเทศให้เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนและการใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนพ การกล้า, ชูศักดิ์ เอกเพชร และ นัฏจรี เจริญสุข (2565) ที่ทำการพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศออนไลน์เพื่อการบริหารงาน ของโรงเรียนในเครือข่ายศรีลันตา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบของระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศออนไลน์ประกอบด้วยฐานข้อมูลของระบบบริหารงานภายในโรงเรียน 4 ฝ่าย คือฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารงานงบประมาณ ฝ่ายบริหารงานบุคคล และฝ่ายบริหารงานวิชาการ จัดเก็บข้อมูลไว้บนระบบ Google cloud โดยใช้โปรแกรม Google drive file stream ในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลสามารถใช้งานระบบจัดเก็บข้อมูลได้ตลอดเวลาบนระบบคอมพิวเตอร์และผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศออนไลน์เพื่อการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) ประเมินประสิทธิภาพระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศออนไลน์เพื่อการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tumman, Arreerard & Arreerard (2018) เรื่องการพัฒนาระบบฐานข้อมูลงานวิจัยและนักวิจัย พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นต่อการศึกษาองค์ประกอบของระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติงของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) โดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า ผลการประเมินทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสรุปภาพรวมของการประเมินประสิทธิภาพของการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติงของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด สรุปได้ว่าการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) มีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด

ทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหา โดยการเริ่มต้นแผนงานการวิเคราะห์และออกแบบการจัดเก็บที่เหมาะสมกับสภาพความต้องการ หลังจากนั้นทดสอบระบบพบว่า การจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติงฯ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์ เพียงเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนพ การกล้า, ชูศักดิ์ เอกเพชร และนัฏจรี เจริญสุข (2565) ได้วิจัยการพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศออนไลน์เพื่อการบริหารงานของโรงเรียนในเครือข่ายศรีลันตา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกระบี่ พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีการประเมินประสิทธิภาพ ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศออนไลน์ เพื่อการบริหารงานของโรงเรียนในเครือข่ายศรีลันตา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติงของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยภาพรวมของผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติงฯ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สรุปได้ว่า ผู้ใช้งานการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติงของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะโดยคลาวด์คอมพิวติงฯ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามความต้องการของผู้ใช้ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บ ลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่าย ลดการสูญหายและลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร มีระบบการทำงานที่เหมาะสม ใช้งานง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรุฒน์ ม่วงนาค, (2564) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 มีผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุกิตติ์ สายสิงห์ (2563) ได้จัดทำงานวิจัย การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบจากกลุ่มเป้าหมาย มีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการศึกษาการยอมรับของผู้ใช้งานระบบที่มีต่อระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศา อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. การนำการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติง ของโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ไปใช้ ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา และนักเรียน ควรมีความรู้ด้านการใช้งาน

และควรมีอุปกรณ์ในการเข้าถึงการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ด้านการจัดเก็บสารสนเทศอัจฉริยะ โดยคลาวด์คอมพิวติงอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการจัดเก็บมาวิเคราะห์การส่งงานของนักเรียนอัตโนมัติเพื่อพัฒนาผลการเรียนของนักเรียน

2. ควรเชื่อมต่อกับระบบแสดงผลการเรียนผ่านทางหน้าเว็บไซต์ เพื่อความสะดวกในการรับผลการเรียนของนักเรียนและผู้ปกครอง

บรรณานุกรม

จารุกิตติ์ สายสิงห์. (2563). การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศา. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,* 7(2), หน้า 60-71.

มนพ การกล้า, ชูศักดิ์ เอกเพชร, และนัฏจรี เจริญสุข. (2565). การพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศออนไลน์เพื่อการบริหารงาน ของโรงเรียนในเครือข่ายศรีลันตา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกระบี่. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(46), หน้า 197-216.

วรุฒน์ ม่วงนาค. (2564). *การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2.* วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

Bhagyashri and Kulkarni. (2013). Information Sharing System using Cloud for Education. *International Journal of Engineering Research & Technology*, 2(12), pp. 2857-2859.

Cheng-Sian Chang, Tzung-Shi Chen and Hsiu-Ling Hsu. (2012). The Implications of Learning Cloud for Education: From the Perspectives of Learners. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/254027193_The_Implications_of_Learning_Cloud_for_Education_From_the_Perspectives_of_Learners

Cloudtweaks. (2011). *What is cloud storage*. Retrieved from: http://www.cloudtweaks.com/2011/07/what-is-cloud-storage-an-outlook-report-from-storage-strategies-now.

Desale, et al. (2013). Software as a Service (SaaS) for Management information system using multiple tenants. *International Journal of Engineering Research and Applications,* 3(3), pp. 42 – 46.

Frederic, Jie Pan and Fei Teng. (2013). *Cloud Computing Data-Intensive Computing and Scheduling*. New York : Taylor & Francis Group, LLC.

Gartner. (2013). *IM (Information Management).* IT Glossary. Retrieved from : http://www.gartner.com/it-glossary/iminformation-Management.

Harris, Mark. (2011). *Cloud Storage Definition: What is Cloud Storage*. Retrieved from : http://mp3.about.com/od/glossary/g/Cloud-Storage-Definition-What-Is-Cloud-Storage.htm

Mell and Grance. (2011). *The NIST Definition of Cloud Computing*. Gaithersburg: National Institute of Standards and Technology.

Mollah, I. and Islam. (2012). N*ext Generation of Computing through Cloud Computing Technology*. 25th IEEE Canadian Conference on Electrical and Computer Engineering (CCECE). IEEE Computer Society.

Tumman, Arreerard & Arreerard. (2018). *The Development Research and Researcher Database System in Faculty of Information Technology at Rajabhat Maha Sarakham University*. Maha Sarakham Rajabhat University.

การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล

A Study of the Use of Innovation and Information Technology for Communication of Educational Institutions in the Digital Age

จารุวรรณ ศรีสุข[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Jaruwan Srisuk[1] and Wannaree Pansiri [2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: pair1717295@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ระดับการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล จำแนกตามเพศ และสถานภาพในการทำงาน ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 258 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การค่าสถิติที ผลการวิจัยพบว่า (1) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล จำแนกตาม เพศ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีเพศต่างกันมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีสถานภาพในการทำงาน ต่างกันการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถานศึกษายุคดิจิทัล

Abstract

This research aimed to: (1) analyze the level of use of innovation and information technology for communication among educational institutions in the digital age, and (2) to compare the use of innovation and information technology for communication among educational institutions in the digital age, classified by gender and working status. The data

from the sample were collected from 258 school administrators and teachers under Phetchaburi 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. The research findings were as follows: (1) The use of innovation and information technology for communication of educational institutions in the digital age, overall aspect was at a high level. and (2) Comparative results of using innovation and information technology for communication among schools in the digital age, classified by gender was found that school administrators and teachers of different genders use innovation and information technology for school communication in the digital age. Overall and each aspect is not different. As for school administrators and teachers with working status Different use of innovation and information technology for communication of educational institutions in the digital age. Overall and each aspect is not different. Statistically significant at the .05 level.

Keywords: Innovation, information and communications technology, digital school

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในวงการศึกษาทำให้การบริหารและการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและเพิ่มสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงของความรู้และแหล่งความรู้ในสังคม ทำให้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตจำเป็นต้องมีทักษะ 3 ด้าน คือ 1. ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม เป็นการนำเอาสิ่งใหม่ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของความคิดหรือการกระทำ รวมทั้งสิ่งประดิษฐ์ก็ตามเข้ามาใช้ในระบบการศึกษา เพื่อมุ่งหวังที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ระบบการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วเกิดแรงจูงใจในการเรียน และช่วยให้ประหยัดเวลาในการเรียน เช่น การสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน E-Learning การใช้วีดิทัศน์เชิงโต้ตอบ (Interactive Video) สื่อหลายมิติ (Hypermedia) และอินเตอร์เน็ต 2. ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี เป็นการนำหลักการทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อการออกแบบและส่งเสริมระบบการเรียนการสอน เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยวิธีการทางการศึกษา การพัฒนาและการประยุกต์วัสดุ เครื่องมือ วิธีการ เพื่อนำมาใช้ในสถานการณ์การเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ของคนให้ดียิ่งขึ้นและ3.ทักษะชีวิตและอาชีพเพื่อความสำเร็จทั้งด้านการทำงานและการดำเนินชีวิต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ได้มีแผนพัฒนาการศึกษา โดยมีกลยุทธ์ในการพัฒนาการศึกษา ตามนโยบายจุดเน้นและแนวทางการพัฒนาการศึกษาของสำนักงาน ที่นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้ามาใช้ โดยเป็นการนำมาพัฒนานักเรียนภายในโรงเรียน

พัฒนาครู ผู้บริหาร และยังรวมไปถึงพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยการดำเนินงานพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อการศึกษาของหน่วยงานทางการศึกษาและที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นไปอย่างอิสระ ทำให้ขาดความเป็นเอกภาพ ประกอบกับขาดความพร้อมทั้งด้านงบประมาณ บุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่อเชื่อมระบบซอฟแวร์ เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อัน ได้แก่ ปัญหาการผลิตข้อมูลปฐมภูมิที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่ผู้ต้องการใช้ปัญหาการจัดเก็บ ข้อมูลทุติยภูมิ ปัญหาการประสานงานเครือข่าย ปัญหาการสื่อสาร รวมทั้งปัญหาการดำเนินงานสารสนเทศ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลไปถึงการจัดการศึกษาที่ต้องใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงาน ปัญหาข้างต้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา โดยมีพื้นฐานอยู่บนหลักการพัฒนาร่วมกันระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถสื่อสารประสานการดำเนินงาน และการนำทรัพยากรมาใช้ในพัฒนาการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารวิชาการ กลุ่มบริหารงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารทั่วไป

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในยุคดิจิทัล เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทาง ในการพัฒนาหรือกำหนดเป็นนโยบายและวางแผนเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริการได้กว้างขวางมากขึ้นตรงตามความต้องการของผู้บริหารและครูให้มีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษายุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล จำแนกตามเพศ และสถานภาพในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

นวัตกรรม

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า นวัตกรรม หมายถึง “สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักกษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม”

กิดานันท์ มลิทอง (2559) ได้ให้ความหมายว่า นวัตกรรม หมายถึง การนำสิ่งใหม่ ๆ อาจเป็นแนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย และได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

สรุปได้ว่า นวัตกรรมการศึกษาเป็นการนำแนวคิด วิธีการปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงหรือดัดแปลงให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการนำมาใช้ในการจัดการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหา เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดความสำเร็จสูงสุดแก่ผู้เรียน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

พัณฐิญา รักษาพล (2554, น. 9) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไว้ว่า หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารคมนาคม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ตั่งแต่ การแสวงหา การวิเคราะห์ การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยนและการเผยแพร่สารสนเทศด้วยระบบอิเล็กรวมไปถึงเครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคม ซึ่งสามารถเชื่อมต่อสารสนเทศถึงกันได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบของภาพ เสียง ตัวอักษร หรือ ภาพเคลื่อนไหว มีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

เมฐินีย์ นุ้ยสด (2555, น. 47) ให้ความหมายของเทคโนโลยีและการสื่อสารไว้ว่า หมายถึง เทคโนโลยีสองสาขาหลักที่ประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการสร้างสรรค์ จัดหา จัดเก็บ ค้นคืน จัดการ ถ่ายทอดและเผยแพร่ข้อมูลในรูปดิจิทัล (Digital Data) ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษรและตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำและความรวดเร็ว ให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

ยงยุทธ ชมไชย (2559) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารเทศและการและการสื่อสารไว้ว่า หมายถึง การนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างหรือจัดการกับสารสนเทศอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว โดยอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังต้องพึ่งพาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งเป็นวิธีการที่จะส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อการแลกเปลี่ยนหรือเผยแพร่ข้อมูล และสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วทันต่อการใช้ประโยชน์ ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร เช่น วิทยุ โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ คลื่นวิทยุ และดาวเทียม

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology : ICT) คือ เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศ และการสื่อสารในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ การสร้าง ประมวลผล รับ-ส่งข้อมูล เผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อผสม หรือเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษรและตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงสารสนเทศ ความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ตามาความต้องการได้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีเหล่านี้จะหมายถึง คอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟแวร์ (Software) และส่วนข้อมูล (Data) และเทคโนโลยีเพื่อใช้สำหรับติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม ระบบสื่อสารข้อมูลดาวเทียมหรือเครื่องมือสื่อสารทั้งมีสายและไร้สาย

ยุคดิจิทัล

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2562, น. 48-49) ได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี คือ บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังเป็น “เป็นผู้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน” ที่สามารถบริหารโครงการ หรือเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาพัฒนาแพลตฟอร์มการบริหารจัดการภายในองค์กร (Back Office) และการจัดบริการของรัฐ (Service) เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การบริหารจัดการ และรูปแบบการให้บริการ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยง

ข้อมูลการทำงานและการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ตลอดจนสามารถดูแลบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัยมีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2563) กล่าวว่า ยุคดิจิทัล (Digital Era) คือ ยุคของอิเล็กโทรนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการสื่อสารการส่งผ่านข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมไม่ว่าจะเป็น ข่าวสาร ภาพหรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทุกที่และทุกเวลา

คุณลักษณะยุคดิจิทัลที่สำคัญตาม มี 3 ประการคือ

1. ความรวดเร็วในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บ หรือการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ของผู้ใช้

2. การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ไม่มีขอบเขตหรือข้อจำกัดในเรื่องเวลาหรือสถานที่ ทำให้สามารถเข้าถึง รับรู้ และเรียนรู้ได้ทุกที่ และทุกเวลา

3. การใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ให้ทุกคนสามารถจัดเก็บ เข้าถึง ใช้พัฒนาความรู้ เผยแพร่ และแบ่งปันความรู้ได้อย่างทั่วถึง

คุณลักษณะสำคัญของยุคดิจิทัลข้างต้นนี้จึงมีผลต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาของผู้บริหารเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของระบบสารสนเทศ (Information System) เพื่อการบริหารและการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของสถานศึกษาซึ่งมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารสถานศึกษา ทัศนคติต่อเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันของผู้บริหารสถานศึกษาที่ถูกต้องย่อมมีผลทำให้การลงทุนและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ของสถานศึกษาเป็นไปอย่างเหมาะสมเกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารงานของสถานศึกษาดิจิทัลเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อการบริหารงานของสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การบริหารกิจการนักเรียน และการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งงานของสถานศึกษาในทุกด้านจะต้องมีระบบจัดการฐานข้อมูลของสถานศึกษาเพื่อการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ICT (Information and Communication Technology) มาใช้การเพื่อสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการจัดการความรู้ในงานด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวมา ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องรู้จักนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาได้แก่

1. Cloud Computing เป็นเสมือนมีบริการ Server บน Internet ซึ่งสถานศึกษาไม่จำเป็นต้องวางระบบ Server ของตนเองในสถานศึกษา ซึ่งเป็นการประหยัดงบประมาณของสถานศึกษาในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูล (Storage) การใช้ Software และการลงทุนด้าน Hardware รวมทั้งการลงทุนด้านบุคลากรผู้ดูแลระบบ เนื่องจากผู้ให้บริการ Cloud จะเป็นผู้รับผิดชอบเอง เอกชนที่ให้บริการ Cloud เช่น Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, IBM/SoftLayer and Google

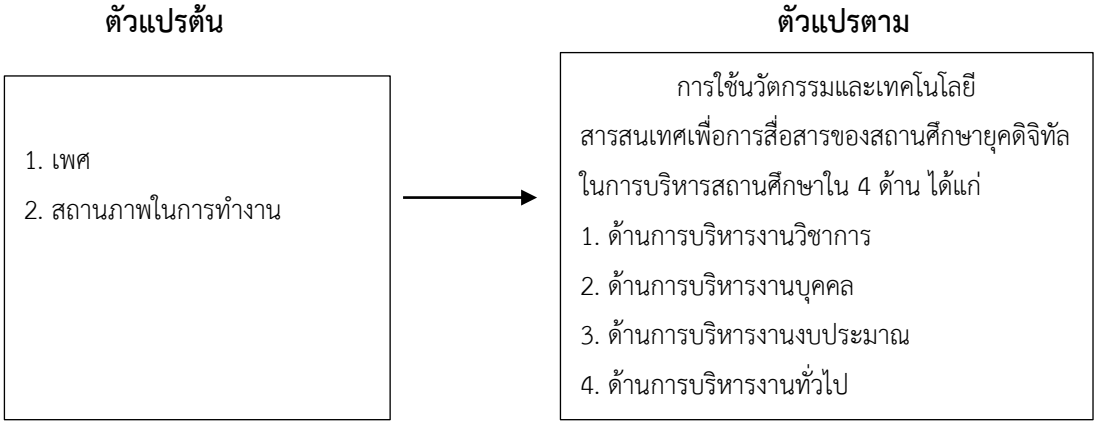
Compute Engine. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ Cloud ขึ้นกับ Applications หรือ Software ที่จะใช้ขนาดความจุที่ต้องการในการเก็บข้อมูล (Storage) และการเชื่อมต่อ (Connectivity)

2. Mobility Devices ได้แก่อุปกรณ์พกพาที่สามารถใช้งานได้ทุกสถานที่ทั้งหลาย โทรศัพท์มือถือ Smart Phones, Tablet PC และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อื่น ๆ มีความสามารถเข้าถึงอย่างอิสระเพื่อการใช้งานแบบเคลื่อนที่ได้ เพราะอุปกรณ์เหล่านี้มี Applications ที่ช่วยให้ผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นครู อาจารย์บุคลากรสถานศึกษา หรือแม้แต่นักเรียนก็สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา จากสถิติผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี ค.ศ. 1990 มีเพียง 0.2 % ของประชากร แต่ในปี ค.ศ. 2015 เพิ่มขึ้นถึง 50% ของประชากรในขณะที่อดีตใช้ได้พียงการโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว (Single purpose) แต่ปัจจุบันนี้เป็นแบบ Multipurpose

3. Social Network ในยุคที่สื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อทัศนคติ พฤติกรรมและความเชื่อของคนในสังคมเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็น LINE, Facebook, Twitter, WeChat หรือ Instagram ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต้องสามารถที่จะเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์เหล่านั้นอย่างถูกต้องเหมาะสมกับลักษณะงานการบริหารของสถานศึกษา เช่น ใช้กลุ่ม LINE เพื่อการสื่อสารที่รวดเร็วทั่วถึงเฉพาะกลุ่มในการสื่อสารข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการทำงานที่ไม่เป็นทางการ แต่ไม่ควรใช้ในการสั่งงานหรือการบริหารที่เป็นทางการเป็นต้น ปัจจุบันนี้สื่อสังคมออนไลน์สามารถใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการบริหารงานหรือทำลายบรรยากาศการบริหารงานของสถานศึกษาได้เช่นกัน

4. Internet of Things ปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้ภายในปี ค.ศ. 2020 นี้การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันจะใช้การเชื่อมต่อผ่าน Internet เป็นหลักไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ข้าวของเครื่องใช้สำนักงานในบ้าน Smart Phones, Tablet PC หรือ แม้กระทั่งนาฬิกาของใช้ส่วนบุคคล Internet of Things นี้จะสามารถนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนการสอนการจัดโครงสร้างและระบบการบริหารให้เป็น Smart Office ได้ หรือแม้แต่การนำแนวคิด Work at Home มาใช้ในอนาคต

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีเพศต่างกันมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล แตกต่างกัน

2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่อยู่ในสถานภาพต่างกันมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 729 คน (ข้อมูลบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2565) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 258 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้ จำนวน 258 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้หาความถี่และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล จำแนกตามเพศและ

สถานภาพในการทำงาน สถิติค่าที (Independent Sample t-test) เปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล พบว่าผู้บริหารและครูมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ และด้านการบริหารงานวิชาการ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล โดยจำแนกตามเพศในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ผลการเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล โดยจำแนกตามสถานภาพในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่าผู้บริหารและครูในสถานศึกษามีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารและครูได้มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ทางวิชาการ การใช้ E-Mail, Line หรือ Facebook เพื่อการสื่อสารกับบุคลากรในสถานศึกษาได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ การอัพโหลดแบบฟอร์มไว้ในเว็บไซต์ของโรงเรียนเพื่อสะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวัลย์ นนทเภท (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 พบว่าผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัลจำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัลไม่มีผลต่อการจำแนกตามเพศ เนื่องด้วยการปฏิบัติงานและการบริหารงานมีผลทำให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในงานเหมือนกัน จึงเกิดความเท่าเทียมกันเมื่อจำแนกตามเพศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพวงทอง ทิพย์แดง (2563) ผู้หญิงมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีมาอย่างช้านานพอๆกับผู้ชายและมีความสามารถไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน รวมทั้งสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรต่อเพศหญิงในที่ทำงาน

เพื่อให้ทุกคนได้พิสูจน์ตัวเองว่าเทคโนโลยีไม่ใช่เรื่องผูกขาดทางเพศ และโลกนี้สามารถใช้พลังจากผู้หญิงในการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี

3. ผลการเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัลจำแนกตามสถานภาพในการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในยุคดิจิทัลเทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีวิธีการสอนแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา ผู้บริหารจึงมีทักษะความสามารถที่ปรับเปลี่ยน และเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารต้องนำคณะครูโดยการเป็นแบบอย่างที่ดี (Lead by Example) ต้องเป็นผู้สร้างการเปลี่ยนแปลงผ่านการนำเทรนด์ใหม่ หรือเทคโนโลยีให้เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบเนื้อหาและวิธีสอน ซึ่งผู้บริหารควรมีทักษะด้าน IT เพื่อเป็นตัวอย่างให้กับครู ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานุวัฒน์ สิงห์หาญ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการบริการด้านการศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารเพื่อสนับสนุน การบริหารจัดการและบริการด้านการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 พบว่าในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมด้านการบริหารวิชาการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาและฝ่ายวิชาการโรงเรียน จึงควรดำเนินการในการจัดหาวิทยากรที่จะมาให้ความรู้แก่ครูและบุคลากรในโรงเรียนด้านการจัดการเรียนการสอน ด้วย ระบบ e-Learning เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอนการสอนบนเว็บไซต์ การเรียนออนไลน์ และการเรียนทางไกลผ่านดาวเทียม

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ในภาพรวมด้านการบริหารงานงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรวางแผนเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย ประชุมชี้แจงและร่วมกับครูและบุคลากรในสถานศึกษาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีมีการแจ้งประกวดราคาจ้างด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) และมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายอย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัล ในสังกัดอื่น ๆ

2.2 ควรศึกษาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารของสถานศึกษายุคดิจิทัลในด้านใดด้านหนึ่งให้ครอบคลุมถึงปัญหาแบบเจาะลึก

บรรณานุกรม

กิดานันท์ มลิทอง. (2559). *สื่อการสอนและการบริหารจัดการเทคโนโลยีทางการศึกษา.*กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์.

ทิพวัลย์ นนทเภท. (2559). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทอร์นเอเชีย, ปทุมธานี.

พัณฐิญา รักษาพล. (2554). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

พวงทอง ทิพย์แดง. (ม.ป.ป.). *ผู้หญิงกับเทคโนโลยี Aware เน้นที่ความสามารถและเปิดรับทุกคนอย่างเท่าเทียม.* เข้าถึงได้จาก: https://www.aware.co.th/.

ภานุวัฒน์ สิงห์หาญ. (2558). *สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการบริหารการศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

เมทินี นุ้ยสด. (2555). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

ยงยุทธ ชมไชย. (2559) *เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. เข้าถึงได้จาก: https://sites.google.com/site/kruyutsbw/prayochn-laea-tawxyang.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2562). *ทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). *รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการที่มีนวัตกรรมในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. *การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล*. เข้าถึงได้จาก: https://www.trueplookpanya.com/knowledge/content/52232/-edu-t2s1-t2 t2s3.

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

The Relationship between Executive Decision-Making Behavior and School Performance under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office, Region 1

ขวัญชนก คงรัศมี[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Kwanchanok Kongrusamee[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: gorya2560@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 (2) เพื่อวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไปของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 252 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า (1) พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไปของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในภาพรวม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: พฤติกรรมการตัดสินใจ ผู้บริหาร ผลปฏิบัติงานของสถานศึกษา

Abstract

The objectives of this research were (1) to analyze the level of decision-making behavior of executives Under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office, Region 1, (2) to analyze the level of performance in academic administration budget management Personnel Management and general administration Under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office, Region 1 and (3) To analyze the relationship between decision-making behaviors of administrators and school performance. Under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office, Region 1.The semples of this research consisted of 252 teachers, teachers under Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1. The research tool was a questionnaire on the relationship between executive decision-making behavior and performance. of the school Under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office, Region 1, Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Pearson correlation coefficient The results showed that, (1) decision-making behavior of executives Under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1 in the overall level was at a high level. (2) Academic Administration Performance budget management Personnel Management and the general administration of educational institutions under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1 as a whole were at a high level and (3) The correlation coefficient between decision-making behaviors of administrators and school performance. Under the Office of Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1 as a whole, there was a high relationship with statistical significance at the .01 level.

Keywords: Decision-making behavior, executives, school performance

บทนำ

การบริหารจัดการศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นให้สถานศึกษาเป็นองค์กรหลักในการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด โดยมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจมีเป้าหมายให้สถานศึกษาร่วมมือกัน ทางด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพคุณภาพผลลัพธ์ทางการศึกษา และผลกระทบที่เกิดกับผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักกระจายอำนาจตามเจตนารมณ์ของกฎหมายบัญญัติไว้และการกำหนดให้สถานศึกษาเป็นนิติบุคคล จึงมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญที่จะทำให้สถานศึกษามีอิสระ มีความเข้มแข็งในการบริหาร เพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างคล่องตัว รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น และประเทศชาติ

ซึ่งนักการศึกษา เชื่อว่าการกำหนดให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีฐานะเป็นนิติบุคคลจะเป็นเครื่องมือสำคัญ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความเป็นอิสระ สามารถบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษาได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2557, น.10) โรงเรียนเป็นสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นองค์กรหนึ่ง ที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาโดยใช้ปัจจัยหลักในการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการ ซึ่งคนนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดถ้าปราศจากคน การทำงานจะสำเร็จไม่ได้ การบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารถือเป็นหัวใจหลักของการบริหารจัดการสถานศึกษา ดังนั้น พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารหน่วยงานเพราะ พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารจะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไร มีประสิทธิภาพและข้อบกพร่องอย่างไร เพียงใด ความหมายของ พฤติกรรมการตัดสินใจ ตามที่ สุธาสินี เพชรกระจ่าง (2559, น.16) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่แสดงถึงความสามารถในการนำบุคคลอื่น ๆ ด้วยการจูงใจหรือใช้อิทธิพลให้ผู้อื่นกระทำตามที่ต้องการด้วยความเต็มใจ เพื่อให้สามารถบรรลุ เป้าหมายตามที่ต้องการ สามารถขจัดปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ โดยใช้ความรู้ ทักษะใน การสื่อสาร วิสัยทัศน์และสติปัญญา ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้มีศักยภาพ ต้องสามารถแสดง พฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารงาน เพราะพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญ อย่างยิ่งในการบริหารการศึกษาซึ่งถ้ามีการบริหารและการจัดการที่ดี หน่วยงานก็จะสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 รับผิดชอบ ควบคุม ดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่รับผิดชอบ มี 4 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองเพชรบุรี อำเภอเขาย้อย อำเภอบ้านแหลม และอำเภอหนองหญ้าปล้อง มีสถานศึกษาทั้งหมด 91 แห่ง จำนวนครูผู้สอน ทั้งหมด 679 คน การจัดการศึกษาภาคบังคับสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในปัจจุบันพบว่ายังคงมีสภาพปัญหาอยู่หลายอย่างที่สำคัญ ในการบริหารจัดการภายในสถานศึกษา คือ การกำหนดแผนพัฒนาหลักสูตร ในงานด้านวิชาการ ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ด้านงานบริหารทั่วไป สถานศึกษายังขาดการปรับปรุง สื่อ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ส่งผลต่อความสะดวกและความราบรื่นในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงบประมาณ ได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสม และยังไม่เป็นระบบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบงานการเงินบัญชี พัสดุ มีการปรับเปลี่ยนตัวบุคคลบ่อย หากพิจารณาถึงสาเหตุที่แท้จริง สาเหตุหนึ่งน่าจะมาจากพฤติกรรมการตัดสินใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาสถานศึกษาให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1, 2565)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการตัดสินใจมีผลอย่างยิ่งต่อการทำงานในสถานศึกษา ทั้งด้านการบริหารงานสถานศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาน ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ล้วนต้องเกิดจากการตัดสินใจทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

เพชรบุรี เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู ซึ่งจะทำให้ทราบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมการตัดสินใจอยู่ในระดับใด และผลของการปฏิบัติงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาน ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไปเป็นอย่างไร รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจผู้บริหารสถานศึกษากับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ผลการวิจัยคาดว่า จะมีประโยชน์ และเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

2. เพื่อวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริหารสถานศึกษา

อุทัยวรรณ เพชรชัย (2558, น.11) ได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมผู้นำ หมายถึง การที่บุคคลใช้อำนาจบารมีหรืออิทธิพลต่อการกระทำของผู้อื่น การเป็นผู้นำก็คือ คุณสมบัติส่วนตัวของผู้นำซึ่งแสดงออกในรูปของพฤติกรรม เช่น ความสัมพันธ์ ความสามารถ เป็นต้น เพื่อจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติตามผู้นำจงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการ เปลี่ยนแปลงระบบ หลักการกำหนดแนวทางปฏิบัติผู้บริหารเป็นผู้นำโดยการแต่งตั้งซึ่ง จะต้องควบคุมกิจการต่าง ๆ และบุคลากรในโรงเรียนให้เป็นไปด้วยดี ผู้บริหารจึงจะต้องมี คุณสมบัติของการเป็นผู้นำที่ดี

สุธาสินี เพชรกระจ่าง (2559, น.16) ได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมผู้นำ หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่แสดงถึงความสามารถในการนำบุคคลอื่น ๆ ด้วยการจูงใจ หรือใช้อิทธิพลให้ผู้อื่นกระทำตามที่ต้องการด้วยความเต็มใจ เพื่อให้สามารถบรรลุ เป้าหมายตามที่ต้องการ สามารถขจัดปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้โดยใช้ความรู้ทักษะ ในการสื่อสาร วิสัยทัศน์และสติปัญญา

เกชา มีสวน (2556, น.18) ได้กล่าวว่า การบริหารโรงเรียน ให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารแสดงพฤติกรรมการบริหารโดยยึดหลักของ Likert ซึ่ง ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1. การเป็นผู้นำ หมายถึง การที่ผู้บริหารของโรงเรียนมีภาวะความเป็น ผู้นำ ซึ่งมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการโรงเรียนและอุทิศตนเพื่องาน

2. การจูงใจ หมายถึง ผู้บริหารมีการเสริมแรงให้กับครู เป็นการสร้าง บรรยากาศและทัศนคติที่ดีในการทำงาน

3. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้บริหารได้สื่อสารข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการมอบหมายงานและการสั่งการไปยังครู

4. การปฏิสัมพันธ์และการมีอิทธิพลร่วมกัน หมายถึง การที่ผู้บริหาร และครูมีปฏิสัมพันธ์กันโดยมีความรู้สึกต่อภาระงานของโรงเรียนร่วมกัน

5. การตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารวิเคราะห์ปัญหาจากข้อมูล ก่อนที่จะตัดสินในและเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

6. การกำหนดเป้าหมาย หมายถึง ผู้บริหารมีการวางแผนและกำหนด เป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจนและวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

7. การควบคุมการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานของครู รวมถึงการกำหนดโทษที่ชัดเจนในความผิดแต่ละลักษณ

8. การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม หมายถึง ผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานแต่ละภาระงานไว้อย่างชัดเจน และ อบรมให้ความรู้แก่ครูให้ครูสามารถพัฒนาตนเองไปสู่มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

จารุวรรณ วิจิตรวงศ์วาน (2556, น.21) ให้ความหมายว่า “การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการพื้นฐานขององค์การที่ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ของผู้บริหาร โดยเกิด ขึ้นมาจากการหลอมรวมความรู้ ทักษะต่าง ๆ ที่ได้รับจากประสบการณ์ จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน หรือดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายของ องค์การ”

ภารดี อนันต์นาวี (2557, น.159) กล่าวว่า การตัดสินใจ เป็นกระบวนการที่ใช้เหตุผล ในการพิจารณาวิเคราะห์ และหาทางเลือกเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการปฏิบัติที่ดีที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนด การตัดสินใจจึงต้องเป็นไปตามขันตอนกระบวนการอย่างรอบคอบ เพื่อประสิทธิภาพ ของการบริหารองค์การ

สุทธิรัตน์ นาคราช (2558, น.14) ให้ความหมายว่า “การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการทางเลือกทางใดทางหนึ่งที่ดีที่สุดจากทางเลือกที่มีอยู่หลายทาง โดยต้องมีการพิจารณา อย่างรอบคอบจากข้อมูลที่มีอยู่และวิเคราะห์ด้วยเหตุผล เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นประโยชน์สูงสุดและไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง”

ในปี ค.ศ.1950 แทนเนนบอมและชมิดท์ (Tannenbaum & Schmidt, 1950, pp.96-101 อ้างถึงใน ศรัญญู พงศ์ประเสริฐสิน (2554, น. 31-33) ได้เสนอทฤษฎีของความต่อเนื่อง ระหว่างขนาดของอำนาจหน้าที่ที่ใช้โดยผู้บริหารกับขนาดของความเป็นอิสระของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอนดังนี้

แบบที่ 1 ผู้บริหารตัดสินใจเองแล้วแจ้งให้ทราบ ผู้บริหารเป็นผู้พิจารณาปัญหาเอง โดยการหาทางแก้ปัญหาไว้หลาย ๆ ทาง แล้วตัดสินใจเลือกทางที่เห็นว่าน่าจะดีที่สุด จากนั้นก็แจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบเพื่อการปฏิบัติต่อไป ผู้บริหารคำนึงถึงไม่คำนึงถึงว่าผู้ใต้บังคับชาจะมีความรู้สึกอย่างไรต่อการตัดสินใจของเขา

แต่สิ่งที่สำคัญคือผู้บริหารประเภทนี้จะไม่เปิดโอกาสให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นใด ๆ หรือให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแต่ประการใด

แบบที่ 2 ผู้บริหารตัดสินใจแล้วเกลี้ยกล่อมให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับการตัดสินใจของตนเอง ในกรณีนี้การตัดสินใจเหมือนแบบที่1 ที่แตกต่าง ๆ คือ แทนที่จะแจ้งการตัดสินใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบก็เปลี่ยนมาเป็นใช้ศิลปะในการเกลี้ยกล่อมให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับการตัดสินใจนั้น เหตุที่เกลี้ยกล่อมเพราะสำนึกว่า อาจมีการต่อต้านเกิดขึ้นและพยายามลดการต่อต้าน โดยชี้ให้เห็นว่าถ้ากระทำดังที่ตัดสินใจแล้วจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และต่อองค์กรอย่างไร

แบบที่ 3 ผู้บริหารตัดสินใจแล้วขอความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารพยายามที่จะให้ผู้ใต้บังคับชายอมรับ โดยให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบว่าผู้บริหารคิดอย่างไร และมีความตั้งใจอย่างไร หลังจากที่ได้อธิบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาฟังแล้ว ก็ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้สอบถามปัญหาที่สงสัย กรณีเช่นนี้จะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้าใจมากขึ้นว่าผู้บริหารต้องการทำอะไร

แบบที่ 4 ผู้บริหารตัดสินใจแล้วขอข้อคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารอาจเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจใหม่ได้เมื่อได้ข้อมูลที่ดีกว่า ผู้บริหารแบบนี้ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนในการที่จะให้ผู้บริหารเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจบ้าง แต่ความริเริ่มและการตัดสินใจยังคงอยู่กับผู้บริหารก่อนการประชุมหรือพบปะกับผู้ใต้บังคับบัญชานั้น

แบบที่ 5 ผู้บริหารเสนอปัญหาแล้วขอคำแนะนำหรือความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาและนำมาพิจารณาตัดสินใจ การตัดสินใจแบบนี้ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนในการบริหารเสนอ ผู้บริหารจะเริ่มด้วยการชี้ให้เห็นว่าตัวปัญหาคืออะไร แล้วจึงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น และเสนอข้อมูลมา ประกอบการพิจารณาตัดสินใจ

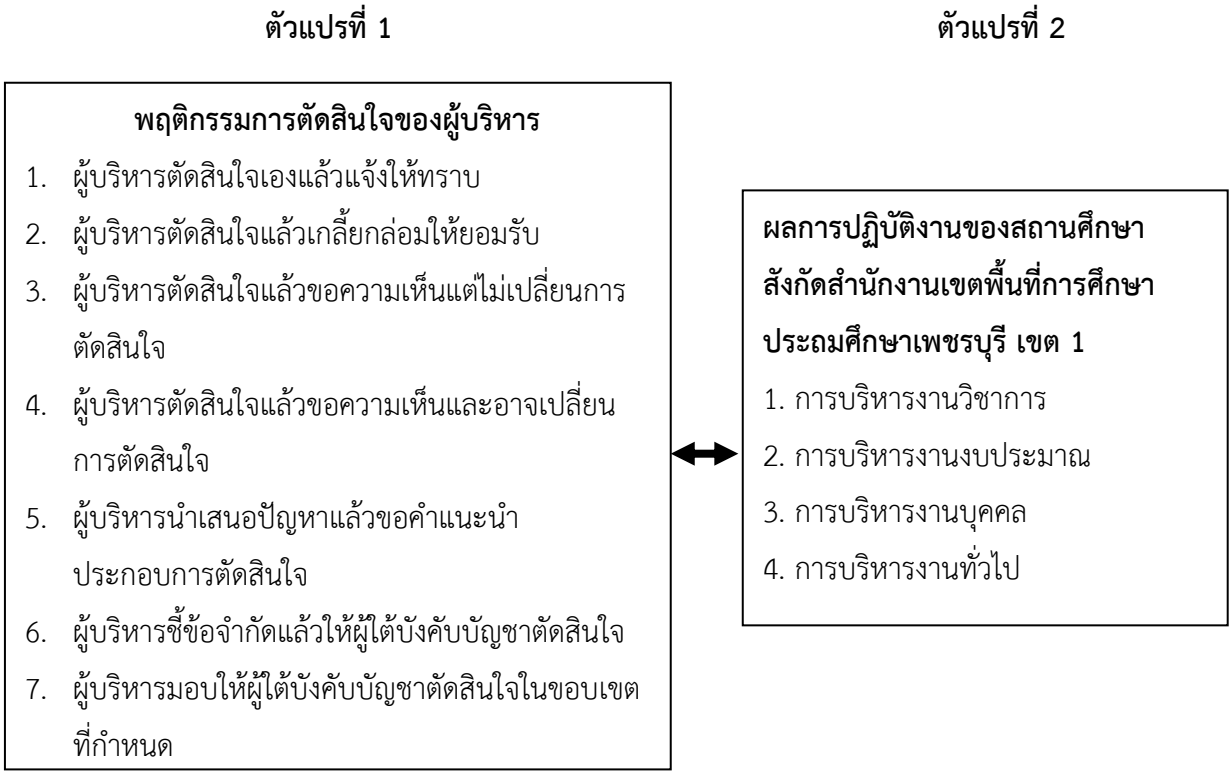
แบบที่ 6 ผู้บริหารชี้ข้อจำกัดแล้วผู้ใต้บังคับบัญชาทำการตัดสินใจนั้นการตัดสินใจแบบนี้ผู้บริหารมอบปัญหาและข้อจำกัดให้แก่กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาไปทำการตัดสินใจโดยที่ตนเองอาจเป็นสมาชิกในกลุ่มที่ร่วมพิจารณาตัดสินใจด้วย

แบบที่ 7 ผู้บริหารมอบหมายให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจ ในขอบเขตที่กำหนด หมายถึง ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีอิสระในการตัดสินใจ ภายใต้ขอบเขตของการปฏิบัติงาน โดยผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ

ในแง่ของการบริหารนั้นมิอาจชี้ชัดลงไปได้แน่นอนว่า พฤติกรรมการตัดสินใจรูปแบบใดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องรู้จักเลือกใช้วิธีการตัดสินใจให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นอยู่ นั่นหมายถึงว่าในบางครั้ง บางกรณีผู้บริหารจำเป็นต้องตัดสินใจเอง แต่ในอีกหลาย ๆ กรณีที่ผู้บริหารควรให้บุคลากร หรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยจากแนวคิดในการตัดสินใจตามแนวคิดของนักวิชาการบริหาร ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิด ของแทนเนนบอม และชมิดท์ (Tannenbaum and Schmidt, 1958, p.6 อ้างถึงใน อมราภัสร์ บุณยสิทธิ์เศวต, 2559,

น.39-43) เป็นรูปแบบที่ควรจะนำมาศึกษากับสภาพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จึงกำหนดเป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมุติฐานงานวิจัย

พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กันกับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ประจำปีการศึกษา 2565 จากสถานศึกษา 91 แห่ง มีจำนวนครูผู้สอน ทั้งหมด 679 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 252 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร กับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ผล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบปริญญาตรี และประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ 10 ปี – 14 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในการวิเคราะห์ผล พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในการวิเคราะห์ผล พบว่า ผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .732 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

ทุกด้าน ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะว่า ผู้บริหารเป็นผู้พิจารณาปัญหาเอง โดยการหาทางแก้ปัญหาไว้หลาย ๆ ทาง หรือขอความเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วตัดสินใจเลือกทางที่เห็นว่าน่าจะดีที่สุด จากนั้นก็แจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบเพื่อการปฏิบัติต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสน่ห์ อัศวมงคล (2552) ได้ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร การตัดสินใจที่ผู้บริหารให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมพิจารณาปัญหาและตัดสินใจ ผู้บริหารจะรับการตัดสินใจและนำไปปฏิบัติโดยให้ผู้ร่วมตัดสินใจรับผิดชอบและสนับสนุนเต็มที่

2. ผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าแนวโน้มของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารโรงเรียนได้รับความคิดเห็นกว้างขวาง หลายแง่ หลายมุม และเกิดความรอบคอบ มั่นใจในการตัดสินใจ ได้การดำเนินการและพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้และการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ของครู การส่งเสริมให้ครูผลิตจัดหา พัฒนา ใช้ สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา การดำเนินการนิเทศการศึกษา แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา การบริหารจัดการและการพัฒนาด้านหลักสูตรสถานศึกษา การดำเนินการวัดประเมินผลและการเทียบโอนผลการเรียน การดำเนินการและจัดทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา การพัฒนาและจัดทำแหล่งเรียนรู้ภายในโรงเรียน การจัดการแนะแนว การศึกษาและอาชีพให้นักเรียน การส่งเสริมสนับสนุนความรู้ทางวิชาการแก่ชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับวิมลวรรณ ยอดยิ่ง (2557) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการบริหารงานวิชาการ ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จันทบุรี เขต 2 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ใช้การตัดสินใจโดยได้รับ การปรึกษากับกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วตัดสินใจ โดยเฉพาะงานด้านการส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และด้านการประสานความร่วมมือในด้านวิชาการกับสถานศึกษาอื่น และเมื่อผู้บริหารสถานศึกษามีการดำเนินการและจัดทำแผนบริหารงบประมาณประจำปี การดำเนินการบริหารจัดการทางการเงินและงบประมาณอย่างเป็นระบบ การดำเนินการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน เป็นประจำ ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน การดำเนินการบริหารพัสดุและสินทรัพย์อย่างเป็นระบบ มีการวางระบบตรวจสอบภายในและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการกำกับควบคุม ประเมินผลและจัดทำรายงาน ซึ่งสอดคล้องกับสร้อยวสันต์ ศรีคำแหง (2554) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ต่อการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ด้านการบริหารทางการเงินและการควบคุมงบประมาณ ด้านการวางแผนงบประมาณ และด้านการรายงานทางการเงินและผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารสถานศึกษายังมีการดำเนินการเพื่อพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การส่งเสริมให้ครู

และบุคลากรทางการศึกษาด้านวินัยของข้าราชการและการรักษาวินัย มีการจัดทำมาตรฐานภาระงานเกณฑ์ประเมินผลและดำเนินการเพื่อพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษา การดำเนินด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง การดำเนินการด้านการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษา และการดำเนินการด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ พระเส็ง ปภสฺสโร (วงษ์พันธุ์เสือ) (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับประถมศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า การ บริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร ด้านการธำรงรักษาบุคลากร และด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน และเมื่อผู้บริหารได้มีการดำเนินการในการวางแผนการรับนักเรียนเป็นประจำทุกปี การดำเนินการในการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนานักเรียน การจัดทำสำมะโนนักเรียนในเขตบริการต่อเนื่องถูกต้องและเป็นปัจจุบัน การดำเนินการปรับปรุงพัฒนาอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ให้สวยงามและเอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การปฏิบัติงานในฐานะเลขานุการคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ การดำเนินการประชาสัมพันธ์และการสร้างความสัมพันธ์ชุมชนเป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการดำเนินการในการบริหารงานธุรการและงานสารบรรณ ต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ ปรวรรณ์รัตน์ พิมพรม (2559) เรื่อง การบริหารงานทั่วไปในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านงานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน และ ด้านงานเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการบริหารงานทั่วไปเป็นงานที่บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาต้องมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน การประสานงานขอความร่วมมือจากผู้ปกครองและชุมชน เพื่อให้ผลการดำเนินงานด้านการบริหารงานทั่วไปสามารถส่งเสริมงานทางด้านอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 มีความสัมพันธ์กัน ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์กันด้านที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด คือ การมอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจในขอบเขตที่กำหนด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ วิจิตรวงศ์วาน (2556) ได้ศึกษาการตัดสินใจของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการตัดสินใจของผู้บริหารด้านการนิยามปัญหา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษาด้านการรายงานผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนได้อย่าง มีระบบมากที่สุด ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมีการตัดสินใจในการปฏิบัติงานหรือในการบริหารงานมากจะทำให้การปฏิบัติงานของครูมากขึ้นด้วย ฉะนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควร

มีการพัฒนาทั้งทางด้านการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตรงตาม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร ที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผู้บริหารมอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจในขอบเขตที่กำหนด ดังนั้น ผู้บริหารควรเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แสดงความคิดเห็น และตัดสินใจเอง ได้ใช้ความคิด ความสามารถ เหตุผลในการแก้ปัญหาอย่างริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผลการปฏิบัติงานที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การบริหารงบประมาณ ดังนั้น แสดงว่าผู้บริหารสถานศึกษา ต้องมีการดำเนินการและจัดทำแผนบริหารงบประมาณประจำปี ดำเนินการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน เป็นประจำ ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน ดำเนินการในการระดมทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ และดำเนินการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ อย่างเป็นระบบ มากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ความสัมพันธ์กันทางบวก อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมีพฤติกรรมการตัดสินใจในการปฏิบัติงานหรือในการบริหารงานมาก ฉะนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรมีการ พัฒนากระบวนการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการส่งผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และเพื่อให้ศาสตร์ของการบริหารมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น สมควรได้มีการศึกษาค้นคว้าต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม เพราะว่ามีหลายหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือผู้บริหารข้าราชการในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตอื่น สำนักงานเทศบาลต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อยืนยันพฤติกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาต่างสังกัดด้วย

2. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียน เช่น ความพร้อมของโรงเรียน ความรู้เกี่ยวกับการปฏิรูปการศึกษาของครูเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงด้านนโยบาย และการบริหารให้ผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมตัดสินใจในการบริหารงานอย่างถูกต้องเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

เกชา มีสวน. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมตากสินระยอง สังกัดสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

จารุวรรณ วิจิตรวงศ์วาน. (2556). *ให้การตัดสินใจของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา.* นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปรวรรณ์รัตน์ พิมพรม. (2559). *การบริหารงานทั่วไปในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี*. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.

พระเส็ง ปภสฺสโร (วงษ์พันธุ์เสือ). (2555). *การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับ ประถมศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 1* . มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ ราชวิทยาลัย.

ภารดี อนันต์นาวี. (2557). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา.*กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด.

วิมลวรรณ ยอดยิ่ง. (2557). *ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการบริหารงานวิชาการ ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จันทบุรี เขต 2.* คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ศรัญญู พงศ์ประเสริฐสิน. (2554). *พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร กับประสิทธิผลโรงเรียนคาทอลิกสังกัดอัครสังฆมณฑล กรุงเทพมหานคร*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุทธิรัตน์ นาคราช. (2558).*พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารกับการทำงานเป็นทีมของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1* กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. การบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

สุธาสินี เพชรกระจ่าง. (2559).*พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับความผูกพันต่อองค์การของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม*, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สร้อยวสันต์ ศรีคำแหง. (2554). *การบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1. (2565). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2565*. เข้าถึงได้จาก: http://www. petburi.go.th.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1. (2565). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2565-2567).* เข้าถึงได้จาก: http://www.petburi.go.th.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2557). *รูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.* กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

เสน่ห์ อัศวมงคล. (2552). *พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 1.* ปริญญาการศึกษาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

อมราภัสร์ บุณยสิทธิ์เศวต. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการตัดสินใจสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16*. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อุทัยวรรณ เพชรชัย. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนในกลุ่มปลวกแดง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1.* สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

The Factors Affecting Food and Nutrition Management of Early Childhood Children in Educational Institutions, Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province

เอมอร วงรินยอง[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Aemon Wongrinyong[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: aem2522.35@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 174 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยด้านกำหนดนโยบาย ปัจจัยด้านสถานที่ และการปรุงอาหาร และ ปัจจัยด้านการบริหารการจัดการบุคคลากรส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหาร และโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (2) ปัจจัยด้านกำหนดนโยบาย ปัจจัยด้านสถานที่และการปรุงอาหาร และปัจจัยด้านการบริหารการจัดการบุคคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหาร การบริหารจัดการอาหาร โภชนาการเด็กปฐมวัย

Abstract

The objectives of this research are as follows: (1) to determine the relationship between factors and early childhood food and nutrition management in educational institutions; Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province. And (2) To analyze

factors affecting food and nutrition management in early childhood in Bang Saphan Noi district educational institutions. Prachuap Khiri Khan Province The samples used in this research were administrators, teacher civil servants and educational personnel teaching in elementary schools. Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province, 174 people. The research tool was a questionnaire on factors affecting food and nutrition management in early childhood in educational institutions. Bang Saphan Noi District Prachuap Khiri Khan Province The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis. The results showed that (1) policy-making factors Place and cooking factors and personnel management factors affected food and nutrition management in early childhood in Bang Saphan Noi district school. Prachuap Khiri Khan Province statistically significant at the 0.05 level and (2) Policy setting factors Location and cooking factors and personnel management factors. There was a statistically significant relationship at the 0.01 level.

Keywords: Factors affecting food management, food management, early childhood nutrition

บทนำ

การเจริญเติบโต และภาวะโภชนาการของเด็กเป็นเครื่องบ่งชี้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ภาวะโภชนาการที่ดี เป็นรากฐานสำคัญของการมีสุขภาพดีตลอดชีวิต ทั้งยังเป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของเด็ก เพราะอาหารทำให้ร่างกายและระบบต่าง ๆ ของร่างกาย (ภายในร่างกายเป็นปกติ) สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เพราะพฤติกรรมการบริโภคอาหารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อภาวะโภชนาการ วนิสา องอาจ (2559, น. 13-27) การบริโภคอาหารที่ถูกหลัก ครบถ้วน เพียงพอต่อความต้องการของร่างกายทุกมื้อ จะทำให้ร่างกายเด็กแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เจ็บป่วย เด็กมีภาวะโภชนาการที่ดีลัดดา เหมาะสุวรรณ (2556) ในทางตรงข้าม ถ้าเด็กบริโภคอาหารไม่ได้สัดส่วนกับความต้องการของร่างกายในแต่ละวัน หรือไม่ได้รับสารอาหารครบถ้วน จะทำให้การทำงานของร่างกายผิดปกติหรืออาจเจ็บป่วยเป็นโรคต่าง ๆ หรือเกิดภาวะทุพโภชนาการ และถ้ารับประทานอาหารไม่เพียงพอจะทำให้ขาดสารอาหาร แต่ถ้าได้รับสารอาหารมากเกินความจำเป็นของร่างกายก็จะทำให้เกิดภาวะโภชนาการเกิน หรืออ้วน

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะโภชนาการของเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาในอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีหลากหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะทุพโภชนาการในเด็กปฐมวัย ถือเป็นปัญหาที่สำคัญที่ทำให้พบว่าเด็กมีปัญหาสุขภาพ เจ็บป่วยบ่อย มีน้ำหนักส่วนสูง ต่ำ หรือสูงกว่าเกณฑ์เกิดภาวะทุพโภชนาการเป็นสาเหตุที่ทำให้เด็กมีปัญหาสุขภาพ เจ็บป่วยไม่สบาย ส่งผลต่อสุขภาพของเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา นอกจากนี้ยังมี ปัจจัยการบริหารจัดการ อาหารและโภชนาการในสถานศึกษาซึ่งปัจจัย 3 ตัวนี้ ได้แก่

1) ด้านการกำหนดนโยบาย บทบาทที่ชัดเจนของผู้เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัย ได้แก่คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ปกครองนักเรียน และเครือข่ายในพื้นที่ 2) ด้านสถานที่และการปรุงอาหารโรงอาหาร และอุปกรณ์ เพียงพอต่อจำนวนเด็ก การผ่านเกณฑ์สุขาภิบาล 3) ด้านการบริหารจัดการของบุคลากร ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา ครูมีส่วนร่วมในการวางแผน ดำเนินการ กำกับ และติดตามการดำเนินโครงการ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโภชนาการของเด็กปฐมวัย การอบรมความรู้ให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้ให้เห็นถึงความสำคัญของวางแผนและกำหนดรูปแบบการดำเนินงานโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโภชนาการของเด็กปฐมวัย (สิริพันธุ์ จุลกลรังคะ (2558)

จากปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาล้วนส่งผลต่อภาวะโภชนาการของเด็กทั้งสิ้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของปัญหา จึงได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหาร และโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการส่งเสริมภาวะโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป รวมทั้งใช้เป็นแนวทางบริหารจัดการอาหารโภชนาการของเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยของสถานศึกษา

วิลาวัณย์ เอื้อวงศ์กูล (2560, น. 104) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาระบบการจัดการอาหารในโรงเรียนเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนแผนงานโครงการระบบการจัดการอาหารในโรงเรียนและชุมชนโดยมีระบบการจัดการอาหารในโรงเรียนและชุมชน ที่ทำควรมีการการติดตามประเมินผล ได้แก่ 1) ความปลอดภัยของอาหาร 2) คุณค่าของอาหาร และ 3) ด้านการกำหนดนโยบาย

สิริพันธุ์ จุลกลรังคะ (2558) การบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการอาหารกลางวันและอาหาร ในโรงเรียนที่ได้มาตรฐานตามหลักโภชนาการเหมาะสมแต่ละช่วงวัย โดยใช้กลไกการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐและภาคีเครือข่ายในการผลักดันนโยบาย หรือดำเนินงานที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสุขภาพของเด็กวัยเรียน โดยมีการบริหารจัดการอาหาร 3 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัยของอาหาร คุณค่าของอาหาร และความร่วมมือของสถานศึกษาและชุมชน

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (2558, น. 655 – 667) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับระบบการจัดการอาหารในโรงเรียน จากเอกสารการประชุมสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 6 ระเบียบวาระที่ 2.3 วันที่ 8 พฤศจิกายน 2556 ไว้ว่า ระบบการจัดการอาหารในโรงเรียน หมายถึง ระบบที่ครอบคลุมการวางแผน การดำเนินงานการกำกับติดตาม การประเมินผล การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ของการจัดการอาหารในโรงเรียน ให้ความสำคัญกับคุณภาพอาหาร ความปลอดภัยด้านอาหาร ความมั่นคงด้านอาหาร และอาหารศึกษา โดยมีหน่วยงานภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการอาหารกลางวันของเด็ก ร่วมกันผลักดันนโยบาย หรือดำเนินงานสนับสนุนพัฒนาสุขภาพของเด็กวัยเรียน โดยส่วนใหญ่จะมีการบริหารจัดการอาหาร 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความปลอดภัยของอาหาร ต้องมั่นใจว่าอาหารปลอดภัย ไร้สารเคมี ไม่เป็นสาเหตุทำให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภค

2. ด้านคุณค่าของอาหาร จะต้องเป็นอาหารที่ช่วยให้ร่างกายเติบโตและมีสุขภาพอนามัยที่ดี มีพลังงานในการเคลื่อนไหวและทำงานได้

3. ด้านความร่วมมือ ทุกคนที่ทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน ช่วยกันทำงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา เป็นระบบการจัดการอาหารในโรงเรียน ที่เป็นระบบ ครอบคลุมการวางแผน การดำเนินงาน การกำกับติดตาม การประเมินผล เป็นการให้ความสำคัญกับคุณภาพอาหารและความปลอดภัยด้านอาหาร โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการอาหารกลางวันของเด็ก ร่วมกันพัฒนาและวางแผน โดยมีโดยมีการบริหารจัดการอาหาร 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความปลอดภัยของอาหาร
2. ด้านคุณค่าของอาหาร
3. ด้านความร่วมมือ

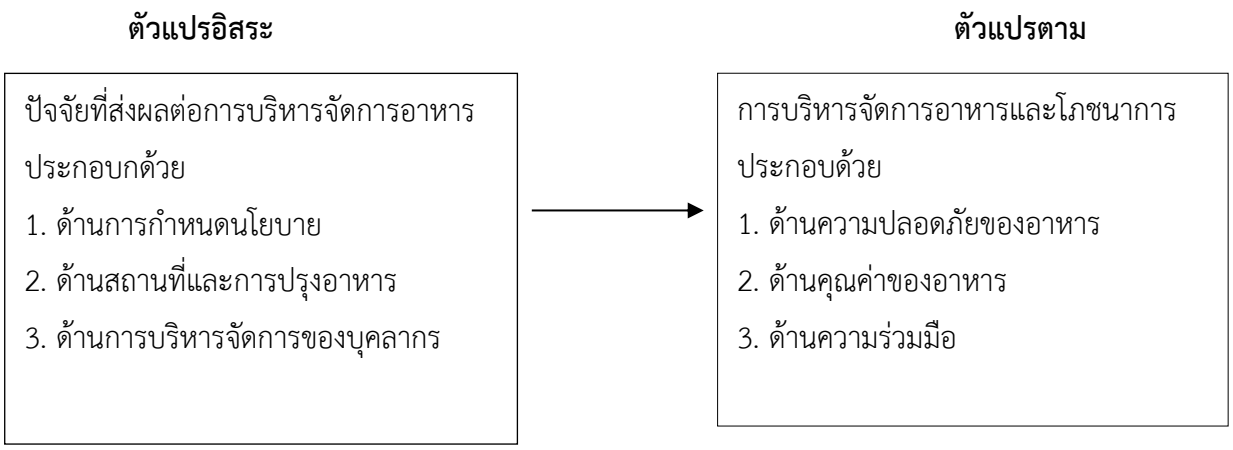
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยของสถานศึกษา

วนิสา องอาจ (2559, น. 13-27) พฤติกรรมการบริโภคอาหารของบุคคลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อภาวะโภชนาการ ดังนั้น การส่งเสริมให้บุคคลมีพฤติกรรมการบริโภคอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการและในปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการของร่างกาย จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็น ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารของบุคคลในแต่ละวัยย่อมแตกต่างกันออกไป สำหรับเด็กวัยเรียนซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญ หากไม่ได้รับการปลูกฝังนิสัยการบริโภคให้ดีแล้วก็จะเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการมีภาวะทุพโภชนาการและมีผลเสียหลายประการ เนื่องจากเด็กวัยนี้ยังต้องการอาหารที่ถูกหลักโภชนาการ เพื่อการพัฒนาการเจริญเติบโตและอื่น ๆ ทั้งนี้โรงเรียนควรใส่ใจในเรื่อง การบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัย เพื่อจะได้ตอบสนองต่อความต้องการของเด็ก โดยผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรการศึกษา จึงจำเป็นจะต้อง

มีแบบแผน รูปแบบในทำสร้างโภชนาการที่ดี และควรตะหนักถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาด้วย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการกำหนดนโยบาย
2. ด้านสถานที่และการปรุงอาหาร
3. ด้านการบริหารจัดการของบุคลากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการกำหนดนโยบาย ด้านสถานที่และการปรุงอาหาร และด้านการบริหารจัดการของบุคลากรส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 307 คน จำนวน 22 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 174 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง และขนาดสถานศึกษา (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยของสถานศึกษาปัจจุบัน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของอาหาร ด้านคุณค่าของอาหาร และด้านความร่วมมือ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยของสถานศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ การกำหนดนโยบาย สถานที่และการปรุงอาหาร และการบริหารจัดการของบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาในอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ส่วนใหญ่เป็นครูปฐมวัย 3-5 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และสอนในสถานศึกษาขนาดกลาง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา

การบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาพบว่าภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้

1) ด้านความปลอดภัยของอาหาร 2) ด้านความร่วมมือ และ 3) ด้านคุณค่าของอาหาร ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้

1) ด้านสถานที่และการปรุงอาหาร 2) ด้านการบริหารจัดการของบุคลากร และ 3) ด้านการกำหนดนโยบาย ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา

ปัจจัยด้านความชัดเจนด้านกำหนดนโยบาย ด้านสถานที่และการปรุงอาหาร และด้านการบริหารการจัดการบุคคลากรมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ส่วนใหญ่อยู่ในปานกลาง

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ในอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านการบริหารการจัดการบุคคลากร ความชัดเจนด้านกำหนดนโยบาย และด้านสถานที่และการปรุงอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าระดับ 0.05 ทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการบริหารการจัดการบุคลากร ด้านความชัดเจนด้านกำหนดนโยบาย ด้านสถานที่และการปรุงอาหาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารจัดการด้านอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยของสถานศึกษาในปัจจุบัน มีการจัดสรรงบประมาณให้กับสถานศึกษา และสถานศึกษาสามารถดำเนินการบริหารจัดการด้านอาหาร ตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรรหรือที่ได้รับงบสนับสนุน ดำเนินการเองเช่นการจัดหานักโภชนาการ แม่ครัว ผู้ปกครองเข้ามา ช่วยเหลือ จ้างแม่ครัวเข้ามาจัดการแต่มีครูคอยกำกับดูแล จ้างเอกชนเข้ามาดำเนินการ หรือ อาจมีรูปแบบอื่น ๆ ตามแต่บริบทในการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการในสถานศึกษานั้น ๆ

1.1 ด้านการบริหารการจัดการบุคคลากร ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถโดยตรงมาปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยสำเร็จล่วงให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับเด็กและผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา คณะครูร่วมกันในการวางแผน ดำเนินการ กำกับ และติดตามการดำเนินโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโภชนาการของเด็กปฐมวัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมพร แวงแก้ว (2559) ได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการโดยใช้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์พลังขับเคลื่อนงานโภชนาการเด็กปฐมวัย ผลการศึกษาพบว่า ผลการสร้างแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนงานโภชนาการ เกิดการเชื่อมต่อภาคประชาชนร่วมสร้างกิจกรรมด้านโภชนาการ เกิดมาตรการทางสังคม และเกิดองค์กรที่พึงประสงค์ด้านโภชนาการโดยใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยัง

มีปัจจัยด้านการบริหารการจัดการบุคคลากรที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการโดยใช้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์พลังขับเคลื่อนงานโภชนาการเด็กปฐมวัย ในระดับมาก

1.2 ความชัดเจนด้านกำหนดนโยบาย ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นลำดับสอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีกำหนดบทบาทที่ชัดเจนของผู้เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัย ได้แก่คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ปกครองนักเรียนและเครือข่ายในพื้นที่ มีการนิเทศ กำกับ ติดตามผลการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัย และมีการสร้างความร่วมมือของเครือข่ายในพื้นที่ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้เชี่ยวชาญด้านอาหาร ผู้ปกครอง ฯลฯ เพื่อร่วมกันพัฒนาโภชนาการของเด็กปฐมวัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุขุม เฉลยทรัพย์ (2556) ได้ทำการศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยของสถานศึกษาในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยของสถานศึกษาในประเทศไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัย ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ปกครองนักเรียนและเครือข่ายในพื้นที่ ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนการจัดหางบประมาณเพิ่มเติมและส่งเสริมโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโภชนาการของเด็กปฐมวัยอย่างต่อเนื่อง และสถานที่พอต่อการจัดเก็บอาหาร สุก ดิบ แห้ง เพื่อให้เป็นไปตามหลักสุขาภิบาลได้

1.3 ด้านสถานที่และการปรุงอาหาร ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นลำดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมี สถานที่ไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บอาหาร สุก ดิบ แห้ง เพื่อให้เป็นไปตามหลักสุขาภิบาล แม่ครัว ผู้ปรุงประกอบอาหารอาจยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการสงวนคุณค่าทางโภชนาการอาหาร เพราะส่วนใหญ่แม่ครัวเป็นประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวีศักดิ์ ปิ่นทอง (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้โปรแกรมการจัดการอาหารและโภชนาการแก่เด็กวัยก่อนเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลไร่น้อยจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่และการปรุงอาหารส่งผลต่อการใช้โปรแกรมการจัดการอาหารและโภชนาการแก่เด็กวัยก่อนเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นลำดับสุดท้าย เพราะโปรแกรมการจัดการอาหารและโภชนาการแก่เด็กวัยก่อนเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นโปรแกรมรายกายอาหารสำเร็จรูป ส่งผลให้ครูบุคลากรทางการศึกษา และผู้ประกอบอาหารสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงการรับรู้และการปฏิบัติตนในการเลือกและประกอบอาหารที่ถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งโรงเรียนยังขาดงบประมาณในด้านการปรับปรุงด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการจัดเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ เช่น อาหารแห้ง อาหารสด และผัก เป็นต้น

2. จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) =.398 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษา ในอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กำหนดบทบาทที่ชัดเจนให้กับครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยในการปฏิบัติ อีกทั้งส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยให้มีคุณภาพและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรวัลย์ ศิรินาม (2561) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะโภชนาการของเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะโภชนาการของเด็กมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กเล็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษางานวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยกับการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลงานวิจัยนี้ ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาที่มีอยู่เดิมแล้วให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จากการศึกษาทราบว่า การบริหารจัดการอาหารและโภชนาการด้านคุณค่าของอาหารอยู่ในลำดับน้อยที่สุด สถานศึกษาควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลให้มากขึ้นเกี่ยวกับอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยในแต่ละวันมีสารอาหารครบ 5 หมู่ ความเหมาะกับช่วงวัย ประโยชน์ในด้านโภชนาการ ให้พลังงานเหมาะสมกับวัยและช่วยเสริมสร้างภูมิต้านทานโรค

3. จากการศึกษาทราบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาด้านการกำหนดนโยบาย อยู่ในลำดับน้อยที่สุด ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดบทบาทที่ชัดเจนของผู้เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัย ได้แก่คณะกรรมการสถานศึกษา ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ปกครองนักเรียนและเครือข่ายในพื้นที่ อีกทั้งบริหารงบประมาณอาหารกลางวันอย่างเพียงพอ และพัฒนาโภชนาการของเด็กอย่างมีประสิทธิภาพที่ตรงตามเป้าหมายของโครงการที่ได้รับจากรัฐบาล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษา ของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขตอื่น ๆ ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดอื่น ๆ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาการบริหารจัดการอาหารและโภชนาการเด็กปฐมวัยในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

ทวีศักดิ์ ปิ่นทอง. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้โปรแกรมการจัดการอาหารและโภชนาการแก่เด็กวัยก่อนเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลไร่น้อยจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,* 9(2), หน้า 35-48.

วนิสา องอาจ. (มกราคม-ธันวาคม 2559). การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารของเด็กปฐมวัยในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการคณะศึกษาศาสตร์*, 17(2), 13-27.

วิลาวัณย์ เอื้อวงศ์กูล. (2560). *บทเรียนระบบการจัดการอาหารในโรงเรียน.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ พิมพ์สิริพัฒนา.

วีรวัลย์ ศิรินาม. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะโภชนาการของเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*, 7(1), หน้า 22-34.

สิริพันธุ์ จุลกลรังคะ. (2558). *โภชนศาตร์เบื้องต้น.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ. (2558). *รวมมติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 1 – ครั้งที่ 7.* นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ.

สมพร แวงแก้ว. (มกราคม–มิถุนายน 2559). การบริหารจัดการโดยใช้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์พลังขับเคลื่อนงานโภชนาการเด็กปฐมวัย. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมทางสุขภาพ,* 2(1) , หน้า 12-23.

สุขุม เฉลยทรัพย์ (2556) *ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยของสถานศึกษาในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

School Adminstrator's Vision Affecting Academic Administration of School Under the PrachuapKhiriKhan Primary Educational Service Area Office

วิภาวรรณ ทะนนท์[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Wipawan Tanon[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: wipawan.tanon@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และ (2) เพื่อวิเคราะห์วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เฟียร์สันและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และ (2) วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: สถานศึกษา วิสัยทัศน์ การบริหารงานวิชาการ

Abstract

The objectives of this research are as follows: (1) to analyze the relationship between visions of school administrators and academic administration of schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. and (2) to analyze the visions of educational institution administrators that affect academic administration of educational institutions. in Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. The samples used in the

research were 274 teachers under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. The research tools were questionnaires. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. Pearson's correlation coefficient statistics and multiple regression analysis. The research results consisted of (1) the relationship between visions of school administrators and academic administration of schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2 was a statistically significant positive correlation of .01 levels. and (2) the vision of school administrators affecting the academic administration of schools under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2 was a statistically significant positive correlation of .05 levels.

Keywords: School, vision, academic administration

บทนำ

วิสัยทัศน์มีความสำคัญต่อผู้บริหารหรือผู้นำในยุคโลกาภิวัฒน์ที่จะต้องมีในตัวบุคคล อีกทั้งต้องรู้จักสร้างวิสัยทัศน์และกำหนดวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์การหรือสถานศึกษาในอนาคต สามารถมองคนเป็น ใช้คนเป็น รู้จักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดความสามัคคี วิสัยทัศน์การบริหารสถานศึกษาจัดเป็นหลักหรือกรอบในการกำหนดเป้าหมายของสถานศึกษา และสร้างความคาดหวังและมั่นใจให้กับคณะครู อาจารย์ นักเรียนและบุคคลอื่น ๆ รวมถึงการใช้เป็นกรอบในการกำกับติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานวิชาการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการวางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสถานศึกษา (ดิลกะ ลัทธพิพัฒน์, 2554, น. 7) นอกจากนี้วิสัยทัศน์ยังเป็นส่วนที่ช่วยกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงานที่จะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารการศึกษาอีกทางหนึ่ง

งานวิชาการเป็นงานหลักหรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษา ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาคือกลไกสำคัญที่จะทำการดำเนินงานวิชาการของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้บรรลุเป้าหมาย การบริหารงานวิชาการจึงเป็นงานหลักที่จะขับเคลื่อนสถานศึกษาไปสู่เป้าหมาย การบริหารงานวิชาการจะเป็นตัวกำหนดปริมาณงานของสถานศึกษาจัดสรรทรัพยากรคุณภาพของสถานศึกษา เป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จและความสามารถของผู้บริหาร วิสัยทัศน์การวางแผนเพื่อมุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปให้สถานศึกษาให้มากที่สุดด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้สถานศึกษาคำเนินการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชนท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตร และกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนการวัดผลประเมินผล รวมทั้งการวัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (ภาณุวัฒน์ กาศแก้ว, 2559, น. 51) และถือได้ว่างานวิชาการเป็นงานหลักของสถานศึกษาไม่ว่าสถานศึกษาจะเป็นประเภทใด มาตรฐานและคุณภาพของ

สถานศึกษาจะพิจารณาได้จากงานวิชาการเนื่องจากงานวิชาการเกี่ยวข้องกับหลักสูตร การจัดโปรแกรมการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทุกระดับของสถานศึกษาในการดำเนินงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553, น. 1) ดังนั้น งานวิชาการจึงเป็นการดำเนินกิจกรรมทุกชนิดที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนระหว่างครูและนักเรียน เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทางด้านสติปัญญาเกิดการเรียนรู้ และมีคุณธรรมจริยธรรมตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร งานวิชาการถือเป็นงานที่มีความสำคัญในการบริหารสถานศึกษา หากสถานศึกษาจะสามารถทำหน้าที่ด้านนี้ได้อย่างสมบูรณ์ก็จะต้องมีผู้บริหารที่ให้ความสำคัญงานวิชาการ และเข้าใจขอบเขตการบริหารงานวิชาการเป็นอย่างดี การดำเนินงานที่ผ่านมาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีการพัฒนารูปแบบนวัตกรรม การส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ให้มีผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น โดยอาศัยแนวคิดการบริหารการศึกษา การนิทศการศึกษาและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมที่จะดำเนินงานเกี่ยวกับการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เรียนซึ่งเป็นผลผลิตของการจัดการศึกษามีคุณภาพ โดยผลการทดสอบระดับชาติ (O-NET) ของผู้เรียน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2563 ระดับคะแนนทุกกลุ่มสาระวิชาหลัก 4 กลุ่ม คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มีผลการทดสอบน้อยกว่าระดับประเทศ และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ระดับคะแนนทุกกลุ่มสาระวิชาหลัก 4 กลุ่ม มีผลการทดสอบต่ำกว่าระดับประเทศ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จึงต้องเร่งพัฒนาการส่งเสริมให้สถานศึกษาเตรียมความพร้อมผู้เรียนตั้งแต่ช่วงเริ่มเข้าเรียนอย่างต่อเนื่อง ทั้งการเน้นการอ่าน เขียน และคิดคำนวณให้เข้มแข็งในระดับประถมศึกษาและเพิ่มการฝึกทักษะในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาพฤติกรรมและการออกกลางดันของนักเรียนที่มีปัญหาการอ่านเขียน ระบบโรงเรียนต้องเอื้อหรือสร้างให้นักเรียนมีความมุ่งมั่นต่อการเรียน (Student Engagement) โดยใช้เครือข่ายการศึกษาเป็นฐานการดำเนินงานพัฒนาการยกระดับคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

การจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับวัยมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพื่อที่จะพัฒนาและส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนเติบโตขึ้นมาเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศชาติในอนาคตให้มีความเจริญและมั่นคง ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาผู้เรียนทั้งด้านความรู้ความสามารถ ทักษะการดำรงชีวิต และคุณลักษณะอันพึงประสงค์สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพและมีความสุข วิสัยทัศน์ของผู้บริหารจึงมีความสำคัญในการจะสร้างแนวคิดเพื่อนำไปสู่การสร้างนโยบาย กระบวนการการพัฒนาระบบการศึกษาในสถานศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษา สามารถสร้างกระบวนการที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนสอดคล้องกับบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา เพื่อขับเคลื่อนสถานศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น ๆ จึงดูได้จากผลผลิตทางการศึกษาว่านักเรียนมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด จากความเป็นมาและความสำคัญของวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาและการบริหารงานวิชาการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะการศึกษา

วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจ ปรับพฤติกรรม พัฒนาตนเองโดยตระหนักถึงความสำคัญของวิสัยทัศน์เพื่อนำพาองค์การหรือสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
2. เพื่อวิเคราะห์วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของวิสัยทัศน์

จิราภรณ์ เกษวิริยการณ์ (2556, น. 10) ได้ให้ความหมายของวิสัยทัศน์ไว้ว่า การมองภาพในอนาคตของหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้บริหารและสมาชิกร่วมกันวาดฝันหรือจินตนาการขึ้นโดยภาพนั้นต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การมีความเป็นไปได้ สามารถมองเห็นวิธีการปฏิบัติและสามารถสื่อสารให้บุคลากรในโรงเรียนได้เข้าใจเป้าหมายของโรงเรียนตรงกันเพื่อที่จะนำโรงเรียนให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การที่ตั้งไว้

ทองอินทร์ ปัญญานาค (2556, น. 24) ได้ให้ความหมายของวิสัยทัศน์ไว้ว่า ภาพขององค์การในอนาคตที่พึงประสงค์ที่ผู้ร่วมงานและผู้บริหารร่วมกันกำหนดขึ้นเพื่อเป็นจุดมุ่งหมายขององค์การที่จะดำเนินการไปให้บรรลุโดยภาพนั้นจะต้องมีความเป็นไปได้ และสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของสถานศึกษานั้น

ความสำคัญของวิสัยทัศน์

สุวิทย์ ยอดสละ (2556, น. 49) ได้กล่าวถึงความสำคัญของวิสัยทัศน์ไว้ว่า วิสัยทัศน์มีความสำคัญในการชี้ทิศทางเพื่อให้มีเป้าหมายในการทำงาน เกิดความรัก ความผูกพัน มีความเพียรพยายามปฏิบัติตามวิสัยทัศน์อย่างเต็มใจ เสียสละ มุ่งมั่น ค้นหาความสำคัญสู่เป้าหมายเพื่อความเจริญก้าวหน้า และความเป็นเลิศขององค์การ

ภานุวัฒน์ กาศแก้ว (2559, น. 20) ได้กล่าวถึงความสำคัญของวิสัยทัศน์ไว้ว่า วิสัยทัศน์มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการบริหารองค์การหรือสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารสถานศึกษาทุกคนจึงควรจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ และนำวิสัยทัศน์มาผลักดันให้เกิดผลสู่การปฏิบัติ นำองค์การไปสู่เป้าหมายที่ต้องการตามวิสัยทัศน์

ความหมายของการบริหารงานวิชาการ

สมบัวคำ ชุมจันทร์ (2555, น. 12) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานวิชาการว่าเป็นงานบริหารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การกำหนดคน นโยบาย การปรับปรุง พัฒนาด้านการเรียนการสอนให้เกิดผลตามเป้าหมายของหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับนักเรียน

อัจฉราภรณ์ พลรักษา (2555, น. 21) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานวิชาการว่า การดำเนินงานในภารกิจทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายของหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วยงานด้านหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้งานการเรียนการสอน งานวัดและประเมินผล งานนิเทศการสอน งานจัดสื่อการเรียนการสอน งานห้องสมุด งานวางแผนการศึกษา งานประชุมอบรมทางวิชาการ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจและสังคม

อิทธิพล พันธุ์เพ็ง (2555, น. 9) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานวิชาการว่า การบริหารที่ใช้บุคคลหลายฝ่ายร่วมมือกันวางแผน ดำเนินการ ประเมินผลเพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีความเข้าใจและพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน

ความสำคัญของการบริหารงานวิชาการ

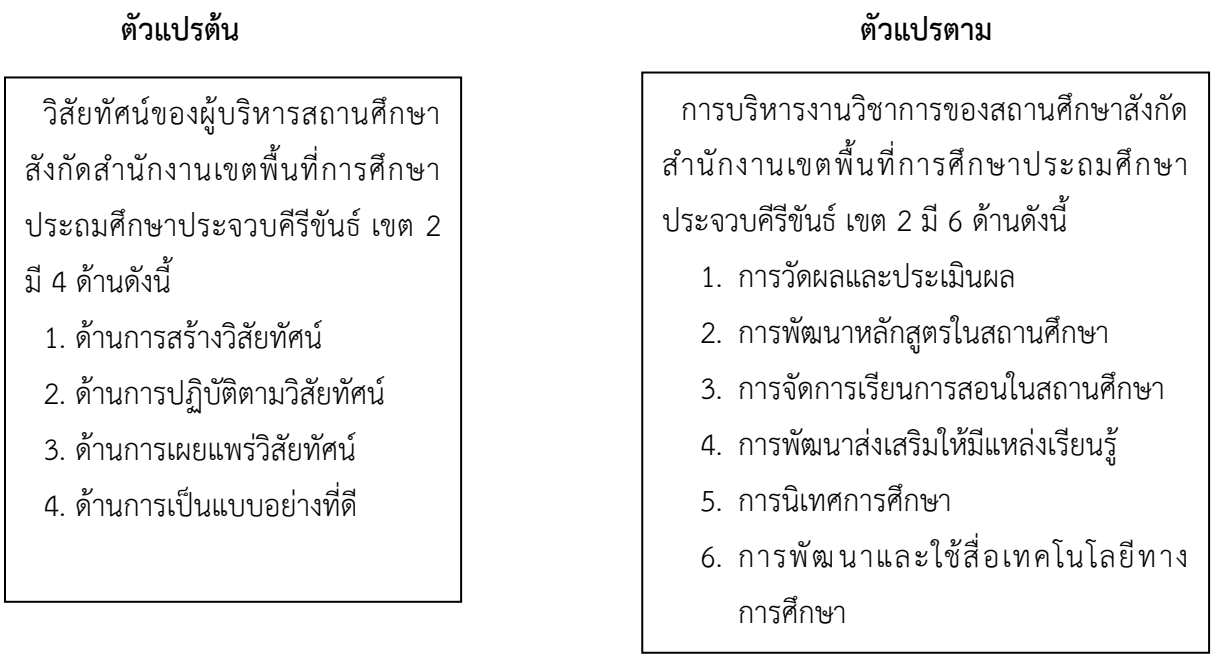
สุดหทัย ดาราพงษ์ (2555, น. 26) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานวิชาการไว้ว่า การบริหารงานวิชาการเป็นงานที่มีความสำคัญที่สูงสุดของการบริหารการศึกษา ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ให้เวลาในการบริหารมากกว่าบริหารงานอื่น ๆ ส่วนงานอื่น ๆ เป็นงานสนับสนุนให้งานวิชาการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมระบบของโรงเรียนได้และเนื่องจากการบริหารงานวิชาการมีความสำคัญดังกล่าว ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกคนจำเป็นต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญในการบริหารงานวิชาการเป็นอันดับแรก โดยมุ่งหวังให้ประโยชน์เกิดขึ้นกับผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้และเพื่อใช้เป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น ๆ

อัจฉราภรณ์ พลรักษา (2555, น. 23) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานวิชาการไว้ว่า การบริหารงานวิชาการเป็นงานที่สำคัญของโรงเรียน เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการในด้านการเรียนการสอนซึ่งเป็นหัวใจของโรงเรียน ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกคนจำเป็นต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารงานวิชาการเป็นอันดับแรกในการดำเนินกิจกรรมให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์และเกิดการเรียนรู้ รวมถึงงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนให้บรรลุจุดมุ่งหมายทางการศึกษา

ภานุวัฒน์ กาศแก้ว (2559, น. 50) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานวิชาการไว้ว่า งานวิชาการถือเป็นหัวใจของการบริหารการศึกษา เพราะจุดมุ่งหมายของสถานศึกษาก็คือ การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับงานวิชาการทั้งสิ้น งานวิชาการเป็นกิจกรรมการจัดการเกี่ยวกับงานด้านหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ แบบเรียน งานการเรียนการสอน งานสื่อการเรียนการสอน งานวัดผลประเมินผล

งานห้องสมุด งานนิเทศการศึกษา งานวางแผนการศึกษา และงานประชุมอบรมทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนบรรลุจุดหมายของการศึกษาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 89 โรงเรียน ได้แก่ อำเภอหัวหิน จำนวน 274 คน อำเภอปราณบุรี จำนวน 163 คน อำเภอสามร้อยยอด 208 คน อำเภอกุยบุรี จำนวน 224 คน รวมทั้งสิ้น 869 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 กันยายน 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 274 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ 2) ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ 3) ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และ 4) ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวัดผลและประเมินผล 2) ด้านการพัฒนาหลักสูตรในสถานศึกษา 3) ด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา 4) ด้านการพัฒนาส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ 5) ด้านการนิเทศการศึกษา และ 6) ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา มีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่าระดับของลิคเคิร์ท (Likert's rating scales) ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้วยวิธีหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์ระดับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้วยวิธีหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)
5. วิเคราะห์วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีและด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ นอกนั้นอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์และด้านการสร้างวิสัยทัศน์

ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาหลักสูตรในสถานศึกษา

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผลแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

ปัจจัย	ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ (X_1)	ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_2)	ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ (X_3)	ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี (X_4)	การบริหารงานวิชาการ (Y)
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ (X_1)	1	0.155*	0.581**	0.283**	0.568**
ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_2)		1	0.447**	0.227**	0.619**
ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ (X_3)			1	0.415**	0.891**
ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี (X_4)				1	0.506**
การบริหารงานวิชาการ (Y)					1

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 แสดงว่าวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กันทางบวกกับการบริหารงานวิชาการ (Y) ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาอยู่ในระดับสูงมาก คือ ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ (r = 0.891) มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง คือ ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (r = 0.619) มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ (r = 0.568) และด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี (r = 0.506)

ผลวิเคราะห์วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผลแสดงดังตาราง ที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา	b	$S.E._b$	Beta	t-values	p-values
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ (X_1)	0.096	0.022	0.111	4.277	0.000
ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_2)	0.218	0.018	0.283	11.928	0.000
ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ (X_3)	0.516	0.024	0.640	21.469	0.000
ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี (X_4)	0.143	0.023	0.145	6.284	0.000
R = 0.939	R^2=0. 882	S_e=0.14254		F =502.678	0.000

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ (X_1) ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_2) ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ (X_3) และด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี (X_4) ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.882 และสามารถนำวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน ไปพยากรณ์การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้ร้อยละ 88.20

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 สร้างวิสัยทัศน์และกำหนดวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์การและสถานศึกษาในอนาคต มีการนำวิสัยทัศน์มาเป็นส่วนช่วยในการกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้บริหารนำวิสัยทัศน์มาผลักดันให้เกิดผลสู่การปฏิบัติ นำองค์การไปสู่เป้าหมายที่ต้องการตามวิสัยทัศน์ จึงส่งผลให้วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ กาศแก้ว (2559, น. 126) ได้ศึกษามิติวิสัยทัศน์ของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมิติวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การ ศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 โดยมีค่าความสัมพันธ์คล้อยตามกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัยพร สาวิสัย (2563) พบว่า วิสัยทัศน์ผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถนำวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน ไปพยากรณ์การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้ร้อยละ 88.20 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารงานวิชาการถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารสถานศึกษา และเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ส่วนการบริหารงานด้านอื่น ๆ เป็นเพียงส่วนส่งเสริมสนับสนุนให้งานวิชาการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทางด้านสติปัญญา ทักษะ และมีคุณธรรม จริยธรรมตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ตลอดจนวางพื้นฐานในการพัฒนาผู้เรียนให้สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ก้าวทันโลก สามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างบรรลุเจตนารมณ์ที่กำหนดและสามารถจัดการบริหารงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัยพร สาวิสัย (2563) พบว่า วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง มีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ จึงแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรทำการศึกษาองค์การอย่างลึกซึ้ง โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วินิจฉัยความต้องการของสมาชิก รับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกองค์การ นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกันเป็นวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา วิสัยทัศน์ที่สร้างขึ้นนั้นต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในปัจจุบันและดำเนินงานภายใต้เงื่อนไขความเป็นไปได้และปฏิบัติได้จริง

2. ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี จึงแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม มีความเพียรพยายาม มุ่งมั่นตั้งใจทำงานและยึดมั่นในวิสัยทัศน์ โดยสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เป็นที่ศรัทธาของทุกคนที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ที่อุทิศตนเพื่อการเปลี่ยนแปลง ให้อิสระในการทำงานกับบุคลากร มีความเป็นกันเอง สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและมีการกระตุ้นให้สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยอาศัยเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการมอบอำนาจที่ส่งผลต่อการบริหารงานในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. ควรศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

บรรณานุกรม

จิราภรณ์ เกษวิริยการณ์. (2556). *แนวทางพัฒนาการสร้างวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ดิลกะ ลัทธพิพัฒน์. (2555). *ผลกระทบของการสร้างความรับผิดชอบทางการศึกษาต่อสัมฤทธิผลของนักเรียนไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

ทองอินทร์ ปัญญานาค. (2556). *แนวทางพัฒนาการนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ภาณุวัฒน์ กาศแก้ว. (2559). *มิติวิสัยทัศน์ของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

สมบัวคำ ชุมจันทร์. (2555). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิชาการ ของโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุดหทัย ดาราพงษ์ (2555). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูผู้สอนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตเทศบาลเมืองตราด จังหวัดตราด.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุวิทย์ ยอดสละ (2556). *การพัฒนาการภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. ดุษฎีนิพนธ์. การศึกษาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

มาลัยพร สาวิสัย. (2563). *วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

อัจฉรากรณ์ พลรักษา. (2555). *การดำเนินงานบริหารงานวิชาการในโรงเรียนอำเภอนางรอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

อิทธิพล พันธุ์เพ็ง. (2555). *การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาสหวิทยาเขต 3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกบา เขต 29*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, กรุงเทพฯ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

Factors Affecting Parents' Decision to Send Their Children to Ban Nong Yao School (Ratsamakkhirangsan) Khao Yai Sub-District, Cha-Am District, Phetchaburi Province

วรางคณา ตันไทย[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Warangkhana Tunthai[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษาระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: wi.warangkhana@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว(ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ชั้นอนุบาล ถึง ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวนทั้งหมด 201 คน โดยสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านครูผู้สอน (2) ปัจจัยด้านการจัดการศึกษา (3) ปัจจัยด้านชื่อเสียงโรงเรียน (4) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน และ(5) ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสามารถนำมาพยากรณ์การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 55.4

คำสำคัญ: ปัจจัยการตัดสินใจ ผู้ปกครอง การส่งบุตรเข้าเรียน

Abstract

The objectives of this research were (1) To analyze the relationship between factors and parents' decision to send their children to Ban Nong Yao School (Ratsamakkhirangsan) Khao Yai Sub-district, Cha-am District, Phetchaburi Province and (2) To analyze factors affecting parents' decision to send their children to Ban Nong Yao School

(Ratsamakkhirangsan), Khao Yai Sub-district, Cha-am District, Phetchaburi Province. This research is a quantitative research. The sample consisted of parents of students studying at Ban Nong Yao School. (Ratsamakkhirangsan), Kindergarten to Grade 6, Academic Year 2022, a total of 201 sample randomly selected. The research tool is a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation, correlation coefficient and multiple regression analysis. The results of the research revealed that the (1) teachers' factors (2) Educational management factor (3) School Reputation Factor (4) Factors of relationship between school and community and (5) building and environment factors affecting parents' decision to send their children to school with statistical significance 0.05 and could be used to predict parents' decision to send their children to school with a predictive coefficient of 55.4%.

Keywords: Decision factor, parent, sending children to school

บทนำ

การศึกษาเป็นการสร้างรากฐานที่สำคัญในการพัฒนามนุษย์ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นกระบวนการพัฒนามนุษย์ให้มีความเจริญงอกงาม ทั้งทางด้านสติปัญญา ความรู้ที่ควบคู่กับคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถที่จะทำงานได้ ตลอดจนใช้ความรู้โดยผ่านการคิดวิเคราะห์ได้ ผู้เรียนต้องมีสุขภาพร่างกายจิตใจที่ดี และสามารถปรับตัวได้ในสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม เป็นยุคแห่งความทันสมัยของเทคโนโลยี และการสื่อสาร วัฒนธรรม ความคิดและความเชื่อของบุคคลในสังคม รู้จักตระหนักถึงสภาพแวดล้อม ความสามารถในการใช้ความรู้อย่างสร้างสรรค์ มีทักษะการคิด ทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร และค่านิยมทางเทคโนโลยี มีทัศนคติเชิงบวก เคารพต่อตนเอง ถือเป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีการดำเนินชีวิต มีทักษะทัศนคติค่านิยมที่ดี สามารถนำความรู้ไปใช้พัฒนาตนเองให้มีความสำเร็จ และมีความสุข โดยการศึกษาถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยยกระดับความรู้ความสามารถของคนในสังคมให้เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีความรู้ที่จะนำไปสู่การคิดอย่างมีเหตุผล รอบคอบ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มีทักษะในการดำเนินชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข การศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนามนุษย์ให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า การจัดการศึกษาเป็นหัวใจของการพัฒนาคนให้เป็นผู้ที่มีประโยชน์ต่อสังคม เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าควบคู่กับการส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ครอบครัว ชุมชน การจัดการศึกษานั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับเด็กทุกคน เป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ เป็นการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้รับความรู้ไปสู่การพัฒนาชีวิต รวมถึงส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมี

การดำเนินชีวิต มีทักษะทัศนคติค่านิยมที่ดี การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ และสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตลอดจนสามารถนำความรู้ไปใช้พัฒนาตนเองให้มีความสำเร็จ และมีความสุข

โรงเรียนเป็นสถาบันทางการศึกษาที่มีบทบาทในสังคมไทยมาเป็นเวลานาน โดยทำหน้าที่ให้การศึกษาอบรม ขัดเกลา พัฒนาเยาวชนให้มีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ สนับสนุนและส่งเสริมให้มีความเป็นพลเมืองดี และมีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพสุจริต โรงเรียนมีหน้าที่สร้างมาตรฐานทางวิชาการ พัฒนาด้านการเรียนการสอน รวมไปถึงพัฒนาคุณภาพของนักเรียน เพื่อให้โรงเรียนมีชื่อเสียงที่ดี มีคุณภาพเป็นที่นิยม มีความน่าเชื่อถือศรัทธาของผู้ปกครอง เพราะเด็กจะต้องใช้เวลาในช่วงชีวิตส่วนใหญ่ของการเจริญเติบโต และการสะสมวิชาความรู้ประสบการณ์ชีวิตจากโรงเรียน การจัดการศึกษาในโรงเรียนให้มีคุณภาพจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน การเข้าเรียนในโรงเรียนแต่ละแห่งผู้ปกครองนักเรียนจะมีการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้กับเด็ก โดยอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น ผู้ปกครองบางท่านใส่ใจในด้านวิชาการ ผู้ปกครองบางท่านใส่ใจในด้านอาคารสถานที่ ผู้ปกครองบางท่านใส่ใจในด้านความปลอดภัย ดังนั้น การตัดสินใจให้เด็กเข้าเรียนในโรงเรียน ผู้ปกครองแต่ละท่านจึงมีเกณฑ์ในการเลือกที่แตกต่างกัน ซึ่งเกณฑ์ต่าง ๆ น่าจะเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจให้บุตรหลานของตนเข้าเรียน โรงเรียนบ้านหนองยาว(ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตั้งอยู่ ณ บ้านหนองยาว หมู่ที่ 7 ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เริ่มก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2502 โดยความช่วยเหลือของชาวบ้านหนองยาว ระยะแรกมีอาคารเรียนชั่วคราว ๑ หลัง ชาวบ้านสร้างขึ้นโดยไม่มีแบบแปลนขนาด 6 ´12 เมตร มี 2 ห้องเรียนอาคารเรียนไม่มีฝา พื้นอาคารเป็นดินเปิดเรียนครั้งแรกเมื่อ 1 เมษายน 2502 ตั้งแต่ชั้น ป.1 - ป.3 มีนักเรียนทั้งหมด 23 คน ครู 1 คน ซึ่งชาวบ้านช่วยกันสร้างเป็นแบบชั่วคราว ด้านวิชาการ โรงเรียนบ้านหนองยาว เปิดสอนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และได้ขยายชั้นถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 เมื่อการศึกษาภาคบังคับถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 ทางโรงเรียนได้ขยายถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 และในปีการศึกษา 2521 ทางราชการได้ประกาศใช้แผนการศึกษาฉบับใหม่ ลดชั้นลงเหลือเพียงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จึงได้เปิดการสอนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงประถมศึกษาปีที่ 6 และเปิดสอนระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในปีการศึกษา 2541 ถึงปัจจุบัน และในปัจจุบัน พบว่า โรงเรียนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงมีการพัฒนาและแข่งขันทางด้านการจัดการศึกษามากขึ้นอย่างมาก ทางโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้โรงเรียนมีความเท่าทันกับโรงเรียนบริเวณใกล้เคียง ให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองที่จะให้ความไว้วางใจในการส่งบุตรเข้ามาเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครอง สามารถนำผลที่ได้ศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการจัดการศึกษาให้เท่าทันกับโรงเรียนหลายโรงเรียนที่อยู่บริเวณใกล้เคียง การศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้มีพัฒนาแผนงานต่าง ๆในโรงเรียน ทำให้เป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน ข้อมูลที่ได้จากผู้ปกครองของนักเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะผู้ปกครองจะได้เข้ามามีส่วนร่วมในมีบทบาทในสถานศึกษา ทำให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่น

และมอบความไว้วางใจที่จะส่งบุตรเข้ามาเรียน รวมถึงผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาที่จะนำเอาผลการศึกษาไปดำเนินการพัฒนาโรงเรียนให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองนักเรียนในอนาคตสืบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว(ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว(ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

จากแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียน ซึ่งประกอบด้วย จินตนา จาดโต (2556) ปิยะวรรณ ทองโคตร (2557) สุธาดา โพธาราม (2556) จรรยา เทวัญรัมย์(2556) สุธาดา โพธาราม. (2556) ประภาภรณ์ ทิชินพงษ์ (2555) รัชนีย์พูน ทรัพย์ทวีกิจ (2557, น.87-92) ศิริพร ยิ้มย่อง (2557) ศุภร วัฒนพฤกษา (2558) เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนซึ่งมีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านครูผู้สอน ปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอน ปัจจัยด้านชื่อเสียงโรงเรียน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวกับการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียน นำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ เพื่อบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดอย่างมีประสิทธิผล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินตนา จาดโต (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาปีที่ 1 เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังมากที่สุด ดังนี้ 1. ด้านวิชาการให้นักเรียนอ่านเขียนและคิด คำนวณคล่อง เน้นความสำคัญกลุ่มคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ 2. ด้านบุคลากรครูควรมีลักษณะที่ดี ต้องรัก และเมตตาศิษย์ โดยให้ความเอาใจใส่การเล่าเรียนให้แก่ศิษย์ 3. ด้านธุรการและการเงิน โรงเรียนควรมีจดหมายติดต่อกับผู้ปกครอง 4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ควรมีผู้รับผิดชอบฝ่ายอาคารสถานที่ และจัดวางแผนใช้อาคารสถานที่โดยเฉพาะ 5. ด้านความสัมพันธ์ของโรงเรียนกับผู้ปกครองและโรงเรียนกับ ชุมชนควรมีการแสดงของนักเรียนในการจัดงานประจำปีของนักเรียน โดยรวมและรายด้านย่อยอยู่ในระดับมาก

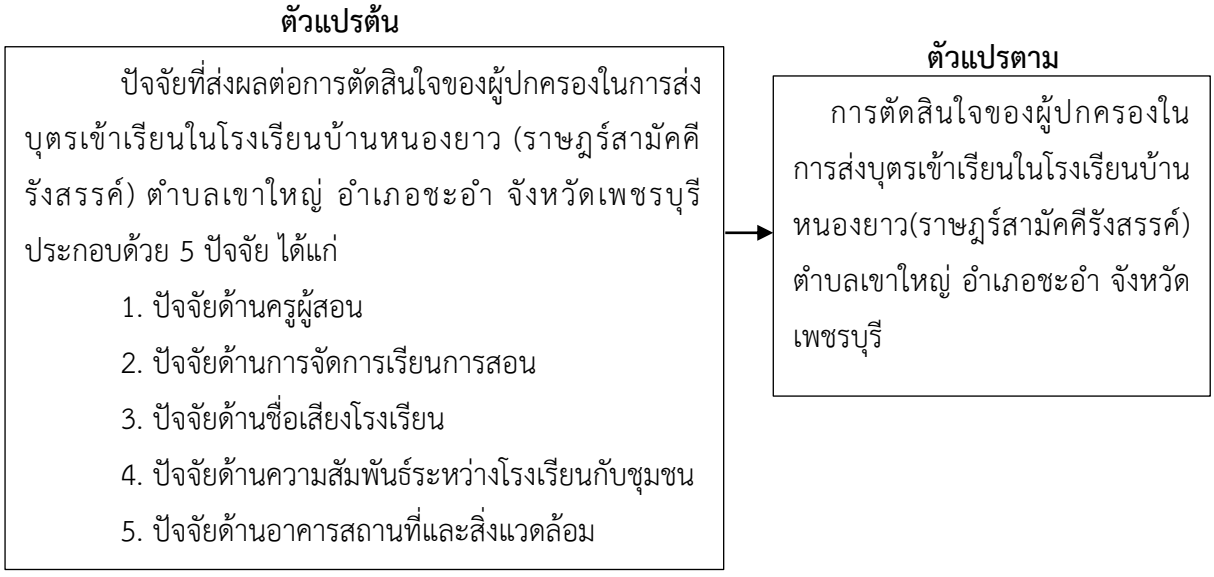
ปิยะวรรณ ทองโคตร (2557) ได้ศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนวัดเขาคันธมาทน์ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนวัดเขาคันธมาทน์ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีโดยรวม

และด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน การตัดสินใจของผู้ปกครองจำแนกตามเพศ โดยรวมและด้านความแตกต่างกันอย่างไม่มีในสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านสวัสดิการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถ้าจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้น ด้านบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีในสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 และการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนวัดเขาคันธมาทน์ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้ การศึกษาโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธาดา โพธาราม (2556) ได้ศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนในการส่ง บุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเทศบาลเมืองจันทบุรี 1 ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจของ ผู้ปกครองนักเรียนในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเทศบาลเมืองจันทบุรี 1 จำแนกตามรายได้โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีในสำคัญทางสถิติ และผลการเปรียบเทียบ การตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเทศบาลเมืองจันทบุรี 1 จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยเสนอกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ชั้นอนุบาลถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวนทั้งหมด 405 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 201 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1973) อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย (2552)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนเด็กนักเรียนที่ดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ และการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว(ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนบ้านหนองยาว(ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านครูผู้สอน ด้านการจัดการศึกษา ด้านชื่อเสียงโรงเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนทุกฉบับ และคัดเลือกไว้เฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ในแต่ละตอนที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายในการศึกษาวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว(ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว(ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ใช้วิเคราะห์โดยสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว(ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี วิเคราะห์โดยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 40 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวนเด็กนักเรียนที่ดูแลส่วนใหญ่เป็น 2 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่เป็น 15,000 – 30,000 บาท และผลการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านครูผู้สอน ปัจจัยด้านการจัดการศึกษา และปัจจัยด้านชื่อเสียงโรงเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน อยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการตัดสินใจ ปัจจัยด้านครูผู้สอน ปัจจัยด้านการจัดการศึกษา ปัจจัยด้านชื่อเสียงโรงเรียน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

4. ปัจจัยด้านครูผู้สอน ปัจจัยด้านการจัดการศึกษา ปัจจัยด้านชื่อเสียงโรงเรียน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน และปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสามารถนำมาพยากรณ์การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 55.4

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนในโรงเรียนบ้านหนองยาว (ราษฎร์สามัคคีรังสรรค์) ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านครูผู้สอน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ครูผู้สอน ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีความรับผิดชอบในการสอนนักเรียน รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการสอน สามารถดูแลนักเรียนได้เป็นอย่างดีมีคุณธรรม จริยธรรม มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับการเป็นครู และมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับจรรยา เทวัญรัมย์ (2556) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเขตการทางสงเคราะห์ 5 (ไตรคามสิทธิศิลป์) ตำบลในเมือง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านครูผู้สอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวกและบริการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน กับผู้ปกครองนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า

โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านครูผู้สอนมี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านอาคารสถานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ปัจจัยด้านการจัดการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก กระบวนการจัดการศึกษา และวิธีการที่หลากหลาย ผู้สอนต้องคำนึงถึงพัฒนาการทางด้านร่างกายและสติปัญญา และวิธีการเรียนรู้ความสนใจและความสามารถของผู้เรียนเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพราะงานการเรียนการสอนเป็นกระบวนการในการจัดประสบการณ์หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้สอน ผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้จัดกระบวนการเรียนรู้ให้ตรงกับที่หลักสูตรกำหนด ดังนั้น จะจัดการเรียนรู้ ในแต่ละช่วงชั้น ควรใช้รูปแบบ/วิธีการที่หลากหลาย เน้นการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริง และสามารถนำเอาประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ สุธาดา โพธาราม (2556, น.30) กล่าวว่า งานการจัดการศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนา ศักยภาพของผู้เรียน และพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ งานการเรียนการสอน เป็นภารกิจสำคัญของโรงเรียนที่จะพัฒนานักเรียนให้เป็นคนที่มีคุณภาพสามารถอยู่ในสังคม และเป็นที่ต้องการของสังคมดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนจะต้องมีความรอบรู้และพัฒนาการเรียนการสอน และกิจกรรมของครู และนักเรียนให้เหมาะสมกับโรงเรียนและสภาพสังคมในปัจจุบัน โดยมุ่งผลสำเร็จที่นักเรียนเป็นสำคัญ

3. ปัจจัยด้านชื่อเสียงโรงเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากโรงเรียนที่ดีต้องมีความเอาใจใส่ เป็นที่ยอมรับของชุมชน ควบคุม ดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกระดับอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง โรงเรียนควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับโรงเรียนเครือข่ายแสดงความสามารถด้านวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ อยู่เสมอ ส่งเสริมผู้ที่เรียนเก่งในด้านวิชาการ จนได้รับรางวัลและและได้เข้าศึกษาต่อในโรงเรียนที่มีชื่อเสียง อีกทั้งโรงเรียนควรจัดให้มีการเล่นดนตรีและกีฬาอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับวาริน รัตนเพียร (2555) ยังกล่าวสรุปผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจนำบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนประถมศึกษารัฐบาลในอำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ไว้ว่า ชื่อเสียงของโรงเรียนเป็นปัจจัยที่มีผลสูงที่สุดในการตัดสินใจนำบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากคนในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาการจัดการศึกษาให้นักเรียนภายในชุมชน เข้าใจบริบทของโรงเรียน เข้าใจความต้องการของคนในชุมชนร่วมกัน จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจีดการศึกษา เมื่อนักเรียนเรียนจบการศึกษาแล้วจะได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนีย์ พูนทรัพย์ทวีกิจ (2557, น.87-92) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนมีส่วนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและยังมีส่วนช่วยในการสนับสนุน ผู้ปกครองจึงเห็นความสัมพันธ์ของชุมชนเป็นหลัก โรงเรียนจะต้องมีการประสานงาน มีการร่วมกันวางแผนแนวทางการศึกษา ด้านสัมพันธ์กับชุมชนจึงมีผลทำให้ผู้ปกครองเลือกโรงเรียนระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานครในด้านสัมพันธ์กับชุมชนอยู่ในระดับมาก

5. ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากที่ตั้งของโรงเรียนห่างไกลจากมลพิษ สะดวกต่อการเดินทาง อาคารสถานที่ของโรงเรียน มีการซ่อมแซมอาคารเรียนอยู่เสมอ ทำให้วิสัยทัศน์ต่อผู้ปกครองที่มาพบเห็นมีทัศนะคติที่ดี อีกทั้งภายในห้องเรียนมีความสะอาดกว้างขวางเหมาะแก่การเป็นสถานที่จัดการเรียนรู้สภาพแวดล้อมของโรงเรียนมีความร่มรื่น กว้างขวาง และปลอดภัยสะดวกต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ดังที่ ศิริพร ยิ้มย่อง (2557, น.112-116) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนเอกชน ระดับประถมศึกษากรณีศึกษาโรงเรียนศิริวัฒน์วิทยา บางเขน กรุงเทพมหานคร ในด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภร วัฒนพฤกษา (2558, น.124-131) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัฒนพฤกษาต่อการจัดการเรียนการสอนที่พึงประสงค์ พบว่า ในด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการศึกษางานวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยโรงเรียนควรมีการส่งเสริมจัดบริการให้ความรู้ให้กับผู้ปกครอง และชุมชน เช่น ครูจัดกิจกรรมเสริมความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ให้ความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองและคนในชุมชนเพื่อประโยชน์ในการจัดการศึกษา และเพื่อการพัฒนาพฤติกรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน

1.2 จากการศึกษางานวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงความสำคัญของด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยโรงเรียนควรส่งเสริมในเรื่องของโรงอาหารของโรงเรียนให้มีพื้นที่เพียงพอกับจำนวนนักเรียน ส่งเสริมการจัดระบบดูและความปลอดภัยอาคารเรียน และอาคารประกอบอย่างสม่ำเสมอ มีมีรั้วรอบขอบชิด มีการจัดระบบความปลอดภัยในโรงเรียน เพื่อให้สะดวกกับผู้เรียนอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรที่เป็นปัจจัยให้หลากหลายตัวแปรเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรเข้าเรียนเพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลอย่างรอบด้าน

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปกครองทั้งที่ก่อนนำบุตรหลานเข้าเรียนที่กำลังศึกษา และศิษย์เก่าที่เรียนจบไปแล้ว เพื่อที่จะทราบความคิดเห็นของผู้ปกครองในแต่ละกลุ่ม ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผู้เรียน

บรรณานุกรม

จินตนา จาดโต. (2556). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาปีที่ 1 เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ประภาภรณ์ ทิชินพงศ์. (2555). *การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดตรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุธาดา โพธาราม. (2556). *การศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเทศบาลเมืองจันทบุรี 1.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

จรรยา เทวัญรัมย์. (2556). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเรียนเขตการทางสงเคราะห์ 5 (ไตรคามสิทธิศิลป์) ตำบลในเมือง อำเภอเมือง บุรีรัมย์จังหวัดบุรีรัมย์.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

วาริน รัตนเพียร (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกตัดสินใจในการนำบุตรหลานเข้าเรียนประถมศึกษารัฐบาลกรณี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์.* หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหารรุ่นใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

รัชนีย์พูน ทรัพย์ทวีกิจ (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

ศิริพร ยิ้มย่อง (2557). *ความคาดหวังของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษากรณีศึกษาโรงเรียนศิริวัฒน์วิทยา บางเขน กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ศุภร วัฒนพฤกษา (2558). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพฤกษาต่อการจัดการเรียนการสอนที่พึงประสงค์.* วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต2

A Study of the Relationship of School Administrators' Transformational Leadership to Teachers' Performance Motivation under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2

ภัควันต์ สมนึก[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Pakawan Somnuk[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: pakawan2535jaja@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2) เพื่อวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และ (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 281 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ(3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหาร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู

Abstract

The objectives of this research were (1) To analyze the level of transformational leadership of administrators in schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational

Service Area Office 2 (2) To analyze the level of teacher performance motivation in schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2 and (3) To analyze the relationship between the transformational leadership of administrators and the motivation of teachers' performance. In schools under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. The sample used in this research consisted of 281 administrators and teachers of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. The research instrument is questionnaires 2. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation and Correlation Coefficient. The research results consisted of (1) the level of transformational leadership of administrators and teacher performance motivation in schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2 was found the highest level. (2) the level of teacher performance motivation in schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2 was found the high level. (3) the correlation coefficient between the transformational leadership of administrators and teacher performance motivation in schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2 was found that were significantly different at the .01 level.

Keywords: Transformational leadership, administrators performance, motivation of teachers

บทนำ

สังคมในยุคปัจจุบันเป็นยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ไร้พรมแดน ข้อมูลข่าวสาร สามารถสื่อสาร กันได้อย่างรวดเร็วด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัยก่อให้เกิดผลกระทบต่อการพัฒนาการศึกษาของไทย จึงจำเป็นต้องเตรียมบุคลากรให้พร้อม การพัฒนาจึงมุ่งพัฒนาคนให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ แต่การที่จะพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นฐานของการศึกษาในระดับที่ สูงขึ้นไป (สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550) ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาใน ฐานะผู้นำองค์กรย่อมเป็นหลักสำคัญในการจัดการศึกษาเพราะผู้บริหารจะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรรวมทั้งควบคุม บังคับบัญชาให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติภารกิจให้บรรลุตามเป้าหมาย ผู้บริหาร สถานศึกษาจึงเป็นตัวชี้วัดความสำคัญต่อทิศทางการดำเนินงานตามนโยบายการศึกษาของรัฐ หากผู้บริหาร มีความสามารถสูง มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากครูทั่วไปจะสามารถบริหาร จัดการสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่มุ่งหวังได้สำเร็จ

ภาวะผู้นำมีความเหมาะสมกับยุคการเปลี่ยนแปลง เช่น ยุคปัจจุบัน มีแนวคิดทฤษฎี ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันมาก คือ แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation leadership theory)

ซึ่งเป็นแนวทฤษฎีภาวะผู้นำแนวใหม่หรือเป็นกระบวนทัศน์ (Paradigm shift) ไปสู่ภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) มีการกระจายอำนาจหรือการเสริมสร้างกำลังใจ (Empowering) เป็นผู้มีคุณธรรม (Moral agents) และมีการกระตุ้นตามให้มีความเป็นผู้นำด้วยผู้นำ หรือผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถทำให้ประสิทธิผลของงานและองค์การสูงขึ้น แม้ว่าสภาพองค์การจะมีข้อจำกัดต่าง ๆ เพียงใดก็ตาม (ชลธิชา อนันต์นาวี, 2554, น. 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะมุ่งเปลี่ยนสภาพเดิมที่เป็นอยู่ โดยกระตุ้นให้ผู้ตามได้ตระหนักถึงโอกาสและปัญหาในการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีการกระจายอำนาจหรือการเสริมแรงจูงใจเป็นผู้มีคุณธรรม กระตุ้นให้ผู้ตามมีความเป็นผู้นำก่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ในองค์การ ตระหนักในภารกิจวิสัยทัศน์ ของทีม (อินทุอร โควังชัย, 2554, น. 2)

แรงจูงใจจึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งผู้บริหารจะต้องหาวิธีการและเทคนิคที่จะให้สมาชิกปฏิบัติงานและทุ่มเทให้กบองค์การอย่างเต็มที่โดยเฉพาะกับผู้บริหารสมัยใหม่ที่ต้องเป็นผู้จัดการและผู้นำได้อยางเหมาะสม โดยผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ และมีศักยภาพในโลกปัจจุบันและอนาคต (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551, น. 78) ผู้บริหารจะต้อง ให้ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ โดยเฉพาะแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นในความรู้สึกนึกคิดขอ ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ซึ่งเป็นสิ่งที่ถาวรไม่ว่าจะเป็นความสนใจ ความต้องการ หรือเจตคติต่องาน ล้วนก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานทุกฝ่าย เพราะนอกจากจะช่วยให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนบุคคลแล้ว ยังจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน (ภารดี อนันต์นาวี, 2551, น. 136) การสร้างแรงจูงใจโดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรักงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย1) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล 2) ความต้องการความรักและความผูกพัน 3) ความต้องการอำนาจ (McClelland, 1961, pp. 100-101)

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีโรงเรียนทั้งหมด 78 โรงเรียน ได้ดำเนินการ สนับสนุนการจัดการศึกษาตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการและขับเคลื่อนนโยบายตาม ยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด โดยมีการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นระยะ โดยภาพรวมในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ซึ่งจากผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมามีหลายปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินงานยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคที่ต้องแก้ไขดังนี้ 1) มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารการศึกษาบ่อย ส่งผลให้นโยบายมีการปรับเปลี่ยน 2) บุคลากรมีการโอนย้ายและบรรจุแต่งตั้งดำรงตำแหน่งใหม่ เกิดการปฏิบัติงานไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และ 3) บุคลากรไม่ได้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ และยังอยู่ในช่วงเวลาการปฏิรูปกระทรวงศึกษา ทำให้ครูขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2563 น. 98)

จากปัญหาและเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูให้ประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของภาวะผู้นำ

เกตุผกา มานะกิจ (2554, น. 19) ได้สรุปความหมายของ ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้นำที่มีผลให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลในองค์กรปฏิบัติตามให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยใช้ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเทคโนโลยีมาสนับสนุนเจษฎา กรณ์ นันดิลก (2556, น. 12)การใช้อิทธิพลของบุคคลหรือ ของตำแหน่งโดยการจูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติตามความคิดเห็นความต้องการของตน ด้วยความเต็มใจ ยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มตามที่กำหนดไว้ ภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการชักจูงผู้อื่นให้ค้นหาหนทางที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด และเป็นการผูกมัดหรือหลอมรวมกลุ่มเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แล้วกระตุ้นให้ดาเนินไปสู่เป้าหมาย หรืออาจสรุปได้ว่าภาวะผู้นำคือรูปแบบอิทธิพลระหว่างบุคคล (Interpersonal Influence) เป็นความสามารถในการนำของผู้นำหรือกลุ่มในอันที่จะก่อให้เกิดการกระทำกิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ดาราวดี บรรจงช่วย (2560, น. 11 - 12) ได้สรุปไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการใช้ความสามารถของผู้นำในการใช้อิทธิพล หรือกระบวนการชักจูง โน้มน้าว หรือกระตุ้นจิตใจให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงานปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติตามความต้องการด้วยความเต็มใจ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

จากความหมายของภาวะผู้นำข้างต้นสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้นำที่ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจจนนำไปสู่ เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ปราณี เข็มทอง (2557, น. 6) ได้สรุปไว้ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สถานศึกษา หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารเกี่ยวกับความสามารถในการใช้อิทธิพล อำนาจและจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือกลุ่มปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเพื่อนำไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ประกอบด้วย บทบาทผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ และคุณลักษณะผู้นำ

วาทิตยา ราชภักดี (2561, น. 39) ได้สรุปไว้ว่า ภาวะผู้นำของ ผู้บริหาร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงถึงความรู้ความสามารถในการบริหาร คือ มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ มีการสร้างสรรค์และพัฒนาการทำงาน ใช้หลักเหตุผลในการบริหาร มีความสามารถในการประสานงาน มีการนิเทศ ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานของครู และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อการโน้มน้าวหรือจูงใจให้ทุกฝ่ายในโรงเรียนปฏิบัติงานในหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่ จนนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ

จากความหมายของภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนข้างต้น สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนที่แสดงถึงความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการตลอดจนการแสดงออกในลักษณะการใช้อำนาจหน้าที่ ในการจูงใจครูหรือบุคลากรทางการศึกษาให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยมี จุดหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของสถานศึกษาร่วมกัน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูเป็นความรู้สึกที่ทำให้ครูมีความกระตือรือร้น ที่จะปฏิบัติงาน มีนักการศึกษา นักบริหาร และนักวิชาการได้กล่าวถึง ความหมายของ แรงจูงใจ ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของครูไว้ในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป

ความหมายของแรงจูงใจ

ภาคภูมิ ภูมิศาสตร์ (2555, น. 13) ได้สรุปไว้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ มีพลังและมีทิศทาง นั่นคือแรงจูงใจจะทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนมีการกระทำเพื่อไปสู่ จุดหมายปลายทางแรงจูงใจ มีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจ ภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจ โดยตัวเขาเองไม่ได้หวัง รางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจาก ผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน

เมตตา สอนเสนา (2557, น. 55) ได้สรุปไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันภายในของแต่ละบุคคลที่ถูกกระตุ้นความรู้สึกให้บุคคลใช้ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดหรือตอบสนองความต้องการ และมีความ พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บุญเลิศ ตองติดรัมย์ (2559, น. 47) ได้สรุปไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง เหตุผล กระบวนการ สาเหตุ สภาวะ หรือสภาพการณ์ที่กระตุ้นให้บุคคล แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่แสดงถึงความต้องการที่มีอยู่ภายในอย่างมีพลัง อย่างเต็มใจ อย่างมีทิศทาง และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

บุญมา แพ่งศรีสาร (2561, น. 40) ได้สรุปไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการแรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชมส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นและมักที่จะหวังรางวัลหรือผลตอบแทน

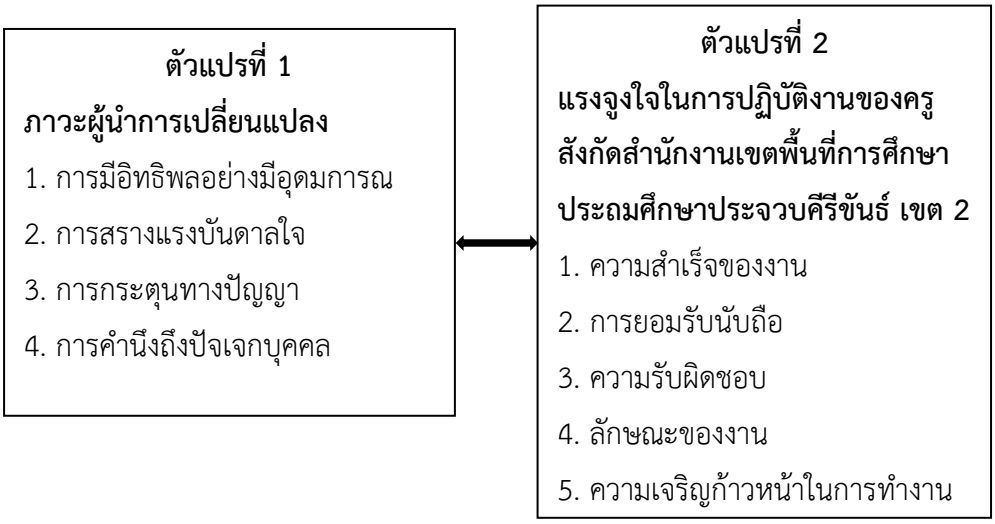
จากความหมายของแรงจูงใจข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันภายในของแต่ละบุคคลที่ถูกเร้าหรือกระตุ้นโดยบุคคลหรือสภาพแวดล้อมให้ แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตั้งอยู่เลขที่ 9 /1 หมู่ที่ 12 ถนนเพชรเกษม ตำบลหนองตาแต้ม อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โทรศัพท์ 032623780 เว็บไซต์ https://www.pkn2.go.th/inhopkn2.php

โรงเรียนสังกัดสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีการจัดการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีจำนวน 89 โรงเรียน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับสูงมาก

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 941 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา 72 คนและครูผู้สอน 869 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 281 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ผล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบปริญญาตรี และประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ 5 ปี – 9 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในการวิเคราะห์ผล พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในการวิเคราะห์ผล พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .856 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา มีแนวทางการบริหารที่มุ่งยกระดับความเชื่อ เจตคติ คุณธรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สูงขึ้นเพื่อให้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ผู้บริหารต้องเป็นแกนหลักในการบริหารและดำเนินการร่วมกันผลักดัน ส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานให้บุคลากรภายในและภายนอกมีส่วนในภารพัฒนาสถานศึกษา และทำให้ครูมีความเชื่อมั่นในภาวะผู้นำของผู้บริหารจึงจะสามารถนำพาสถานศึกษาไปสู่ความ สำเร็จในการปฏิรูปการเรียนรู้ได้ เพราะไม่มีบุคคลใดที่จะทำงานคนเดียวได้สำเร็จการดำรงชีวิตของบุคคลต้องมีการกระทำร่วมกันเป็นหมู่คณะ ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นแกนนำหลักในการบริหารและดำเนินการ ร่วมกับแกนนำอื่น ๆ ในการ พัฒนาสถานศึกษาให้ก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพะต้องมีภาวะผู้นำและใช้ภาวะผู้นำ ได้อย่างเหมาะสมจึงจะสามารถบริหารงานให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำของ แบสและอโวลิโอ (1985, น.545) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ จำแนกเป็น 2 แบบ คือ กาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นการเปลี่ยนสภาพของทั้งบุคคลและระบบให้ดีขึ้น เป็นแนวคิดทางการศึกษาของผู้นำแนวใหม่ที่มุ่งยกระดับความองค์การความเชื่อ เจตคติ คุณธรรมของผู้ตามให้สูงขึ้นเพื่อให้มีผลต่อการพัฒนาเปลี่ยนแปลงกลุ่มองค์การให้มีประสิทธิผลโดยมีแนวคิดว่าการศึกษาภาวะผู้นำในระยะที่ผ่านมายังไม่สามารถอธิบายภาวะผู้นำอย่างชัดเจน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเมื่อผู้นำขยายขอบเขตและยกระดับความสนใจของผู้ตาม ผู้นำจะทำให้ผู้ตามตระหนักถึงความสำคัญและยอมรับในจุดประสงค์และภารกิจของกลุ่ม ผู้นำ จะชี้นำให้ผู้ตามมองเห็นประโยชน์ขององค์การหรือของกลุ่ม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความเสน่หา ด้านการดลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการมุ่งสัมพันธ์เป็นรายคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย โอภาษี (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของครู โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารคือผู้ที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติให้บรรลุจุดมุ่งหมาย แสดงออกถึงค่านิยม แรงจูงใจ ความต้องการ ความจำเป็น ความคาดหวังของทั้งผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับบัญชา ระดับแรงจูงใจและทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกันขององค์กร และการที่บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นมาหรือได้รับการยกย่องขึ้นให้เป็นผู้นำจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญกว่าผู้อื่นในด้านการนำและมีความสามารถที่จะชักจูงผู้อื่นให้ความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มที่ได้ตั้งเอาไว้ดังนั้นผู้นำที่มีความสามารถครบถ้วนจึงสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับผู้ตามได้ในทุกระดับอีกทั้งการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพเกิดขึ้นในสถามศึกษา ซึ่งยุทธศาสตร์ที่ให้ดำเนินงานไปสู่ความสำเร็จได้คือยุทธศาสตร์ภาวะผู้นำของผู้บริหารเพราะผู้บริหารต้องเป็นแกนหลักในการบริหารและดำเนินการร่วมกันผลักดันส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานให้บุคลากรภายในและภายนอกมีส่วนในการพัฒนา ที่สำคัญผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทำให้ครูมีความเชื่อมั่นในภาวะผู้นำของผู้บริหารก็จะนำพาโรงเรียนไปสู่ความสำเร็จ ในการปฏิรูปการเรียนรู้และในการบริหารงานนั้นผู้บริหารจะต้องทำการจูงใจให้คนทุ่มเทแรงกาย แรงใจอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามจุดหมายขององค์กรที่ตั้งไว้โดยเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่ทำได้ การจูงใจคนให้ทำงานผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะคำนึงถึงการตอบสนองจุดหมายของตัวบุคคลและจุดหมายขององค์การควบคู่ไปด้วยจะละเลยหรือให้ความสำคัญเฉพาะส่วนหนึ่งส่วนใดไม่ได้ การจูงใจเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ เพราะคำนิยามของการบริหารนั้นผู้บริหารต้องทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่นโดยเฉพาะตามสายการบังคับบัญชาแต่งานจะสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับวิธีและนโยบายการจูงใจของผู้บริหารนั้นๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของนารีรัตน์ บัตรประโคน (2557, น. 68) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิจัยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า การที่สามารถควบคุมบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของสถานศึกษาเป็นเป้าหมายในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอาจเป็นเพราะว่า ครูเห็นว่าการที่บุคคลปฏิบัติงานในงานหนึ่งด้วยความเป็นระเบียบอย่างเคร่งครัด จะทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้นั่นเอง

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีความสัมพันธ์กันทางบวก อยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โดยผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำสูงจะส่งผลให้ครูมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงด้วย จากผลการวิจัยนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้บริหาร ที่มีภาวะผู้นำจะเป็นผู้ประสานสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ให้ทำงานบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารสถานศึกษาจะมีบทบาทสำคัญในการทำให้ระบบกลุ่มมั่นคง โดยมีหน้าที่ในการบริหารจัดการสอนงานปรึกษาหารือ ซึ่งสรุปได้ 5 บทบาท สำคัญ ได้แก่ วางเผน (Planning) จัดการ (Organizing) งานสนับสนุน (Staffing) สั่งการ (Directing) ควบคุมคูแล (Controlling) เพื่อบริหารให้มีความราบรื่น ผู้ร่วมงานทำงานด้วย

ความเต็มใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นำพาระบบไปสู่เป้าหมายร่วมกัน จึงส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โคยผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะทำให้ครูมีแรงจูงใจในการปฏิบัติ ให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา ประกอบกับผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญในการสร้างบรรยากาศในสถานศึกษาให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของครู งานจะดำเนินไปด้วยดีบรรลุตามวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับศิลปะในการบริหารงานของผู้บริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรปรียา แผ่นสุวรรณ (2556, น. 73 -75) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอแก้งสนามนาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาแก้งสนามนาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์และด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร อยู่ในระดับสูงมาก มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่ผู้บริหารต้องรักษาให้คงอยู่ต่อไป และสิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล เพราะผู้บริหารต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและความเหมาะสมอย่างเท่าเทียมกัน

2. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู อยู่ในระดับสูง เป็นสิ่งที่ดีควรรักษาระดับแรงจูงใจนี้ไว้ และควรมีการเพิ่มระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

3. จากผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ความสัมพันธ์กันทางบวก อยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ฉะนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องมีการศึกษาภาวะผู้นำที่เหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับครูเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้ครูทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทแรงกายและแรงใจ เพื่อทำให้สถานศึกษาบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาภาวะผู้นำกับแรงจูงใจกับกลุ่มประชากรที่แตกต่างกันออกไป สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ บุคลากรที่ไม่ใช่หน่วยงานการศึกษา เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์แรงจูงใจตามทฤษฎีของอโวลิโอและเฮิร์ซเบิร์ก

3. ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาภาวะผู้นำที่เหมาะสมในการบริหารสถานศึกษาหรือหน่วยงานทางการศึกษา

บรรณานุกรม

เกตุผกา มานะกิจ. (2554). *การศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการและประสิทธิผลการ บริหารงานวิชาการโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงรายเขต 3.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

จิรปรียา แผ่นสุวรรณ. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอแก้งสนามนาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6.* งานนิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เจษฎากรณ์ นันดิลก. (2556). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กาฬสินธุ์เขต 1.* การศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

ชลธิชา อนันต์นาวี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับองค์การแห่งการเรียนรู้ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชลบุรี เขต 3*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.พริ้นท์.

ดาราวดี บรรจงช่วย. (2560). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดชุมพร.* การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

นารีรัตน์ บัตรประโคน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

บุญมา แพ่งศรีสาร. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2561). คุณลักษณะผู้บริหารทางการศึกษาในยุคศตวรรษใหม่. *วารสาร มจร. นครน่านปริทรรศน์,* 2(2), หน้า 134-136.

บุญเลิศ ตองติดรัมย์. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

ปราณี เข็มทอง. (2557). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

ภาคภูมิ ภูมิศาสตร์. (2555).*แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนธัญบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ภารดี อนันต์นาวี. (2551). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา.* ชลบุรี.

เมตตา สอนเสนา. (2557). *ภาวะผู้นำทางการเรียนการสอนของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

วาทิตยา ราชภักดี. (2561). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

สมหมาย โอภาษี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรีเขต1.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2550). *แนวทางการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาให้คณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษา พ.ศ.2550*. กรุงเทพฯ.

อินทุอร โคว้งชัย. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับคุณภาพการบริหารงานวิชาการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัมหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

Bass. B.M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The free.

McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand.

ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

Servant Leadership of School Administrators as Perceived under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 1

ดวงกมล ตรีหัตถ์[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Duangkamon Treehut[1] and Pipob Vachungngern[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: gift12sj13@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อทราบภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แนวคิดภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการเป็นกรอบการวิจัย ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 295 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 40 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่าเอฟ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบรายคู่ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) การเปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำแบบให้บริการ ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The purposes of this research were (1) to explore the servant leadership of school administrators under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1, and (2) to compare the servant leadership of school administrators under Prachuap Khiri Khan Primary

Educational Service Area Office 1 classified by work experience and school size. This study employed a survey research methodology and used the servant leadership concepts as a conceptual framework. The 295 samples were teachers under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1 of the academic year 2022 through simple random sampling. The instrument was a 40-item, 5 scale rating questionnaire querying about opinion about servant leadership of school administrators and analyzed with percentage, mean, standard deviation, F-test, one-way analysis of variance, and pairwise comparison. The major findings were as follows: (1) the servant leadership of school administrators under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1 aspect, it was at the high level. Except for the opinion about the conceptualization, it was at the highest level. (2) the comparison of the servant leadership of school administrators under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1 classified by work experience and school size aspect, it had significant differences at the statistical level of .05

Keywords: Leadership, servant leadership, school administrators,

บทนำ

ในปัจจุบันสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร คือ คนทำงานที่มีความรู้และผลผลิต ขณะที่เรากำลังอยู่ในยุคที่คนทำงานโดยอาศัยข้อมูลและความรู้ แต่ผู้นำหรือผู้บริหารยังคงบริหารจัดการองค์กรเหมือนที่เคยทำในยุคอุตสาหกรรมที่เน้นการควบคุมเข้มงวด ทำให้ศักยภาพของมนุษย์ไม่ได้ใช้ออกมา การบริหารจัดการมนุษย์เหมือนเป็นวัตถุสิ่งของเป็นการลดคุณค่าความเป็นมนุษย์ลง ทำให้พวกเขารู้สึกแปลกแยกไม่รู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของงานหรือองค์กร เกิดความไม่ไว้วางใจกัน การโต้แย้ง การต่อต้านกัน ทำให้ไม่สามารถนำแรงจูงใจ ศักยภาพ ความสามารถพิเศษ อัจฉริยภาพ ความฉลาดรอบรู้ คุณค่า และปัญญาของมนุษย์ออกมาใช้ได้ (Stephen A. Covey, 2004)

ภาวะผู้นำคือสิ่งที่ผู้นำทุกคนจำเป็นต้องมีและต้องสร้างให้เกิดขึ้นเพื่อการบริหารงานและนำผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งภาวะผู้นำเป็นความสามารถของผู้นำในการใช้ศิลปะอิทธิพล อำนาจ หน้าที่ และพลังอำนาจที่มีอยู่ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายและงานในหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ตั้งไว้อย่างเต็มใจ และเต็มความสามารถ (ทัศชัย ชัยมาโย, 2562, น. 26) นอกจากนี้ ภาวะผู้นำเป็นความสามารถของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน ความสามารถในการใช้ศาสตร์และศิลป์ เพื่อจูงใจให้คนอื่นคล้อยตามทำตามและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีคุณลักษณะที่เหมาะสมทั้งด้านความรู้ มีสติสติปัญญา มองการณ์ไกล มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการองค์การ มีทักษะและเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลงที่

ทรงความรู้ สามารถขับเคลื่อนองค์การให้ปฏิบัติภารกิจตามแผนงานเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ (บุษยมาส ผาดี, 2563, น. 11) ซึ่งภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่เน้นให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้อื่นเป็นอันดับแรกโดยใช้วิธีการแบบองค์รวมในการทำงาน ส่งเสริมการสร้างชุมชน และแบ่งปันอำนาจในการตัดสินใจ

กรีนลีฟ Greenleaf ใช้เวลาหลายปีในการพิจารณาไตร่ตรองถึงประสบการณ์ในเรื่อง บทบาทของผู้นำ กรีนลีฟได้เขียนมโนทัศน์ของผู้นำแบบผู้ให้บริการ ท่านเชื่อว่าผู้นำต้องเป็นผู้รับใช้ก่อน ซึ่งเริ่มจากความรู้สึกที่เป็นไปตามธรรมชาติที่บุคคลต้องการที่จะรับใช้ผู้อื่น การเลือกในระดับจิตสำนึกจะเป็นแรงบันดาลใจในการนำไปสู่ความเป็น ผู้นำแบบผู้ให้บริการจะแตกต่างอย่างชัดเจนกับผู้ที่ต้องการเป็นผู้นำก่อน คือ ผู้นำเกิดจากแรงขับของความต้องการอำนาจ และการครอบครอง ผู้นำแบบนี้การรับใช้จะเป็นตัวเลือกท้าย ๆ ผู้นำแบบมีอำนาจและผู้นำแบบผู้ให้บริการจึงมีความ แตกต่างแบบ 2 ขั้ว อันเป็นความผสมผสานที่หลากหลายของธรรมชาติมนุษย์แตกต่างโดยการดูแลรับใช้โดยการเป็นผู้รับใช้ก่อน เพื่อรับใช้ความต้องการตามลำดับสำคัญของความต้องการของมนุษย์ การทดสอบที่ดีและยากสำหรับผู้บริหาร คือ ความพร้อมที่จะรับใช้ความต้องการของผู้อื่นก่อนความต้องการของตนเองแบบทดสอบที่ดีที่สุดของผู้นำแบบผู้ให้บริการและเป็นสิ่งที่ยากที่สุดสำหรับผู้บริหาร (Greenleaf , 2003, p.33) และภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อสังคม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความสามารถในการกระตุ้นบุคคลอื่นให้มีโอกาสทั้งให้บริการและนำผู้อื่น จึงเป็นจุดเริ่มต้นของความสามารถในการเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับสังคมสำหรับบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งผู้นำ ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการจะคอยกระตุ้นเตือนถึงความรับผิดชอบพื้นฐานในการให้บริการผู้อื่นอยู่เสมอ และจะคอยกระตุ้นให้มองหาโอกาสในการพัฒนาภาวะผู้นำในตนเองแล้วผลลัพธ์ที่ได้นี้จะช่วยเพิ่มคุณค่าแก่บุคคลมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ แนวคิดภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญมากขึ้นจนถึงปัจจุบัน มีการประยุกต์แนวคิดดังกล่าวไปใช้ในทางปฏิบัติอย่างแพร่หลายทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของบุคลากรเพื่อให้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (สิริพรรณ จึงสุทธิวงษ์, 2560, น. 19)

จากการรายงานผลการติดตามและประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า กระบวนการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนางานยังขาดความชัดเจน ไม่สะท้อนสภาพปัญหาขององค์กร ไม่ครอบคลุมกลุ่มงาน การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการบริหารงานที่เข้มแข็งขึ้นและต้องดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาครู ให้สามารถจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาที่สำคัญ คือ ครู พบว่าครูมีภาระงานมาก ขาดความสมดุลในชีวิตทำให้เกิดสภาวะเครียด ไม่มีความสุขในการทำงานทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นสาเหตุให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานไม่สำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1, 2565) ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการและระบบการศึกษามีคุณภาพ ผู้บริหาร สถานศึกษาถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นผู้นำโดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้มีภาวะผู้นำมีความสามารถ ทั้งด้านการบริหารและวิชาการตามมาตรฐาน

สมรรถนะ (Office of the Education Council, 2017, p. 91) เพื่อช่วยขับเคลื่อนองค์กรตลอดจนการบริหารจัดการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมและพัฒนาภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา และใช้ให้เกิดประโยชน์กับการบริหารโรงเรียนสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

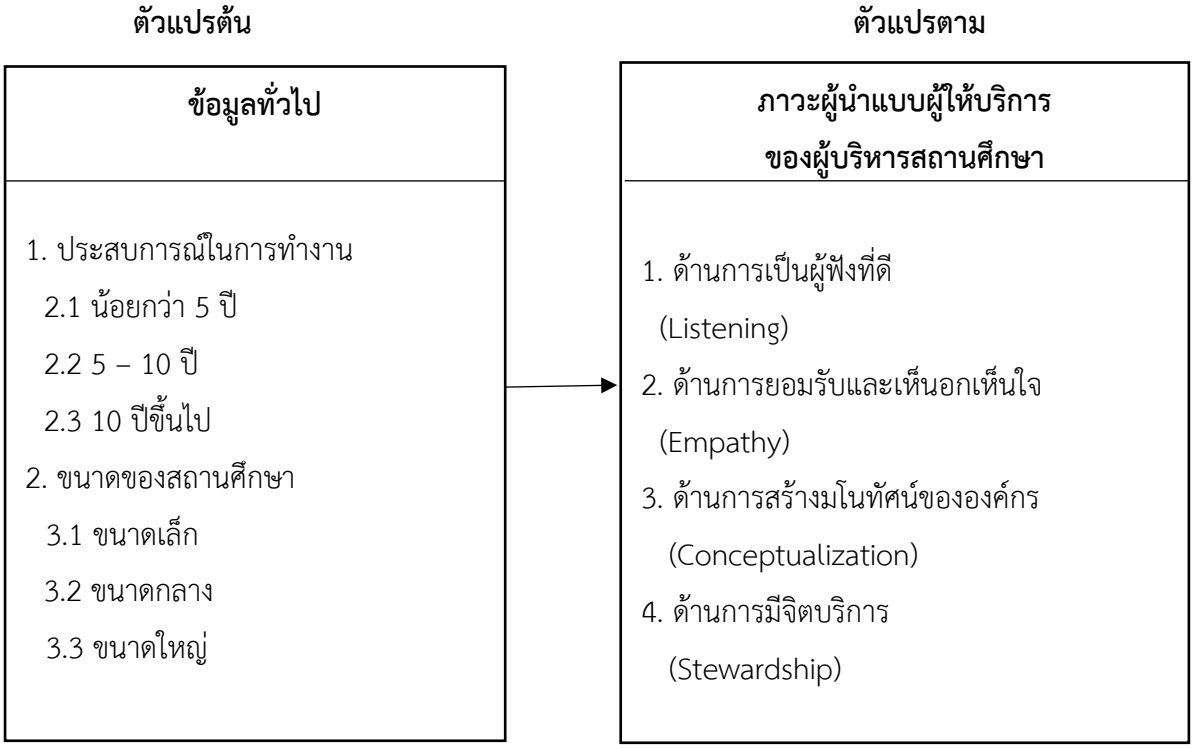
ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงออกของผู้นำที่มีความรู้สึกโดยธรรมชาติที่มีความต้องการ ให้บริการและมุ่งให้บริการเป็นอันดับแรก ให้บริการทั้งความรู้และความช่วยเหลือจนมั่นใจว่าความต้องการสูงสุด ของผู้ตามนั้นได้รับการตอบสนอง (Greenleaf, 2003, p. 17) โดยให้ความสำคัญทั้งในด้านวิสัยทัศน์ของผู้นำ คุณธรรม จริยธรรม การบริการ และคุ้มครองดูแลรักษาตลอดจนการสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Daft, 2002)

ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการ ได้มีมานานและมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง โดยในปัจจุบันองค์กรชั้นนำของประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการมาใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้น พร้อมทั้งนำมาเสริมสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กรอีกด้วย (Andrea et al, 1998) คำว่า “ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการ” หรือ “Servant Leadership” มีการนำมาใช้ครั้งแรก เมื่อปี ค.ศ. 1970 เริ่มจากบทความของ Greenleaf ในชื่อเรื่องว่า “ผู้นำเสมือนผู้รับใช้” (Servant as Leader) ซึ่ง Spears (1998) ได้นำแนวคิดของ Greenleaf มาจำแนกคุณลักษณะของภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ 1) การเป็นผู้ฟังที่ดี (Listening) 2) การยอมรับและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) 3) การบำรุงรักษาบุคลากร (Healing) 4) การมีความตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) 5) การชักจูงโน้มน้าวใจ (Persuasion) 6) การสร้างมโนทัศน์ขององค์การ (Conceptualization) 7) การมองการณ์ไกล (Foresight) 8) การมีจิตบริการ (Stewardship) 9) การมุ่งมั่นการพัฒนาบุคลากร (Commitment to the Growth of People) และ 10) การสร้างสรรค์ชุมชน (Building Community) (Greenleaf, 2003, p. 1-7)

ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นองค์ประกอบ ของภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี (Listening) ผู้นำต้องสามารถสื่อสารให้ผู้พูดเห็นถึงความตั้งใจที่จะเข้าใจสิ่งที่เข้าพูด และเป็นผู้ฟังที่ปราศจากอคติ ด้านการยอมรับและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นแสดงออกถึงความห่วงใยและความเห็นอกเห็นใจต่อบุคลากรทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว ด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์กร (Conceptualization) เป็นความสามารถที่จะเห็นปัญหาและมองเห็นองค์การในแบบภาพรวม และด้านการมีจิตบริการ (Stewardship) ปกป้องรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

2. ขนาดของสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูที่อยู่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,276 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูที่อยู่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 295 คน ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรตารางคำณวนขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย ประสบการณ์ทำงานและขนาดของสถานศึกษา ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 40 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมจากครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. ส่งแบบสอบถาม Google Form พร้อมหนังสือขอความร่วมมือให้สถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนด้วยตนเองพร้อม QR Code และขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายใน 1 เดือน ได้คืนจำนวน 295 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดอย่างละเอียด ก่อนจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตาราง

2. วิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลผลคะแนนเป็นช่วงคะแนนเฉลี่ย

3. เปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยผู้วิจัยแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี 2) ด้านการยอมรับและเห็นอกเห็นใจ 3) ด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์กร 4) ด้านการมีจิตบริการ พบว่า ภาพรวมระดับดำเนินการอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

ภาวะผู้นำแบบให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี	4.41	0.50	มาก
2. ด้านการยอมรับและเห็นอกเห็นใจ	4.48	0.51	มาก
3. ด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์กร	4.57	0.45	มากที่สุด
4. ด้านการมีจิตบริการ	4.23	0.83	มาก
สรุปภาพรวม	**4.42**	**0.57**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.42, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์กร ($\bar{X}$= 4.57, S.D. = 0.45) รองลงมา คือ ด้านการยอมรับและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X}$= 4.48, S.D. = 0.51) ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี ($\bar{X}$= 4.41, S.D. = 0.50) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาน้อยที่สุด คือ ด้านการมีจิตบริการ ($\bar{X}$= 4.23, S.D. = 0.83)

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี ด้านการยอมรับและเห็นอกเห็นใจ และด้านการมีจิตบริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปภาพรวมได้ว่าภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 แสดงว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ด้านการยอมรับและเห็นอกเห็นใจ และด้านการมีจิตบริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี และด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปภาพรวมได้ว่าภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 แสดงว่าครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินทิพย์ เพ็งสง (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี (Listening) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษามีการรับฟังบุคลากรอย่างตั้งใจและเป็นกลาง พยายามทำความเข้าใจในสิ่งที่บุคลากรต้องการสื่อสาร อันนำไปสู่การสื่อสารและการตัดสินใจที่ถูกต้อง ให้เกียรติ เคารพ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

จึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชลดา ปิ่นวิเศษ (2563) เรื่อง ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการฟังโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการยอมรับและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาพยายามทำความเข้าใจความรู้สึกของบุคลากร มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และเห็นคุณค่าของบุคลากร แสดงความห่วงใย เข้าใจปัญหา และให้กำลังใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เห็นคุณค่าของบุคลากรโดยมองทุกคนเท่าเทียมกัน มีความเมตตาและให้อภัยแก่บุคลากร พร้อมทั้งยอมรับความสามารถและปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเคารพในความสามารถ จึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการยอมรับและเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลดา ปิ่นวิเศษ (2563) เรื่อง ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการยอมรับและเห็นใจผู้อื่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์กร (Conceptualization) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานจนได้รับการยอมรับและนับถือเป็นต้นแบบ มุ่งมั่นในการสร้างความเชื่อถือและเชื่อใจ รวมถึงสร้างความตระหนัก ความสำคัญและความจำเป็นในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะที่จะทำให้บุคลากรตระหนักถึงภารกิจที่สำคัญของสถานศึกษาเพื่อการบรรลุจุดมุ่งหมาย ผู้บริหารทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีแรงบันดาลใจและตระหนักว่าบุคลากรเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้สถานศึกษาขับเคลื่อนไปได้ จึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรุณ พรหมจรรย์ (2555) เรื่องภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของ ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยพบว่าด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านการมีจิตบริการ (Stewardship) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษามีความพร้อม ความเต็มใจให้บริการแก่บุคลากรและผู้อื่น มีความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติผู้อื่น อุทิศตนเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรและความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งยังช่วยเหลือสนับสนุนบุคลากรโดยไม่หวังผลตอบแทน มีความจริงใจ เปิดเผยในการทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจและใช้วิธีการโน้มน้าวใจมากกว่าการบังคับควบคุม โดยให้การช่วยเหลือเพื่อความสำเร็จของบุคลากรและองค์กร จึงทำให้ความคิดเห็นของครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการมีจิตบริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิรินทิพย์ เพ็งสง (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการมีจิตบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา สามารถอภิปรายเป็นลำดับ ได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย ครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการสถานศึกษาในการจัดวางตำแหน่งบุคคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าย่อมได้รับการรับฟังคำแนะนำ และการยอมรับจากผู้บริหารมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย เพราะผู้บริหารมองเห็นว่าครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีความรู้ความสามารถ และความเข้าใจในบริบทของสถานศึกษา ชุมชน นักเรียน โครงสร้างการบริหาร สภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอก และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถมองภาพรวมและทิศทางของสถานศึกษา โดยรับฟัง ยอมรับ เข้าใจบุคลากร พร้อมทั้งวางจุดหมายและทิศทางของขององค์การในอนาคตที่ชัดเจน ส่งผลให้ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยะวรรณ คิดโสดา (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารและประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จากผลการวิจัย ครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาที่มีขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้บริหารในสถานศึกษาขนาดเล็ก เพราะมีความพร้อมด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ และโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงสามารถแสดงบทบาทหน้าที่และภาวะผู้นำในการบริหารจัดการ ให้บริการ รับฟัง เข้าใจ และยอมรับในบุคลากร พร้อมทั้งแสดงให้บุคลากรเห็นถึงภาพรวมของเป้าหมาย ทิศทาง และวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาร่วมกันได้มากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็กที่ยังขาดความพร้อมทั้งเรื่องจำนวนบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่และทรัพยากรอื่น ๆ ทำให้ครูที่ปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลดา ปิ่นวิเศษ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี (Listening) ผู้บริหารสถานศึกษา ควรตั้งใจรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรด้วยใจที่เป็นกลางและเปิดกว้าง แม้ว่าจะมีความคิดเห็นที่แตกต่าง และสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ มีทักษะในการสื่อสาร ใช้การสื่อสารแบบ 2 ทาง เป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี มีศิลปะในการจูงใจบุคลากร สามารถสั่งการและนำเสนอผลงานต่าง ๆ ได้อย่างกระชับและง่ายต่อการทำความเข้าใจ เมื่อผู้บริหารฟังเป็นก็จะได้รับข้อมูลอย่างรอบด้าน และทำให้ทุกคน ทุกฝ่าย กล้ารายงานข้อมูลเพื่อที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

2. ด้านการยอมรับและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ผู้บริหารสถานศึกษา ควรเอาใจใส่และให้กำลังใจบุคลากรในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาอย่างทั่วถึง รวมถึงต้องมีความเมตตา ความห่วงใยต่อบุคลากรและปฏิบัติงาน ด้วยความเคารพในความแตกต่างระหว่างบุคคล ต้องเข้าใจบุคลากร และ ต้องเข้าใจความเป็นจริงในสังคม โดยเฉพาะกับบุคลากรหรือผู้รับบริการ โดยสามารถรับรู้ความต้องการและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาเมื่อบุคคลเหล่านั้นประสบปัญหา รวมทั้งสามารถช่วยเหลือบุคลากรให้ดีขึ้น

3. ด้านการสร้างมโนทัศน์ขององค์การ (Conceptualization) ผู้บริหารสถานศึกษา ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการปฏิบัติงานของสถานศึกษา โดยใช้สภาพจริงของสถานศึกษามากำหนดเป็นกรอบแนวคิด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ในการพัฒนาสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน พัฒนาองค์กรตามลำดับความสำคัญ กำหนดทิศทางของสถานศึกษาด้วยความตั้งใจจริง มีเหตุผลและมุ่งมั่นนำพาสถานศึกษาสู่อนาคต เปิดรับความคิดใหม่ ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง

4. ด้านการมีจิตบริการ (Stewardship) ผู้บริหารสถานศึกษา ควรจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงานและมีความรับผิดชอบ รวมถึงให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือบุคลากรอย่างไม่มีเงื่อนไข เสียสละ อุทิศตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่เพื่อทำให้บุคคลและองค์กรเจริญเติบโต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบกับตัวแปรต้นมากขึ้น เช่น ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา เพื่อให้ได้งานวิจัยที่ชัดเจนและได้แนวทางการพัฒนาตรงกับสภาพจริง

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

บรรณานุกรม

ชลดา ปิ่นวิเศษ. (2563). *ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2*. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา, 7, หน้า 781-792.

ทัศชัย ชัยมาโย. (2562). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของทหารเหล่าการเงินในกองทัพบก สังกัดกองทัพภาคที่ 2. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 15(1), หน้า 39-49.

บุษยมาส ผาดี. (2563). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรำไพพรรณี, จันทบุรี.

ปิยะวรรณ คิดโสดา. (2561). ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และประสิทธิผลการบริหารงาน โรงเรียนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค 11. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ*, 6(24), หน้า 92-102.

ศิรินทิพย์ เพ็งสง. (2563). *ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

สิริพรรณ จึงสุทธิวงษ์. (2560). *รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร.* ปรัชญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

อรุณ พรหมจรรย์. (2555). *การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.* ปรัชญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

Andrea, G. M., Timothy, S. J., Broene, M. N. & Kubasek, N. (1998). Do we really want more leaders in business? *Journal of Business Ethics*, 17(1), pp. 1727-1736.

Daft, R. L. (2002). *Leadership Theory and Practice.* Forth Worth, TX: The Dryden Press.

Greenleaf, R. K. (2003). *The Servant Leadership within A Transformative Path.* New Jersey: Paulist Press.

Krejcie, Robert V., & Daryle, W. Morgan. (1970). Determining Sampling Size for Research Activties. *Journal of Education and Psychological Measurement*, 10(11), p. 308.

Office of the Education Council. (2017). *National Education Plan 2017 – 2036*. Bangkok: Prikwan Graphics. [in Thai]

Spears, L. C. (1998). *Insights on leadership: Service, stewardship, spirit, and servant-leadership.* New York: John Wiley & Sons.

Stephen A. Covey. (2004). *The 8th Habit: From Effectiveness to Greatness*. New York: Free Press.

ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

Effective Leadership in Thailand 4.0 of School Administrators in Schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 1

ศศิกานต์ สังสกฤษ[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Sasikan Sungsakit[1] and Pipob Vachung Ngern[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: Sasikan.sun@outlook.rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อทราบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 118 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,276 คน โดยวิธีวิธีการสุ่มอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกตามขนาดโรงเรียน จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 295 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ (2) การเปรียบเทียบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และรายด้านพบว่า ด้านบริหารงานเชิงกลยุทธ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการจูงใจ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ประสิทธิภาพ ประเทศไทย 4.0 ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

This research aims to study (1) The Effective leadership in Thailand 4.0 of the school administrators in Government Teachers and Education Personnel's perspective. (2) To compare the Effective leadership in Thailand 4.0 of the school administrators in Prachuap Khiri Khan primary educational service area 1. This study is a Survey Research that to classify the school size by collecting data from the Government Teachers and Education Personnel in Prachuap Khiri Khan primary educational service area 1 in 118 schools with 1,276 people by using the Stratified Random Sampling method which classified by schools size. Then created a simple random sample with the lottery method and got a sample of 295 people. And set the group size of the sample by using the Krejcie and Morgan Sample size calculation formula. Frequency Analysis, Percentage (%), Mean ($\overline{X}$), Standard Deviation (S.D.) and Analysis of Variance (ANOVA). The results revealed that (1) The effective leadership in Thailand 4.0 of the school administrators in Prachuap Khiri Khan primary educational service area 1 overall was high rating scale and (2) The comparison of the Effective leadership in Thailand 4.0 of the school administrators in Prachuap Khiri Khan primary educational service area 1 which classified school size, the overall was not the same statistically significant at the 0.05 level. And the others as follows: Strategic Management and Information Technology were not the same statistically significant at the 0.05 level. Human Relations and Persuasion were the same statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Leadership, effectiveness, Thailand 4.0, school administrator

บทนำ

VUCA World เป็นสังคมแห่งความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ซับซ้อนและส่งผลกระทบต่อทุกองค์กร รวมถึงแวดวงการศึกษาก็หนีไม่พ้นเช่นเดียวกัน ต้องมีการปรับตัวเองขนานใหญ่ เพื่อนำเทคโนโลยีด้านการศึกษาเข้ามาปรับใช้ในระบบการศึกษามากยิ่งขึ้น สถานศึกษาที่สามารถรับรู้ถึงความจำเป็นเร่งด่วนของการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวได้เท่านั้น จึงจะสามารถพัฒนาและอยู่รอดต่อไปได้ การ สนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และปรับตัว มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารในฐานะผู้นำสถานศึกษาจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้สถานศึกษาก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ศศิมา สุขสว่าง (2560) กล่าวถึง แนวทางรับมือกับ VUCA World สำหรับผู้นำสถานศึกษาต้องเตรียมตัวใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้สามารถตัดสินได้โดยอย่างรวดเร็ว และตอบสนองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 2) ทำความเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อนของสถานศึกษา

ขีดความสามารถและกลยุทธ์ของสถานศึกษา ผู้นำจำเป็นต้องเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้ร่วมงาน เพื่อรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นที่เสริมสร้างมุมมองใหม่เพื่อสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 3) ยุคที่ระบบและสถานศึกษา สภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อนที่มากขึ้นเรื่อย ๆ มีปัจจัยมากมายและซับซ้อนต่อการตัดสินใจ (Multiple key decision factors) การสร้างเสริมความชัดเจนในนโยบายและกลยุทธ์จึงเป็นแนวทางที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง เพื่อให้การตัดสินใจของผู้นำทันต่อเหตุการณ์ 4) ผู้นำที่ยืดหยุ่นและมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จะสามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้ โดยที่ยังคงเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของสถานศึกษายังอยู่ ช่วงเวลาที่สถานศึกษาต้องเผชิญกับวิกฤตโรคระบาด และความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมากมาย คุณสมบัติของผู้นำที่ดีจึงไม่ใช่ผู้นำที่เพียงแค่คอยทำตามระบบหรือทำตามคู่มือการบริหารในช่วงเวลาปกติเท่านั้น แต่ต้องเป็นผู้นำที่รู้จักพลิกแพลง ปรับตัวตามสถานการณ์ สามารถแก้ไขวิกฤตหรือพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสได้ เมื่อความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

โลก VUCA ที่ผันผวน (Volatile) ไม่แน่นอน (Uncertain) ซับซ้อน (Complex) คลุมเครือ (Ambiguous) อย่างในโลกปัจจุบันนี้ บุคคลผู้มีบทบาทสำคัญ สามารถพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของสถานศึกษาได้ คือ “ผู้นำ” นภัสวรรณ สิทธิธรรม (ออนไลน์, 2564) กล่าวว่า การทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ต้องใช้ความร่วมมือจากหลายฝ่ายไม่ว่าในระดับเล็กๆ อย่างในสถานศึกษา หรือใหญ่ๆ อย่างระดับประเทศ การมี “ผู้นำที่ดี” เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วย “นำงาน” และ “นำคน” ไปยังเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกันได้ และพร้อมเผชิญอุปสรรค ช่วยกันแก้ไขปัญหาด้วยกันระหว่างทาง แต่การเป็นผู้นำที่ดี ไม่ใช่แค่การมีตำแหน่งเป็นผู้นำแต่คือการมี “ภาวะผู้นำ” การเป็นผู้นำไม่ว่าจะขึ้นชื่อว่าดี หรือไม่ดีนั้น มักจะมีบุคลิกลักษณะคล้ายๆ ที่ทำให้เป็นผู้นำที่โดดเด่นนั่นก็คือการมีความทะเยอทะยานสูง เด็ดขาดในการตัดสินใจ มีความมั่นใจกล้าหาญ สามารถโน้มน้าวใจคนจำนวนมากได้เก่ง อีกทั้งยังมีทักษะในการสื่อสาร ปราศรัย และมียุทธวิธีในการต่อรอง ปัจจุบันโลกยุคต้องการผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมอย่างลึกซึ้ง การวางพื้นฐานการศึกษาที่ถูกต้อง มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน สร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการให้กับผู้เรียน เพื่อที่จะพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืนได้ เช่น เสาวลักษณ์ บุญเอี่ยม (ม.ป.ป.) กล่าวถึง อดีตนายกรัฐมนตรีของสิงคโปร์ นาย ลี เซียนลุง ว่าให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีของผู้เรียนในประเทศสิงคโปร์เป็นอันดับแรก และได้มีแนวคิดนโยบายที่จะทำประเทศสิงคโปร์ให้เป็น Smart Nation โดยผลักดันให้ประเทศสามารถมีความแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจระดับโลกและมีความน่าอยู่ โดยเริ่มต้นด้วยการที่เป็น Smart Government เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานราชการได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น รัฐบาลยังเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถวิจารณ์นโยบายของรัฐบาลได้ทุกเรื่อง เว้นแต่ เรื่อง ศาสนา (Religion) และความหลากหลายทางชนชาติ (Racism) นั่นเป็นเหตุผลทำให้สิงคโปร์สามารถพัฒนามาเป็นประเทศที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันได้อย่างยั่งยืน ด้านประเทศไทยก็มีวิสัยทัศน์เชิงนโยบายของรัฐบาล เรียกว่านโยบาย “ประเทศไทย 4.0” เป็นยุคที่ใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจ ในด้านสถานศึกษาต่าง ๆ ก็มีการปรับตัวในกระบวนการบริหารเพื่อขับเคลื่อนสถานศึกษาให้สอดคล้องกับทิศทางของการพัฒนาประเทศ โดยอาศัย

หลักการบริหารสถานศึกษาจากผู้บริหารที่มี “ภาวะผู้นำ” ทั้งสิ้น จึงจะสามารถทำให้บริหารงานด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และนำพาสถานศึกษาไปสู่ “Value–Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ได้เป็นอย่างดี

จากการรายงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ด้านเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ก็มีผู้นำหลากหลายท่านที่ประสบความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างดีทำให้มีชื่อเสียงที่หลากหลาย เช่น ข่าวการศึกษา (ออนไลน์, 2560) กล่าวถึง 200 โรงเรียนประถมศึกษา (ป.6) ที่เก่งที่สุดในประเทศไทย ได้แก่ โรงเรียนบ้านทุ่งกะโตน อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ก็ถูกจัดอันดับเป็น 6 ของ 200 โรงเรียนประถมศึกษา (ป.6) ที่เก่งที่สุดในประเทศไทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 (ออนไลน์, 2564) กล่าวถึง โรงเรียนบ้านหนองมะค่า อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับคัดเลือกเป็น 1 ใน 70 โรงเรียนที่ได้รับคัดเลือกจากสถานศึกษาทั่วประเทศ เป็นโรงเรียนดีวิถีลูกเสือ หากวัดจากผลงานการบริหารงานของท่านผู้บริหารสถานศึกษาทั้งหลายคงกล่าวได้เลยว่ามีการบริหารจัดการได้อย่างดี จึงทำให้โรงเรียนมีชื่อเสียงโด่งดังไปจนถึงระดับประเทศได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และสังเคราะห์ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคประเทศไทย 4.0 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการจัดการศึกษาในยุคที่ทันสมัย เช่น ยุคประเทศไทย 4.0 นี้ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการเป็นผู้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ผู้บริหารยังต้องดำเนินการเป็นผู้นำที่ดี เป็นผู้วางแผน ผู้ควบคุมการดำเนินงาน และยังต้องมีภาวะผู้นำในอีกหลายๆ ด้าน ที่จะส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความสามารถเพรียบพร้อมกับการเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นข้าราชการครูจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

พรสวัสดิ์ ศิรศาตนันท์ (2555, น. 4) กล่าวว่า ภาวะผู้นำหมายถึง การแสดงออกทางภาวะผู้นำที่ไม่จำเป็นต้องคงตัวตลอดเวลา เพราะภาวะผู้นำจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภาวะผู้ตามและสถานการณ์ในขณะนั้นใน

สถานการณ์ที่แตกต่างกัน ผู้ตามที่แตกต่างกัน ผู้นำอาจจะต้องแสดงภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน หรือในสถานการณ์หนึ่งบุคคลหนึ่งอาจแสดงภาวะผู้นำเมื่อออยู่ในอีกสถานการณ์หนึ่งบุคคลนั้นอาจอยู่ในฐานะผู้ตามก็ได้

สัมมา รธนิธย์ (2556, น. 13) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงการใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งโดยการจูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการของตนเอง ด้วยความ เต็มใจ ยินดี ที่จะให้ความร่วมมือเพื่อจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำหมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่น มีความสามารถในการจูงใจบุคคลหรือกลุ่มคน ให้ดำเนินการใด ๆ เพื่อให้กิจการงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม อีกทั้งยังมีการกำหนดทิศทางกระตุ้น สร้างแรงบันดาลใจให้แก่สถานศึกษา ในการริเริ่มสร้างสรรค์ ให้สถานศึกษาอยู่รอดต่อไปได้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

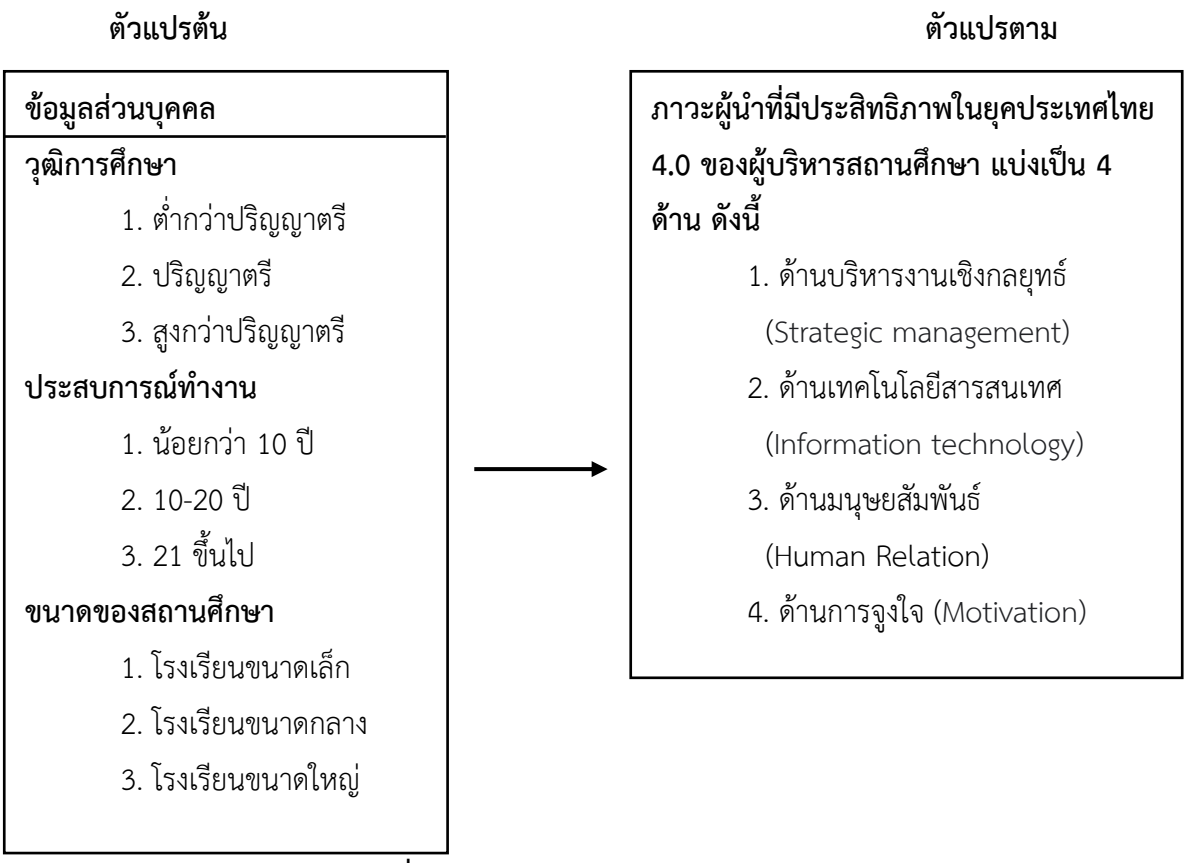
ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556, น. 7) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง สภาวะหรือคุณภาพของสมรรถนะในการดำเนินงาน เพื่อให้งานมีความสำเร็จโดยใช้เวลา ความพยายาม และค่าใช้จ่ายคุ้มค่าที่สุดตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ โดยกำหนดเป็นอัตราส่วนหรือร้อยละระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ (Ratio between input, process and output)ประสิทธิภาพเน้นการดำเนินการที่ถูกต้องหรือกระทำสิ่งใด ๆ อย่างถูกวิธี (Doing the thing right) คำว่า “ประสิทธิภาพ” มักสับสนกับคำว่า “ประสิทธิผล” (Effectiveness) ซึ่งเป็นคำที่คลุมเครือไม่เน้นปริมาณ และมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์และเน้นการทำสิ่งที่ถูกที่ควร (Doing the right thing) ดังนั้นสองคำนี้จึงมักใช้คู่กัน คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พูนทรัพย์ เกตุวีระพงศ์ (2557, น. 56) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการศึกษาตามแนวพุทธศาสตร์ คือ การดำเนินการในกิจกรรมการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีความเข้าใจ (ปัญญาเกิดขึ้น) เพื่อนำมาใช้ในการลดหรือแก้ปัญหาชีวิต บุคคล และสังคม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และประสบกับความสุขที่มั่นคงในบุคคลและสังคม โดยเข้ากับหลักประหยัดสุดและเกิดประโยชน์สูงสุดมุ่งที่จะลงทุน ลงกำลังในการเรียนรู้ด้วยกำลังกาย กำลังความคิด ตลอดจนทรัพยากรที่ช่วยในการศึกษาจำนวนน้อย แต่ได้ผลประโยชน์จากการเรียนรู้ได้มาก

จากการกล่าวถึงความหมายประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงคและเปาหมายโดยใช้ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้ข้อจำกัดอย่างเป็นระบบ

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 118 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,276 คน (ข้อมูลอัตรากำลังครู ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2565 สพป.ประจวบคีรีขันธ์เขต 1)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562 น. 38) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ .05 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกตามขนาดโรงเรียน จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 295 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ประกอบด้วยข้อคำถาม (Questionnaire) จำนวน 19 ข้อแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริหารงานเชิงกลยุทธ์ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ และ 4) ด้านการจูงใจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิร์ท (Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Forms จากการส่งแบบสอบถามผ่านทาง Line และ Messenger ได้ จำนวน 295 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

2. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนทุกฉบับ และคัดเลือกไว้เฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ในแต่ละตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปตาราง

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2553, น. 103)

3. นำข้อสรุปในข้อ 2 มาวิเคราะห์และสรุปร่วมกันอีกครั้งหนึ่งเพื่อเสนอลักษณะภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา

4. เปรียบเทียบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

5. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกความถี่และค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	80	27.1
ปริญญาตรี	142	48.1
สูงกว่าปริญญาตรี	73	24.7
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	76	25.8
10-20 ปี	119	40.3
21 ขึ้นไป	100	33.9
ขนาดของสถานศึกษา		
โรงเรียนขนาดเล็ก	61	20.7
โรงเรียนขนาดกลาง	188	63.7
โรงเรียนขนาดใหญ่	46	15.6
รวม	**295**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 295 คน พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.1 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.1 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.7 ส่วนใหญ่ประสบการณ์การทำงาน 10-20 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ 21 ขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาขนาดกลาง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาคือขนาดเล็ก จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และขนาดใหญ่จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

ผลการศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริหารงานเชิงกลยุทธ์ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 4) ด้านการจูงใจ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ		ระดับ	ลำดับที่
	$\overline{X}$	(S.D.)		
1. ด้านบริหารงานเชิงกลยุทธ์	4.23	0.73	มาก	3
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.74	0.81	มาก	4
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.39	0.73	มาก	1
4. ด้านการจูงใจ	4.37	0.65	มาก	2
สรุปภาพรวม	**3.96**	**0.84**	**มาก**	

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.96, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 มากที่สุดคือ ด้านที่ 3 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.39, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ด้านที่ 4 ด้านการจูงใจ ($\overline{X}$ = 4.37, S.D. = 0.65) ด้านที่ 1 ด้านบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.73) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 น้อยที่สุด คือ ด้านที่ 2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.74, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง (SS)	องศาแห่งอิสระ (df)	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (MS)	F	Sig
1. ด้านบริหารงานเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	8.75	2	4.38	12.55	0.00*
	ภายในกลุ่ม	101.80	292	0.35		
	รวม	110.56	294			

ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง (SS)	องศาแห่งอิสระ (df)	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (MS)	F	Sig
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	37.41	2	18.70	34.64	0.00*
	ภายในกลุ่ม	157.65	292	0.54		
	รวม	195.06	294			
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.25	2	0.13	0.33	0.72
	ภายในกลุ่ม	112.48	292	0.39		
	รวม	112.73	294			
4. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.38	2	0.19	0.49	0.61
	ภายในกลุ่ม	112.46	292	0.39		
	รวม	112.84	294			
สรุปภาพรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**5.67**	**2**	**2.84**	**9.95**	**0.00***
	ภายในกลุ่ม	**83.29**	**292**	**0.28**		
	รวม	**88.97**	**294**			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า การปฏิบัติของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และรายด้านพบว่า ด้านบริหารงานเชิงกลยุทธ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการจูงใจ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ การปฏิบัติของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา

ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0	ขนาดสถานศึกษา	$\overline{x}$	S.D.	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
1. ด้านบริหารงานเชิง	ขนาดเล็ก	2.43	0.54	-	-0.28*	-0.58*

ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0	ขนาดสถานศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
กลยุทธ์	ขนาดกลาง	3.38	1.19	-	-	-0.30*
	ขนาดใหญ่	4.46	0.69	-	-	-
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ขนาดเล็ก	3.19	0.44	-	-0.58*	-1.19*
	ขนาดกลาง	3.77	0.82	-	-	-0.60*
	ขนาดใหญ่	4.38	0.65	-	-	-
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์	ขนาดเล็ก	4.34	0.59	-	-0.04*	0.40
	ขนาดกลาง	4.38	0.61	-	-	0.08
	ขนาดใหญ่	4.30	0.70	-	-	-
4. ด้านการจูงใจ	ขนาดเล็ก	4.21	0.61	-	-0.07*	-0.12*
	ขนาดกลาง	4.28	0.63	-	-	-0.04*
	ขนาดใหญ่	4.32	0.59	-	-	-
สรุปภาพรวม	**ขนาดเล็ก**	**3.54**	**0.36**	**-**	**-0.24***	**-0.46***
	ขนาดกลาง	**3.95**	**0.61**	**-**	**-**	**-0.21***
	ขนาดใหญ่	**4.36**	**0.59**	**-**	**-**	**-**

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวม พบว่า การปฏิบัติของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการจูงใจ สถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปภาพรวมได้ว่า ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 แสดงว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาแตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลดังนี้

1. ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมสถานศึกษาในการทำงานเป็นทีม จัดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สร้างการจูงใจ ให้ผู้ร่วมงานในสถานศึกษาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงาน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในสถานศึกษา ให้กำลังใจผู้ร่วมงาน ที่ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย กำกับ ติดตาม การประเมินผลและการรายงานผลการปฏิบัติงาน ใช้กระบวนการการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงานกับการบริหารงานภายในสถานศึกษา วิเคราะห์จุดแข็ง และจุดอ่อนของสถานศึกษาเพื่อวางแผนในการปฏิบัติงาน และวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ให้ความสำคัญในด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล คูหาแก้ว (2563, น.121) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาแตกต่างกัน การเปรียบเทียบพบว่า ด้านบริหารงานเชิงกลยุทธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการจูงใจ ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกัน มีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 แตกต่างกัน ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกัน มีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานเท่าๆ กัน เน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2551,) ที่ได้กล่าวว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอันก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันส่งผลให้บุคคลในองค์กรทำงานร่วมร่วมกันอย่างมีความสุขและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งควรทำความเข้าใจตั้งแต่เรื่องของความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีทั้งการรู้จักตัวเอง การเข้าใจผู้อื่น และการเข้าใจสิ่งแวดล้อม ต้องมีความเข้าใจว่าลักษณะของกลุ่มทำงานที่ดีนั้น ควรเป็นกลุ่มทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย มีความไว้วางใจ เชื่อในความสามารถของกันและกัน มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบมีการร่วมมือที่ดีและผู้มารวมกลุ่มทำงานมีลักษณะบุคลิกภาพซึ่งเอื้อต่อการสร้างสัมพันธ์ การเข้าใจเรื่องลักษณะของกลุ่มทำงานที่ดีดังกล่าว จะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงตนเองของบุคคลเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งหลักการพัฒนาตน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงานนั้น บุคคลควรสร้างอัตตมโนทัศน์ที่ตรงตามความเป็นจริงมีความคิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนซึ่งจะส่งผลให้มองผู้อื่นในทางที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ด้านบริการงานเชิงกลยุทธ์ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ควรบริหารงานเชิงกลยุทธ์ให้มีความชัดเจน จัดทำแผนการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และเป็นลำดับขั้นตอน

2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ควรใช้ระบบดิจิตอลในการบริหารจัดการงาน ติดต่อสื่อสารผ่านระบบดิจิตอล เพื่อความรวดเร็วในการบริหารงาน และส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ควรมีแนวทางการบริหารงานที่ครูและบุคลากรทางการศึกษารับทราบอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ เพื่อระดมความคิด และแก้ปัญหาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการจูงใจ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ควรสร้างการจูงใจในการทำงานให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้กำลังใจเมื่องานสำเร็จตามเป้าหมาย และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถ เพื่อครูและบุคลากรทางการศึกษาจะได้ปฏิบัติงานเต็มกำลังและความสามาถ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคประเทศไทย 4.0 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

บรรณานุกรม

ข่าวการศึกษา. (2564). *200 โรงเรียนประถมศึกษา (ป.6) ที่เก่งที่สุดในประเทศไทย.* เข้าถึงได้จาก: http://www.unigang.com/Article/42239?fbclid=IwAR3FKJH_qyalqDCHgPugymvuD_os6j_n0GWrPOonG3T_9VT9jqhrVzQpCWU.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (มกราคม-มิถุนายน 2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), หน้า 7-20.

นภัสวรรณ สิทธิธรรม. (2564). *ผู้นำใครก็เป็นได้ แต่ไม่ใช่ทุกคนจะมีภาวะผู้นำ เช็ก 10 ลักษณะของผู้นำที่ดี.* เข้าถึงได้จาก: https://missiontothemoon.co/softskill-leadership/

นฤมล คูหาแก้ว. (2563). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2551). *ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรสวัสดิ์ ศิรศาตนันท์. (2555). *ภาวะผู้นำทางการศึกษา*. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

พูนทรัพย์ เกตุวีระพงศ์. (พฤษภาคม 2557). พุทธศาสตร์กับประสิทธิภาพการศึกษา. *วารสารมหาจุฬาวิชาการ*, 1(2), หน้า 56.

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2562). การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย : มายาคติในการใช้สูตรของทาโรยามาเน และเครจซี-มอร์แกน. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 6(1), หน้า 38.

ศศิมา สุขสว่าง. (2560). *ความท้าทายสำหรับผู้นำยุคใหม่*. เข้าถึงได้จาก: https://www.sasimasuk.com/16768188/vuca-world.

สัมมา รธนิธย์. (2556). *ภาวะผู้นำของผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. (2564). *โรงเรียนบ้านหนองมะค่าในสังกัด_สพป_ปข1_ได้รับรางวัลโรงเรียนดีวิถีลูกเสือปี 2564*. เข้าถึงได้จาก: http://www.pck1.go.th/main/createpdf.php?mo=news&id=4142.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. (2565). *ข้อมูลอัตรากำลังครู.* เข้าถึงได้จาก: https://drive.google.com/file/d/1FoNSjH8dTs8UIstmjLZCrf6nOTIKegTo/view

เสาวลักษณ์ บุญเอี่ยม. (ม.ป.ป.). *SMART NATION บทเรียนจากการเรียนรู้จากประเทศสิงคโปร์.* เข้าถึงได้จาก: https://wiki.ocsc.go.th/_media/เสาวลักษณ์_บุญเอี่ยม025.pdf.

ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

Academic Leadership in The 21st Century of School Administrators under District Phetchaburi Primary Education Service Area Office 2

ญาณิศา คำเพ็ง[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Yanisa Khampheng[1] and Pipob Vachungngern[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: yanisahappygirl@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์และขนาดของโรงเรียน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 281 คน ใช้วิธีคัดเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ มอร์แกน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติความแปรปรวนทางเดียวแบบ ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และหาผลการทดสอบพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ และขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมและรายด้าน เพศ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนประสบการณ์การทำงานและขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ วิชาการ ศตวรรษที่ 21

Abstract

This article has the objectives (1) to study academic leadership in the 21st century of school administrators under Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 2 (2) to compare academic leadership in the 21st century of school administrators under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office which classified by gender, work experience and school size. The research model is a quantitative research using the concept of academic leadership in the 21st century. The research areas are in the educational institutions under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 2. The sample group is the school administrators and teachers under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office, the academic year 2022. A total of 281 people were used by Crazy Morgan's sample size selection method. The tool used was a questionnaire to find the mean and standard deviation. One-way statistical variance and One-way ANOVA statistics were also used to find the test result. The test results were found to be statistically significant and the major findings were as follows: (1) Academic leadership in the 21st century of educational institute administrators under the Office of Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 2 overall and each aspect were at high level. (2) A comparison of academic leadership in the 21st century of school administrators under Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 2 classified by gender, work experience, and school size, it showed that there was no significant difference for a different factor of gender, but there were significant differences for the different factors of work experience and school size at the statistical level of .05.

Keywords: Leadership, Academic, 21st century

บทนำ

รูปแบบการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีลักษณะเป็นการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างครูกับนักเรียนและนักเรียนกับนักเรียนด้วยกัน โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ช่วยในการเรียนการสอนนั้น ทักษะด้าน ICT จึงมีความสำคัญมากสำหรับครูที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในยุคดิจิตอล รวมถึงประโยชน์จากเทคโนโลยีในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ให้กับนักเรียน เช่น ระบบการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยยึดภารกิจและพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นฐานด้วยระบบ DLIT และ DLTV ทำให้ครูไม่ต้องทิ้งชั้นเรียนเพื่อเข้าระบบการอบรม ซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง โดยการขับเคลื่อนการยกระดับคุณภาพการศึกษาจะต้องอาศัยความร่วมมือพลังจากบุคคลทุกฝ่าย จำเป็นต้องสร้างนวัตกรรมการพัฒนาให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา

โดยยึดคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผู้บริหารครูและบุคลากรทางการศึกษาถือเป็นกลไกหลักสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมและเป็นผู้นำในการดำเนินงาน

ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำให้งานมีคุณภาพ ซึ่งในปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารในยุคปฏิรูปการศึกษาต้องมีคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญ ในด้านภาวะผู้นำทางวิชาการ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เพราะผู้บริหารสถานศึกษาคนเดียวไม่สามารถดำเนินการทุกอย่างให้สำเร็จได้ จะต้องอาศัยผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การที่ผู้บริหารจะได้รับความร่วมมือด้วยดีนั้น จะต้องดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการรวมพลังครูทำให้กิจกรรมด้านการเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาประสบผลสำเร็จ เป็นที่พึงพอใจนั้นจะมีคุณลักษณะโดดเด่นเฉพาะอยู่หลายประการ (พิมลพรรณ เพชรสมบัติ, 2555) โดยดำเนินงานในการกำหนดภาวะผู้นำทางวิชาการให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการปฏิบัติไว้ 5 ด้าน คือ มุมมองต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร การประเมินผลนักเรียน การจัดโครงการด้านการรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ การประเมินผลการสอนของครู และการวางแผนเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพของครู เนื่องจากงานวิชาการจะเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของสถานศึกษา และเป็นเครื่องชี้ความสำเร็จของผู้บริหาร

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่าภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาน่าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้การพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพการศึกษา มีคุณลักษณะตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์และขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัย เรื่องภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับดังนี้

ภาวะผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีศักยภาพในการบริหารงาน และชักจูง

ในผู้ร่วมงานให้สามารถคล้อยตามและทำงานร่วมกันให้สำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษา และเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและการเปลี่ยนแปลงรอบด้านมีทักษะไหวพริบที่รวดเร็ว และแสดงออกถึงการเป็นผู้นำที่ดีมีความสามารถ เช่น การเสียสละในส่วนรวมมากกว่าส่วนตน การแสดงความจริงใจและซื่อสัตย์ กริยาท่าทางในการแสดงออก (เกศรา สิทธิแก้ว, 2558)

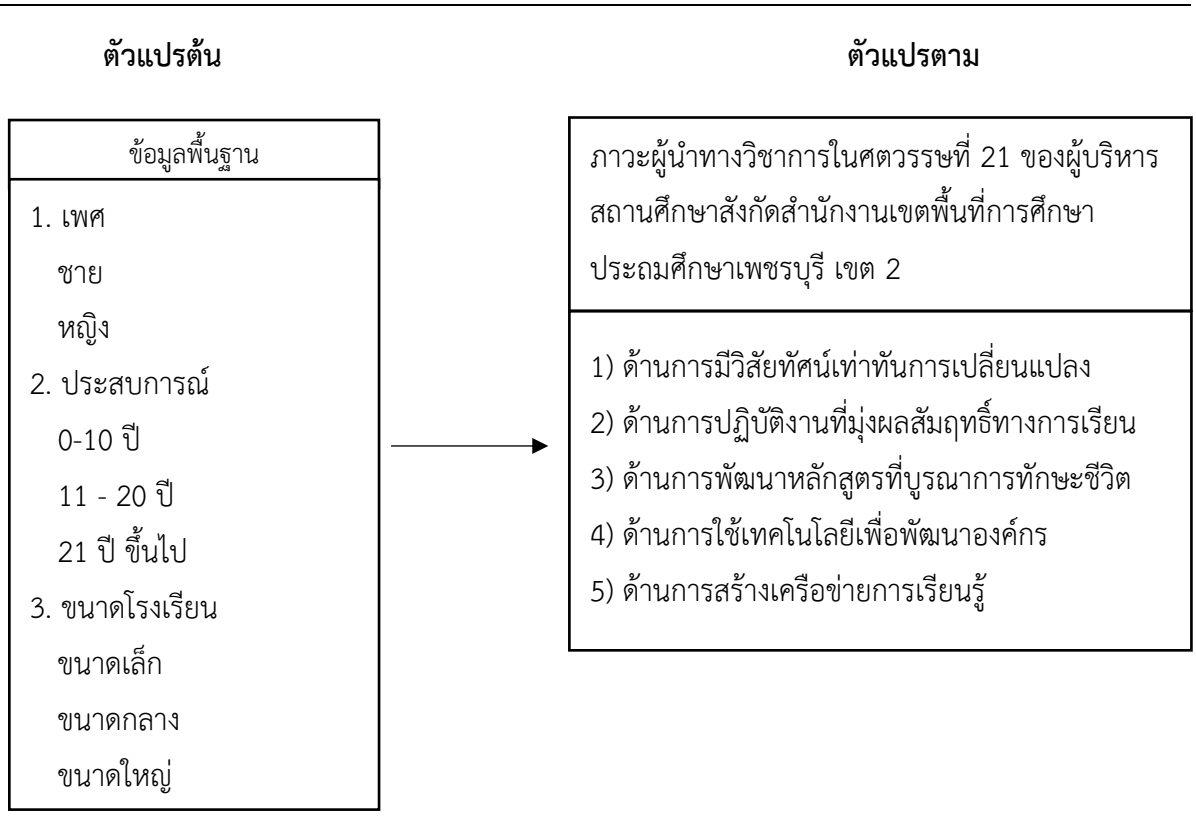
ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสำคัญ ต่อการบริหารจัดการโรงเรียน โรงเรียนที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับผลการเรียน ของผู้เรียนเป็นสำคัญ และปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนอยู่ที่ผู้บริหาร ต้องมีภาวะผู้นำทางวิชาการเนื่องจากผู้บริหารมีอิทธิพลต่อสมรรถภาพการสอนของครูเป็นผู้สนับสนุน จัดหาทรัพยากรและส่งเสริมสภาพการเรียนรู้แก่ครูและนักเรียนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้งานทางวิชาการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ธนิต มัชฌิมา, 2557)

ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องนำสถานศึกษาของตนเองเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 และรับผิดชอบต่อผลการจัดการศึกษาในสถานศึกษาของตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1) การปรับปรุงผลลัพธ์ของนักเรียนทุกคน (2) ริเริ่มการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล (3) สำรวจและสนับสนุนการใช้ ICT และ E-learning (4) พัฒนาโรงเรียนให้เป็นชุมชนการเรียนรู้ (5) สร้างเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และความสำเร็จ (6) พัฒนาคนอื่นให้เป็นผู้นำ (วิโรจน์ สารัตนะ, 2556)

ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะชีวิต ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาองค์กร และด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎี โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐาน

1. โรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 แตกต่างกัน

2. ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์และขนาดของโรงเรียนแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำนวน จำนวน 1,056 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2565) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 281 คน ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่มอร์แกน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามมีลักษณะ 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์ และขนาดโรงเรียน มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ

ตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ใน 5 ด้าน จำนวน 29 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมจากผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือส่งให้ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนด้วยตนเองและขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายใน 1 เดือน ได้คืนจำนวน 281 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดอย่างละเอียดก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอนของการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตาราง

2. วิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลผลคะแนนเป็นช่วงคะแนนเฉลี่ย

3. เปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ และขนาดของโรงเรียน โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติความแปรปรวนทางเดียวแบบ ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยผู้วิจัยแบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีวิสัยทัศน์เท่าทันการเปลี่ยนแปลง (2) ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (3) ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะชีวิต (4) ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาองค์กร (5) ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ภาพรวมระดับดำเนินการอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21	ระดับการปฏิบัติ		ระดับ	ลำดับที่
	$\overline{X}$	(S.D.)		
1. ด้านการมีวิสัยทัศน์เท่าทันการเปลี่ยนแปลง	4.28	0.48	มาก	1
2. ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	4.17	0.58	มาก	5
3. ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะชีวิต	4.22	0.52	มาก	2
4. ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาองค์กร	4.19	0.52	มาก	4
5.ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้	4.20	0.52	มาก	3
สรุปภาพรวม	**4.21**	**0.47**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.21, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะชีวิต ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาองค์กรตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาน้อยที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์และขนาดโรงเรียน

ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21	จำแนกตามเพศ		จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน		จำแนกตามขนาดโรงเรียน	
	t-test	Sig	F	Sig	F	Sig
1. ด้านการมีวิสัยทัศน์เท่าทันการเปลี่ยนแปลง	5.74	0.25	12.17	0.01*	8.58	0.00*
2. ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	7.18	0.12	20.69	0.00*	13.82	0.00*
3. ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะชีวิต	6.14	0.10	6.17	0.00*	9.82	0.00*
4. ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนา	3.85	0.01	2.22	0.11*	5.85	0.03*

ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21	จำแนกตามเพศ		จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน		จำแนกตามขนาดโรงเรียน	
	t-test	Sig	F	Sig	F	Sig
องค์กร						
5.ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้	5.23	0.13	5.43	0.00*	9.51	0.00*
สรุปภาพรวม	**6.66**	**0.15**	**10.94**	**0.00***	**12.82**	**0.00***

จากตารางที่ 2 พบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านการมีวิสัยทัศน์เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะชีวิต และด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปภาพรวมได้ว่าความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 แสดงว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านการมีวิสัยทัศน์เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะชีวิต และด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปภาพรวมได้ว่าความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียนในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 แสดงว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีขนาดโรงเรียนต่างกันมีความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านการมีวิสัยทัศน์เท่าทันการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดภาพในอนาคตของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน โดยอาศัยทักษะการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการสังเคราะห์ข้อมูล มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา มีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ส่งเสริมและถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรขององค์กร เกิดการเรียนรู้เพื่อช่วยให้ดำเนินงานขององค์กรไปได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุสุดา กิ้งการจร (2560) ได้ศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4 สระบุรี ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความเข้าใจ ในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจที่ไม่จำเป็นและมีผลกระทบต่องานวิชาการ โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือในการตรวจสอบและมีการติดตามการดำเนินงานวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศวะ ผลกอง (2562) เรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20 ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะชีวิต หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการพัฒนาหลักสูตรที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเต็มความสามารถ มีการให้โอกาสผู้เรียนได้มีอิสระในการเลือกที่จะเรียนรู้ มีการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาในการพัฒนาผู้เรียนตามสภาพจริง คำนึงถึงกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศวะ ผลกอง (2562) เรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20 ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาองค์กร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมการใช้สื่อ CAI ช่วยสอนให้เกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักสืบค้นวิทยาการใหม่ ๆ จากอินเตอร์เน็ต มีการใช้แผนการจัดการเรียนรู้แบบ ICT บูรณาการเรียนรู้ในสาระวิชาต่าง ๆ มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ

เพื่อการบริหารจัดการเรียนรู้ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดระบบและเผยแพร่ความรู้ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศวะ ผลกอง (2562) เรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20 ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ หมายถึง การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริม สนับสนุนมีการเชื่อมโยงกลุ่มบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และมีความสนใจในทางวิชาการได้เรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์และทักษะร่วมกัน ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทักษ์ พันธุวาปี (2562) เรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์และขนาดโรงเรียน สามารถอภิปรายเป็นลำดับ ได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยการเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันสังคมได้มีการยอมรับความแตกต่างกันระหว่างเพศมากขึ้น ซึ่งไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารเพศหญิงหรือผู้บริหารเพศชายต่างก็มีภาวะผู้นำทางวิชาการได้ เพราะทุกคนต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองให้รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง และสามารถนำมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรสวรรค์ บุญณกรณ์ (2561) เรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนทวีธาภิเศก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 พบว่า การเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 จำแนกตามเพศ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 จากผลการวิจัยการเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์ พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปี ขึ้นไป กับประสบการณ์การทำงาน 0 - 10 ปี และประสบการณ์การทำงาน 21 ปี ขึ้นไป กับประสบการณ์การทำงาน 11 - 20 ปี แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยยังขาดความรู้ความเข้าใจภาวะผู้นำทางวิชาการ และความเชี่ยวชาญในการบริหารการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขฤทัย จันทร์ทรงกรด (2558) เรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร สถานศึกษาในจังหวัดจันทบุรีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17 พบว่า

การเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

2.3 จากผลการวิจัยการเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ขนาดกลางกับสถานศึกษาขนาดเล็ก และสถานศึกษาขนาดใหญ่กับสถานศึกษาขนาดเล็ก แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสถานศึกษาขนาดใหญ่จะมีผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่าผู้บริหารสถานศึกษาขนาดกลางและขนาดเล็ก สถานศึกษาขนาดเล็กมักจะเป็นผู้บริหารที่ได้รับบรรจุหรือแต่งตั้งใหม่ และในการแต่งตั้งโยกย้ายผู้บริหารจะมีการพิจารณาโยกย้ายตามขนาดของสถานศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุสุดา กิ้งการจร เรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 สระบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 สระบุรี จำแนกตามขนาดโรงเรียนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการมีวิสัยทัศน์เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารมีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสร้างภาพในอนาคตของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ควรพัฒนาตนเองโดยมีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากร บริหารงานและกำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เพื่อช่วยให้ดำเนินงานขององค์กรไปได้อย่างต่อเนื่อง

1.2 ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลดภาระงานที่ไม่จำเป็นเพื่อมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ควรมีความเข้าใจ ในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ลดภารกิจที่ไม่จำเป็นและมีผลกระทบต่องานวิชาการ จัดทำรายงานการปฏิบัติงานวิชาการที่ชัดเจน โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือในการตรวจสอบ และมีการติดตามการดำเนินงานวิชาการ

1.3 ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะชีวิต ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารโรงเรียนส่งเสริมการให้โอกาสและการมีอิสระในการเลือกที่จะเรียนรู้ตามความสนใจของผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ควรมีการพัฒนาหลักสูตรที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเต็มความสามารถ

มีการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาในการพัฒนาผู้เรียนตามสภาพจริง มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีอิสระและมีความสุขในการเรียน คำนึงถึงกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ

1.4 ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาองค์กร ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารโรงเรียนจัดศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ของครูและผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ควรส่งเสริมการใช้สื่อ CAI ช่วยสอนให้เกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักสืบค้นวิทยาการใหม่ ๆ จากอินเตอร์เน็ต มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดระบบและเผยแพร่ความรู้ ส่งเสริมให้ครูใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้

1.5 ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารโรงเรียนใช้ภาวะผู้นำดำเนินกิจกรรมการสร้างเครือข่ายทางวิชาการได้อย่างยั่งยืน ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ควรส่งเสริมสนับสนุนเชื่อมโยงกลุ่มบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และมีความสนใจในทางวิชาการได้เรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์และทักษะร่วมกัน ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

บรรณานุกรม

เกศรา สิทธิแก้ว. (2558). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

เกตุสุดา กิ้งการจร. *(2560). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต4.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ธนิต มัชฌิมา. (2557). *ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของหัวหน้ากลุ่มสาระในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 ปราจีนบุรี.* การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี.

พิทักษ์ พันธุวาปี. (2562). *ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20*. ค้นคว้าอิสระ. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2555). *การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น, กรุงเทพมหานคร.

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2556). *กระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษา: กรณีทัศนะต่อการศึกษาศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ: หจก.ทิพยวิสุทธิ์.

วิศวะ ผลกอง. (2562). *ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

ศรสวรรค์ บุญณกรณ์. (2561). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนทวีธาภิเศกสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1.* หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 (2565). *ข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษาภาคเรียนที่ 1/2565.* เพชรบุรี: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2.

สุขฤทัย จันทร์ทรงกรด. (2558). *ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร สถานศึกษาในจังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17*. การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู

Situational Leadership of School Administrators Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2 according to Teacher's Viewpoint

ศิริวิมล ฉิมฉลอง[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Siriwimol Chimchalong[1] and Pipob Vachung Ngern[2]

นักศึกษาระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: siriwimol_no7@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงานและขนาดสถานศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า (1) ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ที่อยู่ในขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน ระดับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบขายความคิด ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน

Abstract

The objectives of this research are as follows: (1) to study the situational leadership of school administrators under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area, Region 2, according to the views of the teachers. (2) To compare the situational leadership of school administrators under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area, Region 2, according to teachers' views classified by work experience and school size. The populations used in this research were: The samples were 274 teachers under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. Tools used in the research are a questionnaire on the situational leadership of school administrators under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area, Region 2, according to the view of the teachers. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, t-value, and analysis of variance. The results showed that, (1) situational leadership of school administrators under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area, Region 2, according to the views of the teachers Overall, it was at a high level. (2) The results of comparing the leadership level according to the situation of school administrators. Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2, according to the viewpoints of teachers classified by gender, the overall image was not different. Level of statistical significance0.05 Classified by work experience, it was found that educational institute administrators had different work experiences. Leadership according to the overall situation is different. School administrators in different educational institute sizes have different situational leadership levels in general, according to a study conducted at a statistical significance level of.05 and classified by school size.at a statistical significance level of.05

Keywords: Command leadership, thought leadership, participatory leadership, delegated leadership

บทนำ

ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นคำที่มีความสัมพันธ์กันเมื่อมีผู้นำก็ต้องมีภาวะผู้นำของคน นั้นซึ่งเป็นคุณสมบัติของความเป็นผู้นำที่อยู่ในตนเองที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกสัมผัสการนำเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ ผู้นำจึงต้องเป็นผู้ที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ อยู่ในตนเองที่สร้างความโดดเด่นในกลุ่มทำให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มที่จะให้ความไว้วางใจและเชื่อใจว่าสามารถนำพาไปสู่ความสำเร็จทำให้ได้รับ ความร่วมมือและที่นอกเหนือไปจากนั้นคือการได้รับความเคารพนับถือผู้นำหมายถึงบุคคลในกลุ่ม ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับและประสานงานให้กิจกรรมของ

กลุ่มมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งผู้นำอาจเป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งหรือเป็นผู้ที่แสดงตัวเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในกลุ่มเพื่อที่จะกำกับและ ประสานงานที่จะนำไปสู่เป้าหมายด้วยพลังของกลุ่ม ณิรดา เวชญาลักษณ์(2560, น.108) กล่าวไว้ ว่า ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situation Leadership Theory) Hersey และ Blanchard ได้พัฒนาทฤษฎีเพื่อช่วยให้ผู้นำตัดสินใจว่าจะปรับสมดุลระหว่างพฤติกรรมมุ่งงานและพฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์อย่างไรในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง ทฤษฎีนี้จะชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมใดจะเหมาะสมในการบริหารสถานศึกษา แบ่งออกเป็นภาวะผู้นำ 4 แบบ คือ ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบขายความคิด ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน

การศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นการศึกษาเริ่มแรกของคนในชาติ ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาของประเทศไทยมีคุณภาพมาตรฐานระดับสากลบนพื้นฐานของความเป็นไทย ให้นักเรียนได้รับการพัฒนาศักยภาพสูงสุดในตน มีความรู้และทักษะที่แข็งแกร่งและเหมาะสม เป็นพื้นฐานสำคัญในการเรียนรู้ระดับสูงขึ้นไป และการดำรงชีวิตในอนาคต สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงกำหนดนโยบายโดยกำหนดจุดเน้นการดำเนินงาน 3 ส่วน คือ เน้นด้านผู้เรียน จุดเน้นด้านครูและบุคลากรทางการศึกษา และจุดเน้นด้านการบริหารจัดการในการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ดำเนินการตามนโยบายเฉพาะของการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้สถานศึกษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับนโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีบทบาทที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่จะนำพาสถานศึกษาไปสู่เป้าหมาย ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีบทบาทภาวะผู้นำตามสถานการณ์เพื่อรับมือกับนโยบายต่าง ๆ มีทักษะการบริหารมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ริเริ่มวิธีการใหม่ ๆ มาพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการศึกษาสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา เมื่อมีภาวะผู้นำสูงย่อมส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานทุกด้านต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู

2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงานและขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ภาวะผู้นำตามสถานการณ์

นักวิชาการกล่าวถึงภาวะผู้นำตามสถานการณ์ที่สอดคล้องกับแนวคิดของเฮอร์เซย์และแบรนชาล์ด (Hersay and Blanchard) ไว้ดังนี้

ภาวะผู้นำแบบสั่งการ

วิเชียร วิทยอุคม (2553, น.85) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบสั่งการ (มุ่งงานสูง มุ่งความสัมพันธ์ต่ำ) ผู้นำจะระบุงานของพนักงานอย่างรอบครอบและอธิบายสิ่งที่ต้องทำและทำอย่างไร โดยมีการชี้แนะแนวทางจัดวางแนวทางเอาไว้ให้จัดเตรียมการสอนเฉพาะอย่างและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดรูปแบบของผู้นำแบบนี้จะใช้ดีที่สุด เมื่อพนักงานทั้งไม่เต็มใจและขาดความสามารถและขาดความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งเหมาะกับลูกน้องที่มีคุณภาพน้อย และใช้กับผู้ที่ไม่สามารถรับผิดชอบตนเองได้อันจะนำมาซึ่งความเสียหายได้

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2556, น.209) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบสั่งการ (Telline) หรือ SI หมายถึงรูปแบบผู้นำแบบสั่งการและกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจนเป็นแนวทางสำหรับพนักงานความพร้อมของพนักงานต่ำหรือ R1

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2558, น.73) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบสั่งการจะมีลักษณะที่เน้นงานสูงแต่เน้นคนและความสัมพันธ์ต่ำ ผู้นำแบบสั่งงานนี้จะให้ทิศทางการทำงานที่ชัดแจ้งว่าจะต้องทำงานอย่างไรให้สำเร็จจะเน้นการสั่งการให้งานเดินหน้าอย่างชัดเจนเป็นขั้นตอนและควบคุมงานอย่างใกล้ชิด การสื่อสารระหว่างผู้นำกับผู้ตามจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว

ถิรดา เวชญาลักษณ์ (2560, น.118) กล่าวว่า ผู้นำแบบสั่งการเป็นพฤติกรรมที่มุ่งงานสูงและมุ่งสัมพันธ์ต่ำ เหมาะกับผู้ตามที่มีวุฒิภาวะต่ำ ผู้นำจะต้องสั่งเป็นอย่างมากในสถานการณ์แบบนี้ต้องให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงและนิเทศอย่างใกล้ชิด

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2561, น.90) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบสั่งการ (มุ่งงานสูงแต่มุ่งความสัมพันธ์ต่ำ) ผู้นำจะคอยแนะนำ ออกคำคำสั่ง และให้ข้อแนะนำ ให้คำสั่งที่ชัดเจน และดูแลบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ซึ่งรูปแบบนี้เหมาะสมกับผู้ตามที่มีวุฒิภาวะต่ำ หรือมีประสบการณ์ ทักษะ ความสามารถในการทำงานน้อย

เฮอร์เซย์ และแบลนชาร์ด (Hersay and Blanchard. 1996, p.177 - 178) กล่าวว่า ผู้นำแบบสั่งการ (มุ่งงานสูง-มุ่งความสัมพันธ์ต่ำ) ผู้นำในลักษณะนี้จะกำหนดบทบาทและสั่งให้ผู้ตามทำงานตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เป็นการใช้พฤติกรรมการบริหาร โดยเน้นการใช้อำนาจสั่งการและการตัดสินใจให้ผู้ตามต้องปฏิบัติตาม ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์การจึงมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว คือจากผู้นำสู่ผู้ตามใช้มาตรการควบคุม ติดตาม และนิเทศการปฏิบัติงานต่อผู้ตามอย่างใกล้ชิด พฤติกรรมผู้นำแบบนี้มีลักษณะมุ่งงานสูงแต่มุ่งความสัมพันธ์ต่ำ เป็นแบบที่เหมาะสมที่จะใช้กับผู้ตามแบบ M1 ที่ขาดความสามารถและความเอาใจใส่ในงาน

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำแบบสั่งการเป็นพฤติกรรมที่ผู้นำมุ่งเน้นการออกคำสั่งที่ชัดเจนระบุงานอย่างละเอียด กำหนดเวลากำหนดขั้นตอนในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีความเด็ดขาดในการตัดสินใจ เน้นการใช้กฎระเบียบเพื่อให้งานนั้นสำเร็จ ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ตลอดจนควบคุมดูแลบังกับการปฏิบัติอย่างใกล้ชิด

ภาวะผู้นำแบบขายความคิด

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2550, น.204) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบขายความคิด เป็นพฤติกรรมมุ่งงานสูง มุ่งความสัมพันธ์สูง ผู้นำจะกำหนดทิศทางการทำงานสนับสนุนความต้องการของผู้ตามและชักจูงผู้ตามด้วยการขายความคิดให้แก่ผู้ตาม รวมถึงการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ก่อนการตัดสินใจ

วิเชียร วิทยอุดม (2553, น.86) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบขายความคิด (Selling) (2 หรือ S2มุ่งงานสูง มุ่งความสัมพันธ์สูง) ผู้นำจะจ่ายงานในขณะเดียวกันก็จะสนับสนุนความต้องการของพนักงานด้วย โดยมีการอธิบายถึงการตัดสินใจ ทำให้พวกเขาเกิดความกระจ่างชัดและโน้มน้าวพนักงานให้ทำตามด้วยความจำเป็น รูปแบบของผู้นำแบบนี้จะมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อพนักงานมีความเต็มใจในการทำงานแต่ขาดทักษะที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหมาะกับลูกน้องที่มีความพร้อมน้อยจนถึงปานกลาง ใช้กับบุคคลที่ไม่สามารถทำตามหน้าที่ที่ควรรับผิดชอบ ต้องใช้การสั่งการชี้แนะด้วยการอธิบาย และให้การสนับสนุน เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้น

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2556, น.210) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบขายความคิด (Selling) หรือ S2 หมายถึง การที่ผู้นำให้พนักงานได้พิจารณาปัจจัยภายในต่าง ๆ ก่อนตัดสินใจ ความพร้อมของพนักงานปานกลาง หรือ R2

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2558, น.74) กล่าวว่า การสอนงานหรือขายความคิด (Selling Style) เป็นผู้นำที่มีการเน้นความสำคัญของงานและคนไปพร้อม ๆ กัน ผู้นำจะอธิบายการตัดสินใจและให้ผู้ตามมี โอกาสที่จะซักถามเพื่อให้เกิดความกระจ่างแจ้งเกี่ยวกับงานที่จะต้องทำ ผู้นำแบบนี้จะขายอธิบายความคิดที่ตัดสินใจให้ผู้ตามมีโอกาสถามเพื่อมิให้เกิดความสงสัยและไม่แน่ใจ เมื่อผู้ตามเห็นด้วยหรือซื้อความคิดจะทำให้งานประสบความสำเร็จมากขึ้นการสื่อสารระหว่างผู้นำแบบนี้กับผู้ตามจะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง

ณิรดา เวชญาลักษณ์ (2560 , น.118) กล่าวว่า ผู้นำแบบขายความคิด เป็นพฤติกรรมที่มุ่งงานสูงและมุ่งสัมพันธ์สูงด้วยเหมาะกับผู้ตามที่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานสูง แต่ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระยะที่กำลังพัฒนา ผู้นำจะเป็นต้องให้คำแนะนำและชี้นำในระดับมากอยู่ ทั้งให้การสนับสนุนและความมั่นใจในระดับสูงด้วย ในสถานการณ์แบบนี้ผู้นำต้องอธิบายการตัดสินใจของตนเอง และเปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ซักถามเพื่อความกระจ่าง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2561, น.91) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบขายความคิด จะมุ่งงานและความสัมพันธ์สูง ผู้นำอธิบายการตัดสินใจ ชักจูงพนักงานให้ทำตามเมื่อจำเป็น รูปแบบนี้เหมาะสำหรับผู้ตามที่มีวุฒิภาวะหรือมีประสบการณ์ ทักษะ ความสามารถในระดับหนึ่ง

เฮอร์เซย์ และแบลนชาร์ด (Hersay and Blanchard. 1996, p.179) กล่าวว่า ผู้นำแบบขายความคิด (มุ่งงานสูง-มุ่งความสัมพันธ์สูง) ผู้นำในลักษณะนี้จะมีพฤติกรรมทั้ง 2 รูปแบบ คือใช้คำสั่งและให้การสนับสนุนแก่ผู้ตาม ถึงแม้จะใช้พฤติกรรมบริหารที่มุ่งเน้นการกำกับสั่งการแต่เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้มี โอกาสได้ซักถามหรือเสนอความคิดเห็น เป็นการสื่อสารแบบสองทางผู้นำจะเป็นที่ปรึกษา หรือพี่เลี้ยง มีพฤติกรรมที่มุ่งงานสูงและมุ่งเน้นความสัมพันธ์สูง เหมาะกับผู้ตามแบบ M2 มีความสามารถต่ำ แต่มีความใส่ใจสูง หากผู้นำให้การ

เสริมแรงตลอดจนช่วยสนับสนุนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พร้อมทั้งตัดสินใจด้วย จะประสบความสำเร็จและประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำแบบขายความคิดเป็นพฤติกรรมที่ผู้นำ มุ่งอธิบายการตัดสินใจแล้วให้โอกาสสำหรับทำความเข้าใจในรายละเอียดงาน ชักจูงบุคลากรให้ทำตามเมื่อจำเป็น ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงคอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก สนับสนุนความต้องการของบุคลากร และให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตลอดจนมีการการเสริมแรง

ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2550, น.204) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม เป็นพฤติกรรมมุ่งงานต่ำมุ่งความสัมพันธ์สูง ผู้นำและผู้ตามจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้นำจะมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก และสื่อสารทำความเข้าใจกลุ่ม

วิเชียร วิทยอุดม (2553, น.86) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (มุ่งงานต่ำ มุ่งความสัมพันธ์สูง) ผู้นำจะเน้นการติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนและแสดงบทบาทอำนวยการเฉพาะอย่างเพื่อให้งานสำเร็จ ด้วยการเปลี่ยนความรับผิดชอบที่สำคัญที่มีต่อผู้ตาม กระตุ้นพนักงานให้มีส่วนร่วมในการทำการตัดสินใจและทำงานร่วมกับคนอื่นได้ง่ายขึ้น รูปแบบของผู้นำแบบนี้จะเหมาะสมเมื่อพนักงานเพิ่งจะมีทักษะแต่ขาดความเชื่อมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหมาะกับลูกน้องที่มีความพร้อมปานกลางถึงมาก สามารถที่จะรับผิดชอบด้วยการใช้วิธีสร้างแรงจูงใจให้เขามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณค่าในการทำงานให้มากขึ้น

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2556, น.210) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participating) หรือ s 3 หมายถึง ผู้นำให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้อื่นเจริญก้าวหน้าโดยการแนะนำและพัฒนาทักษะในการทำงาน ความพร้อมของพนักงานป่านกลาง หรือ R3

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2558, น.74) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำจะเน้นความสัมพันธ์มาก แต่เน้นงานน้อย ผู้นำจะร่วมแบ่งปันความคิดเห็นกับผู้ตาม ส่งเสริมให้ผู้ตามมีส่วนร่วมและอำนวยความสะดวกในการตัดสินใจ ผู้นำจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในฐานะสมาชิกคนหนึ่งโดยไม่ขึ้นำ ควบคุม กำกับ หรือสั่งงาน

ณิรดา เวชญาลักษณ์ (2560, น.118) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม เป็นพฤติกรรมที่มุ่งสัมพันธ์สูงและมุ่งงานต่ำ ผู้ตามต้องการการสนับสนุนเป็นอย่างมาก แต่ต้องการการชี้นำเพียงเล็กน้อยในสถานการณ์แบบนี้ ผู้นำจะต้องให้ผู้ตามได้แสดงความคิดเห็นและส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ตามได้ตัดสินใจ

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2561, น.90) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม มุ่งงานต่ำแต่มุ่งความสัมพันธ์สูง ผู้นำให้ความสำคัญแก่พนักงานต่อความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น กระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดความร่วมมือและพันธสัญญารูปแบบนี้เหมาะกับผู้ตามที่มีวุฒิภาวะสูง แต่ขาดความเชื่อมั่น

เฮอร์เซย์ และแบลนชาร์ด (Hersay and Blanchard. 1996, p.180) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (มุ่งงานต่ำ-มุ่งความสัมพันธ์สูง) ผู้นำในลักษณะนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บทบาทสำคัญของผู้นำก็คือ การส่งเสริมสนับสนุนและการติดต่อสื่อสาร เป็นผู้นำที่คอยให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ตลอดจนให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินในฐานะสมาชิกคนหนึ่งเท่านั้น โดยไม่เข้าไปควบคุมกำกับ หรือสั่งการ มีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์สูงแต่มุ่งงานต่ำ เหมาะสมกับผู้ตามแบบ M3 ซึ่งมีความสามารถสูง แต่มีความใส่ใจงานค่อยข้างต่ำ อาจเป็นเพราะผู้นำไม่แน่ใจในความสามารถของตนเอง หากผู้นำให้แรงจูงใจ ผู้ตามจะกลับมาสนใจในงานมากขึ้น รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ตามจะเกิดความเชื่อมั่นในความหวังดีและจริงใจ เมื่อผู้ตามประเภทนี้กลับมาทำงานจะมีประสิทธิภาพสูงมาก

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมเป็นพฤติกรรมที่ผู้นำรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ อุปสรรคปัญหาจากบุคลากร มีความเป็นกันเอง กระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ เป็นการกระตุ้นหรือดึงบุคลากรเข้ามาร่วมงานและการสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อปรับทัศนคติเข้ามาทำงานด้วยความเต็มใจ ตลอดจนอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ไม่เข้าไปควบคุมกำกับการทำงานมากเกินไป

ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2550, น.205) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน เป็นพฤติกรรมมุ่งงานต่ำ มุ่งความสัมพันธ์ต่ำ ผู้นำช่วยกำหนดทิศทางและมีพฤติกรรมสนับสนุนการทำงานเพียงเล็กน้อย แต่จะมอบความรับผิดชอบงานให้กับผู้ตาม ผู้นำจะสั่งการน้อยและสนับสนุนน้อยดังนั้นผู้ตามจะรับผิดชอบงานและความสำเร็จขององค์กร

วิเชียร วิทยอุคม (2553, น.87) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน (Delegating) 4 หรือ S4 มุ่งงานต่ำ มุ่งความสัมพันธ์ต่อผู้นำจะแนะแนวทางหรือให้การสนับสนุนน้อยและเปิดโอกาสให้แก่พนักงานสามารถทำงานให้สำเร็จได้ด้วยตนเองโดยใช้การเฝ้าสังเกตและตรวจการทำงานของพนักงานหลังจากให้ความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการนำไปปฏิบัติ การใช้ประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมของรูปแบบนี้สามารถส่งผลให้ผู้นำหลุดออกจากกระบวนการตัดสินใจได้ รูปแบบของผู้นำแบบนี้จะใช้ดีที่สุดกับพนักงานที่มีความสามารถและมีความเต็มใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหมาะกับผู้ที่มีความพร้อมสูง ใช้กับผู้ที่มีความสามารถและยินดีที่จะรับผิดชอบ

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2556, น.209) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน (Delegating) หรือ s4 หมายถึง ผู้นำที่สั่งการและให้การสนับสนุนเพียงเล็กน้อย พนักงานมีความรับผิดชอบในงานอยู่แล้วในสถานการณ์การทำงานนั้นความพร้อมของพนักงานสูง หรือ R4

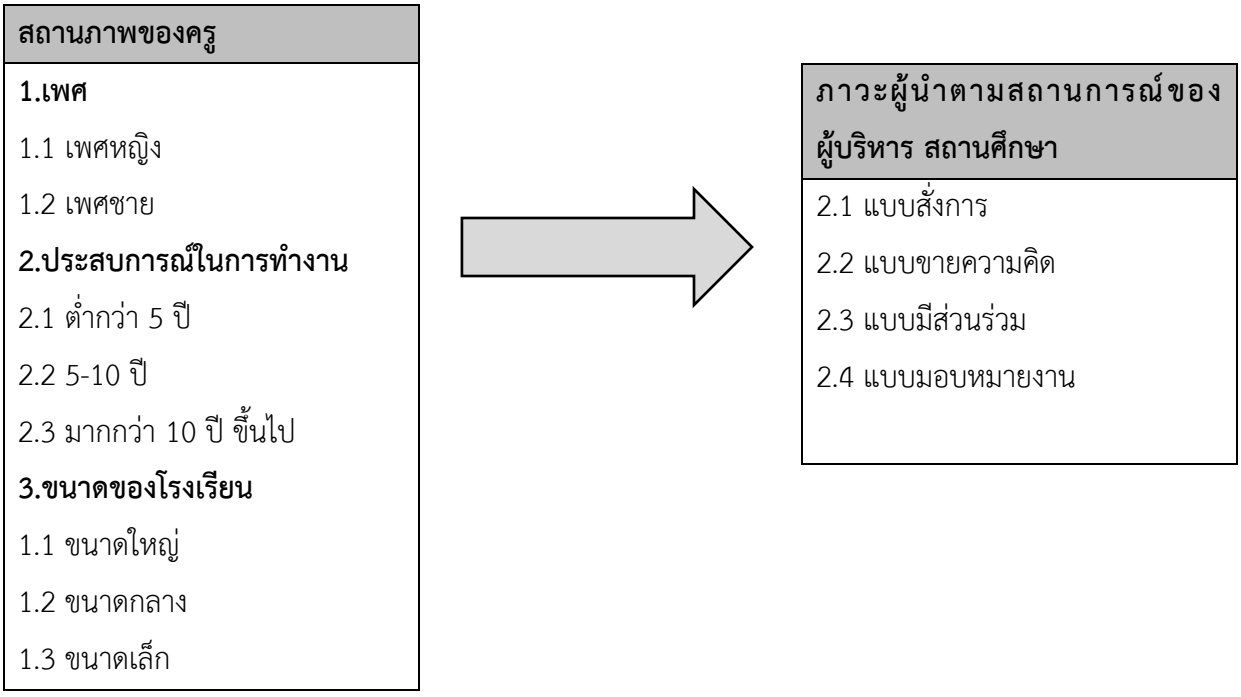
พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2558, น.74) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน (Delegating Style) เป็นผู้นำที่เน้นความสัมพันธ์และงานต่ำจะเป็นผู้ที่ให้ทิศทางหรือสนับสนุนการทำงานเพียงเล็กน้อยได้มอบหมายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานให้กับผู้ตาม เป็นการให้อำนาจให้ผู้ตามเปิดโอกาสให้ผู้ตามเป็นตัวของตัวเองและมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงานและตัดสินใจในงาน

ณิรดา เวชญาลักษณ์ (2560, น.118) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน เป็นพฤติกรรมที่มุ่งสัมพันธ์ต่ำและมุ่งงานต่ำด้วย ผู้นำแสดงพฤติกรรมชี้นำและสนับสนุนน้อยที่สุด ผู้ตามมีวุฒิภาวะทางจิตวิทยาและวุฒิภาวะเกี่ยวกับงานในระดับสูง เป็นผู้ที่ตระหนักในภารกิจและวัตถุประสงค์ของงาน สามารถปฏิบัติงานได้เอง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2561, น.90) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน (มุ่งงานต่ำมุ่งความสัมพันธ์ต่ำ) ผู้นำที่มีหน้าที่แค่เพียงคอยสังเกต ติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเท่านั้น หลังจากที่มอบหมายงานรับผิดชอบในการตัดสินใจและการนำไปปฏิบัติให้แก่พนักงาน การที่มีรูปแบบนี้ไปประยุกต์ใช้อย่างไม่หมาะสมสามารถส่งผลต่อระดับของการมีส่วนร่วมของผู้นำจากกระบวนการตัดสินใจ

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำมีการกระจายงาน มอบความรับผิดชอบสำหรับการตัดสินใจและการดำเนินการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร โดยเปิดโอกาสให้มีอิสระในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ยกย่องชมเชยผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งผู้นำมีหน้าที่แค่เพียงดอยสังเกต ติดตามการปฏิบัติงานเท่านั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู แตกต่างกัน

2. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครูแตกต่างกัน

3. ครูที่อยู่ในขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครูแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 89 โรงเรียน ประกอบด้วยครูในสถานศึกษา รวมทั้งหมด 869 คน (สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (ณ วันที่ 8 กันยายน 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือครูผู้สอน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 274 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และขนาดสถานศึกษา (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ จำนวน 4 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู ใช้สถิติได้แก่ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ เป็นอิสระต่อกัน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา ถ้า พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีLSD (Least – Significant Different)

ผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู ผลการวิจัยภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู อยู่ในระดับมาก

2. ครูที่มีเพศแตกต่างกัน สภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05

3. ครูที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ0.05

4. ครูที่อยู่ในขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 5.2

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำทั้ง 4 ด้าน สามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตามบริบทของสถานศึกษาเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ กุลริศา วงษ์ภักดี (2556, น.65) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้นำโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดระยอง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกด้านเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับกุลริศา วงษ์ภักดี (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้นำโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดระยอง พบว่า ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้นำโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดระยองโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากผู้นำจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ก็ต่อเมื่อผู้นำสามารถเลือกใช้วิธีการหรือแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นผู้นำที่เหมาะสม สอดคล้องกับแต่ละสถานการณ์ เนื่องจากในการปฏิบัติงานในสถานศึกษานั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกภาคส่วน เพราะฉะนั้นผู้บริหารสถานศึกษ จำเป็นต้องแสดงถึงพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญแก่ครูและบคุลากรทางการศึกษา โดยให้ความสนใจรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะตลอดจนปัญหาและ อุปสรรคของครูและบุคลากรทางการศึกษา อีกทั้งให้ความเป็นกันเอง หมั่นสร้างขวัญกำลังใจอำนวยความสะดวก เพื่อเสริมแรงให้เกิดความร่วมมือ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบากให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเต็มใจ

2. ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 สอดคล้องศรสวรรค์ บุญณกรณ์ชัย (2564, น.69) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนทวีธาภิเศก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 เมื่อจำแนกตามเพศในภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันเพศหญิงและเพศชายมีสามารถเท่าเทียมกัน สามารถทำงาน วางแผนงาน หรือตัดสินใจงานบนมุมมองที่หลากหลาย และความแตกต่างของมุมมองของเพศหญิงและมุมมองของเพศชายนั้น จะช่วยให้ต่อยอดหรือสร้างสรรค์ทางความคิดให้ได้นวัตกรรมหรือความคิดในการทำงาน หรือการบริหารงานที่ดี

3. จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ศรีมาวงษ์ (2556, น.128) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะอาจมาจากการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เป็นการปฏิบัติงานที่รับนโยบายจากกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้ผู้บริหารต้องปฏิบัติตามและประสบการณ์ของผู้บริหารแต่ละคนที่ ได้รับมีความแตกต่างกันตามภารกิจของงาน ทำให้ผู้บริหารแต่ละคนได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันจึงทำให้มีบทบาทภาวะผู้นำตามสถานการณ์ในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันออกไปด้วย นอกจากนี้ในการบริหารสถานศึกษานั้น ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ คือ การมีผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารที่จะสามารถนำพาสถานศึกษาให้มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน สามารถสร้างอำนาจชักนำและมีอิทธิพลได้เหนือกว่าผู้อื่น ผู้บริหารสถานศึกษาบางคนไม่จำเป็นต้องเรียนทางด้านการบริหารสถานศึกษาก็สามารถบริหารสถานศึกษาได้ เพียงแต่มีประสบการณ์ก็สามารถทำได้แล้วซึ่งอาจจะไม่จริงเสมอไป แต่หากผู้ที่ได้รับการศึกษาอบรมมาทางด้านการบริหารการศึกษาแล้วย่อมสามารถนำหลักทฤษฎี ไปใช้ได้อย่างเหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์ ซึ่งเป็นลักษณะและความสามารถเฉพาะบุคคล

4. จากการศึกษาพบว่า ขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู แตกต่างกันสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ครูที่อยู่ในขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามทัศนะของครู แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนะชัย เชาว์พลกรัง (2554,

น. 61 - 69) ได้ศึกษาเรื่อง แบบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะเนื่องมาจากสถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ มีสภาพบริบทที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะสถานศึกษาขนาตใหญ่ที่มีจำนวนบุคลากรและนักเรียนมากทำให้ผู้บริหารสามารถวางระบบการทำงานและมีการมอบหมายงานให้กับบุคคลากรอย่างเป็นระบบ ถึงแม้จะต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่แตกต่างออกไปสถานศึกษาขนาคใหญ่จะมีบุคลากรที่รับผิดชอบในงานที่ชัดเจนเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์นั้น โดยที่ผู้บริหารเป็นเพียงผู้มอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลเท่านั้น นอกจากนี้สถานศึกษาขนาดใหญ่มักมีภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานต้นสังกัดมากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก จึงทำให้บุคลากรภายในสถานศึกษาขนาดใหญ่ต้องเผชิญกับบุคคล สถานการณ์ที่มากขึ้น จึงมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับนโยบายต่าง ๆ เป็นอย่างดี แต่สถานศึกษาขนาดเล็กและขนาดกลางมีบุคลากรน้อย ผู้บริหารจึงมีบทบาทภาวะผู้นำตามสถานการณ์มากกว่า เพราะต้องประสานงานโดยตรงกับบุคลากรภายในสถานศึกษาหรือต้องมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสถานศึกษาขนาดเล็กและขนาดกลางจึงมีลักษณะภาวะผู้นำตามสถานการณ์ทั้งแบบสั่งการ แบบขายความคิด แบบมีส่วนร่วม และแบบมอบหมายงานที่ปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของภาระงานและความเหมาะสมบุคลากรภายในสถานศึกษาของตน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ภาวะผู้นำแบบสั่งการ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการสั่งการที่ชัดเจนและเป็น แสวงหาโอกาสและสร้างความได้เปรียบให้เกิดแก่สถานศึกษา เปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส โดยการมุ่งเน้นพัฒนาองค์การในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

1.2 ภาวะผู้นำแบบขายความคิด ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้เทคนิคการเสริมแรงต่อครูและบุคลากรทางการศึกษา ใส่ใจที่จะหาวิธีจูงใจครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ทำงาน สนับสนุนการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา นำทั้งศาสตร์ในการบริหารคนและศาสตร์ในการบริหารงานนั้นมาปรับใช้เพื่อให้เกิดความสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้รับการยอมรับและความเคารพศรัทธาจากครูและบุคลากรทางการศึกษา

1.3 ภาวะผู้แบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารสถานศึกษาควรกระตุ้นสร้าความตระหนักหรือดึงครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้ามาร่วมงาน และการสร้างขวัญกำลังใจ สนับสนุนอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนาสถานศึกษาร่วมกัน

1.4 ภาวะผู้นำแบบมอบหมายงาน ผู้บริหารสถานศึกษาควรการมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ ความถนัดของครูแต่ละคน เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถตัดสินใจและดำเนินการปฏิบัติงาน และได้แสดงศักยภาพในการทำงานและตัดสินใจอย่างเต็มที่โดยที่ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่คอยดูแลช่วยเหลือ กำกับติดตาม และมีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

บรรณานุกรม

กุลริศา วงษ์ภักดี. (2556) *การศึกษาภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้นำโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดระยอง.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2561). *ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: ปัญญาชน.

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

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2556). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.

ธนะชัย เชาวพลกรัง. (มกราคม - มิถุนายน 2554). แบบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,* 34(4), หน้า 61-69.

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2558). *ภาวะผู้นำเชิงปฏิบัติการ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

วิเชียร วิทยอุดม. (2553). *ภาวะผู้นำ.* พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร: จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์.

ศรสวรรค์ บุญณกรณ์ชัย. (2564). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนทวีธาภิเศก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

สาคร สุขศรีวงษ์. (2551). *การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). *ภาวะผู้นำทฤษฎีการปฏิบัติ : ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์.* กรุงเทพมหานคร : วิรัตน์ เอ็นดูเคชั่น.

สุพัตรา ศรีมาวงษ์. (2556). *บทบาทภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2.* วิทยานิพนธ์ ค.ม,. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, กรุงเทพมหานคร.

Hersey, P. and Blanchard, K. (1996). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources.* New Jersey: Prentice Hall.

สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

The Competency of School Administrators in the age of Disruptive Education under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2

ศรีสุดา นิลงาม[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Srisuda Ninngam[1] and Phipop Worchangngern[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: krubowartteach.05@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานและขนาดสถานศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ประสบการณ์การทำงานของครูผู้สอนแตกต่างกัน ระดับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า ครูผู้สอน ที่อยู่ในขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน ระดับสมรรถนะของของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: สมรรถนะ ผู้บริหารสถานศึกษา การศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

Abstract

This research has the following objectives: (1) to study the competencies of school administrators in the era of transformative education Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2 (2) to compare the performance of school administrators in the era of transformative education Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2, classified by work experience and school size. The population used in this research was 274 teachers Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2. The instruments used in the research were questionnaires on the competency of school administrators in the era of transformative education Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. t-values and analysis of variance.The results of this research revealed that: (1) the competency of school administrators in the era of transformative education Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2, the overall level was at a high level (2) Comparison of The competency level of school administrators in the era of transformative education showed that teachers' work experiences were different. The competency level of school administrators in the era of transformative education in general, was different at the level of statistical significance.05 and classified by school size, it was found that teachers had different school sizes. The competency level of school administrators in the era of transformative education showed that, in general, they were different at the level of statistical significance.05.

Keywords: Competency, educational administrators, disruptive education, educational service area

บทนำ

ในปัจจุบันโลกกำลังก้าวเข้าสู่ “VUCA World” หรือ โลกที่เต็มไปด้วยความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) และความยุ่งเหยิง (Disruptive) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสูงและเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความซับซ้อนและอาจมีความเชื่อมโยงกัน การแก้ปัญหาหนึ่งกระตุ้นให้เกิดอีกปัญหาหนึ่ง ทำให้ต้องร่วมกันแก้ปัญหามีการบูรณาการความคิดที่หลากหลาย การลองผิดลองถูกอย่างรวดเร็วเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการแก้ปัญหา นอกจากนี้ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างพลิกผัน (Disruption) พัฒนาการของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ บริบทของสังคมโลกเป็นปัจจัย

ภายนอกที่สำคัญในการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาให้มีกรอบความคิดและทัศนคติในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งด้านความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (ศศิมา สุขสว่าง, 2562, น.53)

ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ในยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 8 ประเด็นหลัก ภายใต้ประเด็นที่ 4.5 ระบุให้ “บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกมีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ” และกำหนดเน้นการพัฒนาบุคลากรในระดับผู้นำ โดยระบุ ใน 4.5.2 ว่า “ให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาวะผู้นำในทุกระดับให้มีขีดสมรรถนะสูง มีความรับผิดชอบ และมีความเป็นมืออาชีพ เป็นทั้งผู้นำทางความรู้และความคิดผลักดันภารกิจนำการเปลี่ยนแปลงพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมงานและต่อสังคม โดยมีการสร้างผู้นำทางยุทธศาสตร์ในหน่วยงานภาครัฐทุกระดับอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติระยะยาว” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) ซึ่งในด้านการจัดการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีผู้นำองค์กรที่พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง มีการพัฒนาให้เป็นองค์กรการศึกษาสมัยใหม่ เป็นองค์กรที่มีผู้นำและสมาชิกภายในองค์กรเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ต่อความท้าทายใหม่ ๆ พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กร (พัชราภรณ์ ดวงชื่น, 2561, น.254)

สมรรถนะเป็นลักษณะภายในที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยสมรรถนะบุคคลมีที่มาจากพื้นฐานความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) วิธีคิด (Self-concept) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ซึ่งสมรรถนะดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานตามที่องค์กรต้องการจนสามารถพัฒนาสมรรถนะจนเป็นที่ยอมรับและประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ ได้ (ดารารัตน์ จันทร์กาย, 2559, น.3)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การที่จะเป็นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีคุณภาพได้นั้น สามารถพิจารณาจากสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน (Education Disruption) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ยังไม่มีผู้ทำการศึกษาไว้อย่างแน่ชัดว่าเป็นอย่างไรแต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในเบื้องต้นเพื่อกำหนดเป็นกรอบด้านสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน พบว่าสามารถระบุกรอบสมรรถนะทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านองค์ความรู้และเข้าใจวัฒนธรรม 2) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่สอดคล้องกับทักษะชีวิต 3) ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ (ศิรินาถ ทับทิมใส, 2563, น.22)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะข้าราชการครู จึงมีความสนใจที่จะวิเคราะห์สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ซึ่งเป็นต้น

สังกัดที่ผู้วิจัยปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานและขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ พบว่า นักการศึกษาและนักวิจัยได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ดังนี้

พิมพันธ์ เดชะคุปต์และพรทิพย์ แข็งขัน (2551, น.3) สรุปความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะหมายถึง บุคลิกลักษณะที่ทำให้ปัจเจกบุคคลสามารถสร้างผลงานการปฏิบัติงานที่ดี ตามเกณฑ์ที่กำหนดและสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีกว่าผู้อื่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง สมรรถนะ คือ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ทำให้สามารถสร้างผลงานโดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานในองค์กร

ดารารัตน์ จันทร์กาย (2559, น.17) สมรรถนะ เป็นองค์รวมแห่งความสามารถเฉพาะของบุคคล ซึ่งจะสามารถนำพาและขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถประสบผลสำเร็จได้ ในวงการศึกษามักจะกล่าวถึงสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารสถานศึกษานั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้โดยบุคคลที่มีสมรรถนะในการบริหารที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานที่ดีตามไปด้วย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2559, น.5) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะไว้ว่าหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2562, น.9) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในระดับที่สามารถปฏิบัติงานใดงานหนึ่งได้สำเร็จ โดยใช้ความรู้ ทักษะ เจตคติ/คุณลักษณะที่ตนมีอยู่ ทั้งนี้สมรรถะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถของบุคคลในการนำความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของตน มาประยุกต์ใช้ในงาน หรือในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้จนประสบความสำเร็จ สมรรถะจึงเป็นผลรวมของความรู้ ทักษะ เจตคติ หรือคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ปัญหา และการดำรงชีวิต

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า สมรรถะ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นเฉพาะภายในตัวของบุคคล ที่ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานจนมีผลงานที่ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลงานมีความโดดเด่น เกิดผลงานสูงสุด จนบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเภทของสมรรถนะ พบว่านักการศึกษาและนักวิจัยได้จำแนกประเภทของสมรรถนะไว้อย่างหลากหลายขึ้นอยู่กับการให้คำนิยามและวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ โดยผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ โดยใช้ช่วงปีการจัดประเภทของสมรรถนะเป็นเกณฑ์ โดยจำแนกได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้จำแนกสมรรถนะไว้ 3 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2554, น. 37-42)

1. สมรรถนะหลัก (Essential Competency) หมายถึง พื้นฐานของความรู้และทักษะที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีซึ่งสามารถพัฒนาขึ้นมาได้โดยการฝึกอบรม

2. สมรรถนะขั้นแยกแยะได้ (Differentiating Competency) หมายถึง สมรรถนะที่สามารถแยกบุคคลที่มีความสามารถ โดดเด่นออกจากบุคคลที่มีความสามารถปานกลางได้ ซึ่งสมรรถนะด้านนี้จะยากต่อการพัฒนา แต่อย่างไรก็ตามสมรรถนะด้านนี้จะยากต่อการพัฒนา แต่ก็เป็นตัวกำหนดความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในระยะยาวอีกด้วย

3. สมรรถนะขั้นกลยุทธ์ (Strategic Competency) หมายถึง สมรรถนะที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งได้แก่ ความสามารถค้านนวัตกรรม การให้การบริการความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและความสามารถด้านเทคโนโลยี

กลุ่มที่ 2 ได้จำแนกสมรรถนะไว้ 2 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2559, น.5)

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะร่วมของบุคคลเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 4 สมรรถนะดังนี้

1.1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นให้การคุณภาพของงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยมีการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2) การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจในการบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.3) การพัฒนาตนเอง หมายถึง บุคคลที่ศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ แนวปฏิบัติใหม่ ๆ อีกทั้งยังเลือกใช้มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีโดยสามารถเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม

1.4) การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน ของคนในองค์กรอีกทั้งยังการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นในการแสดงบทบาทผู้นำ และผู้ตามได้อย่างเหมาะสม

2. สมรรถนะประจำสายงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงาน โดยแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในหน้าที่นั้น และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย 4 สมรรถนะดังนี้

2.1) การวิเคราะห์และสั่งเคราะห์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ พร้อมทั้งการแยกแยะประเด็นต่าง ๆ ตามกฎเกณฑ์หรือหลักการที่กำหนด อีกทั้งยังสามารถรวบรวมสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาหรือแก้ปัญหาองค์กรในภาพรวมได้อย่างเป็นระบบ

2.2) การสื่อสารและการจูงใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการพูด เขียน สื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถชักจูง โน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วยคล้อยตามยอมรับความคิดเห็นเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการสื่อสารนั้น ๆ ได้

2.3) การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลทั้งศักยภาพของตนเอง และผู้อื่น อีกทั้งยังให้คำแนะนำ ปรึกษา และช่วยแก้ปัญหาให้แก่เพื่อร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคคล ส่งเสริม สนับสนุน ให้โอกาสเพื่อร่วมงานในการพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ

2.4) การมีวิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการกำหนดทิศทาง และแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นรูปธรรม เป็นที่ยอมรับ โดยใช้แนวคิดหรือวิธีกาใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

กลุ่มที่ 3 ได้จำแนกประเภทของสมรรถนะไว้ 2 ประเภท ดังนี้ (หนูกัณฑ์ ปาโส, 2562, น.28-29)

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันภายในองค์กร

2. สมรรถนะประจำสายงาน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะดังนี้

2.1) สมรรถนะด้านพฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำหรือพูด ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งด้านดีและด้านไม่ดี

2.2) สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้โดยเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง วิชาชีพ กระบวนการ เทคโนโลยี ตลอดจนความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

2.3) สมรรถนะด้านแรงจูงใจ หมายถึง วิธีที่บุคคลแสดงความรู้สึกต่องานองค์กรหรือสภาพแวดล้อม ภายในองค์กร

2.4) สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ หมายถึง การที่ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ในการบริหารองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

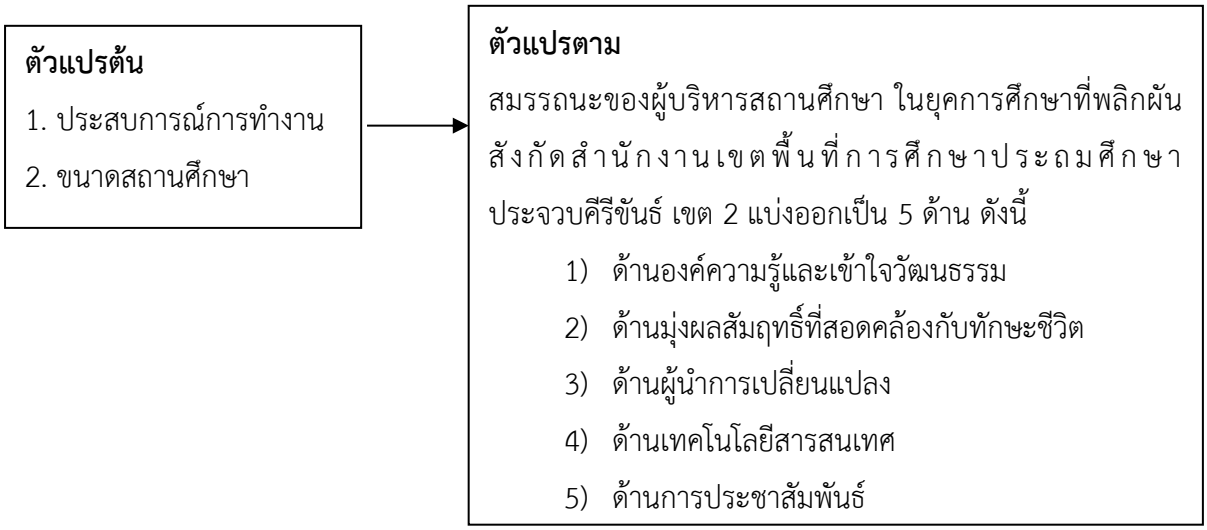
2.5) สมรรถนะระดับมหภาคและสมรรถนะระดับโลก หมายถึง บุคคลที่มีความรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก รู้จักสำรวจ และหลีกเลี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร

จากการศึกษาประเภทของสมรรถนะจะพบว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเหมือนกัน โดยจัดประเภทสมรรถะเป็นสมรรถนะหลัก และสมรรถะประจำสายงาน แต่อย่างไรก็ตามสมรรถนะประจำสายงาน ในช่วงของปี 2553-2562 พบว่า มีการระบุประเภทของสมรรถนะประจำสายงานมากยิ่งขึ้น โดยองค์ประกอบของสมรรถนะนั้นได้มีหน่วยงานและนักการศึกษาหลายท่านระบุองค์ประกอบของสมรรถนะไว้อย่างหลากหลาย

ดังนั้น ตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา และนำมากำหนดองค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีความเหมาะสมตามหัวข้อ รวมทั้งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน และมี

งานวิจัยสนับสนุน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านองค์ความรู้และเข้าใจวัฒนธรรม 2) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่สอดคล้องกับทักษะชีวิต 3) ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ5) ด้านการประชาสัมพันธ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

2. ครูผู้สอนที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำนวน 869 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 274 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ ประกอบด้วย ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ใช้สถิติได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least – Significant Different)

ผลการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ครูผู้สอนที่อยู่ในขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารารัตน์ จันทร์กาย. (2559) ได้ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ในทศวรรษหน้า ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเป็นผู้นำ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาได้รับการพัฒนา และผ่านการคัดเลือกเพื่อบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนดมาอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนได้รับการพัฒนาด้วยการประเมินวิชาชีพเป็นระยะ ๆ เพื่อดำรงไว้ซึ่งความรู้ความสามารถ มีสมรรถนะในการบริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำและบริหารการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับประยุกต์ แก้ไขปัญหา ริเริ่ม พัฒนา คิดค้น ปรับเปลี่ยนและสร้างการเปลี่ยนแปลงในการบริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้ คุณภาพผู้เรียน คุณภาพครู และคุณภาพสถานศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายและยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับพรพิมล วรโยธา (2560) ที่ศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ทางการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในเขตตำบลนาสัก อำเภอสวีจังหวัดชุมพร ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ทางการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่สอดคล้องกับทักษะชีวิต อาจเนื่องมาจากในยุคการศึกษาที่พลิกผัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว มีการปรับเปลี่ยนหลักสูตรด้านกระบวนการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมที่พัฒนาและบูรณาการเทคโนโลยี สืบค้น และใช้เนื้อหาเป็นฐานการสอนในบริบทที่เป็นจริง และที่สำคัญด้านการวัดผลประเมินผลในรูปแบบใหม่ หลากหลาย ทำให้การปฏิบัติงานยังต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ไม่แน่นอน

2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ว่า "ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน” และสอดคล้องกับเกรียงไกร แสนสุข (2563) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 พบว่า สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอนและประธานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามขนาดของโรงเรียน ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดสถานศึกษาในภาพรวม แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ว่า "ครูผู้สอนที่อยู่อยู่ขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน” และสอดคล้องพัชนียา ราชวงษ์และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปกติใหม่ (New Normal) ตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษา ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการรับรู้ต่อสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปกติใหม่ (New Normal) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล (2562) ที่กล่าวว่า "การศึกษาทุกวันนี้ไม่ได้แข่งกันที่ความสำเร็จหรือความสามารถในปัจจุบันเท่านั้นแต่ยังแข่งขันกันด้วยการคาดการณ์อนาคตและการเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น" ซึ่งความสำเร็จหรือความสามารถที่กล่าวนั้น ในด้านการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสอดคล้องกับพฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์ (2561) ได้กล่าวเช่นกันว่า "การบริหารสถานศึกษาในยุคการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและต่อเนื่อง จำเป็นในการปรับกระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา กำลังเผชิญโลกที่มาถึงยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม (Disruptive Change) ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จะต้องบริหารและการจัดการศึกษาในสถานศึกษาอย่างยืดหยุ่น รวดเร็วให้ทันต่อการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ฐานข้อมูล สื่อ แหล่งเรียนรู้ขนาดใหญ่แสวงหาความรู้เพื่อสร้างสิ่งใหม่ ๆ เป็นนวัตกรรมที่นำมาสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

2. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา 5 ด้าน ผลจากการวิจัยพบว่าสมรรถนะด้านด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่สอดคล้องกับทักษะชีวิต อยู่ในระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาควร

มีการวางแผนจัดบุคลากรให้ตรงกับความสามารถและความเหมาะสมกับงาน อีกทั้งยังทำงานอย่างร่วมมือร่วมใจเป็นหนึ่งเดียว และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องพัฒนาผลสัมฤทธิ์อย่างรอบด้านในสถานศึกษา ซึ่งเป็นการคิดหาวิธีใหม่ ๆ การแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่เป็นปัญหาข้อขัดข้องเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการยืนยันองค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

3. ควรศึกษาความสัมพันธ์สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ในยุคการศึกษาที่พลิกผัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 กับการปฏิบัติงานของครูผู้สอน

บรรณานุกรม

เกรียงไกร แสนสุข. (2563). สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ*, 10(39), หน้า 284.

ดารารัตน์ จันทร์กาย. (2559). *สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ในศตวรรษหน้า (พ.ศ.2558-2567)*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.

พรพิมล วรโยธา. (2560). *สมรรถนะที่พึงประสงค์ทางการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในเขตตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร*. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8, หน้า 1,593-1,604.

พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักย์. (2561). *กระบวนทัศน์ใหม่ของการบริหารการศึกษา*. เข้าถึงได้จาก: https://www.sammajivasil.net/news11.htm, 30 กันยายน 2565.

พัชนียา ราชวงษ์และคณะ. (2564). สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปกติใหม่ (New Normal) ตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 1. *วารสาร Journal of Roi Kaensarn Academi,* 7(6), หน้า 47–48.

พัชรากรณ์ ดวงชื่น. (2561). เปลี่ยนมุมมองการบริหารองค์กรการศึกษาในโลก Disruptive. *วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 8, หน้า 248-256.

พิมพันธ์ เดชะคุปต์และพรทิพย์ แข็งขัน. (2551). *สมรรถนะครูและแนวทางการพัฒนาครูในสังคมที่เปลี่ยนแปลง.* กรุงเทพฯ: สกศ.

วิชัย วงษ์ใหญ่และมารุต พัฒผล. (2562). *การจัดการเรียนรู้ในยุค Disruptive Innovation*. กรุงเทพ ฯ : ศูนย์นำนวัตกรรมหลักสูตรและการเรียนรู้.

ศศิมา สุขสว่าง. (2562). *VUCA World ความท้าทายสำหรับผู้นำยุคใหม่*. เข้าถึงได้จาก: https://www.sasimasuk.com/16768188/vuca-world.

ศิรินนาถ ทับทิมใส. (2563). *สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค"การศึกษาที่พลิกผัน"*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2. (2565). *ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา.* เข้าถึงได้จาก: https://data.bopp-obec.info/emis/person-all-sum-list.php?Area.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2559). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *ยุทธศาสตร์ชาติ.* เข้าถึงได้จาก: http://nscr.nesdc.go.th/ns/info/.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2554). *หลักสูตรฐานสมรรถนะฉบับครูผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). *เข้าใจสมรรถนะอย่างง่าย ๆ ฉบับประชาชน และเข้าใจหลักสูตรฐานสมรรถนะอย่างง่าย ๆ ฉบับครูผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ

หนูกัณฑ์ ปาโส. (2562). *สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ด.* ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนครพนม, นครพนม

คุณธรรมในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Administrative Morality of School Administrators according to Teachers' Attitudes in Schools under the Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area Office 2

สมิตา วันเย็น[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Samita Wanyen[1] and Pipob Vachungngern[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: Kvanan803@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อทราบระดับคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน การศึกษานี้ดำเนินการโดยวิธีเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลจากครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 267 คน โดยวิธีแจกแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) คุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการเปรียบเทียบคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารที่มีขนาดโรงเรียนต่างกันมีคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณธรรมในการบริหาร ผู้บริหารสถานศึกษา เจตคติ ครูผู้สอน

Abstract

The purposes of this study were (1) to know the level administrative morality of school administrators according to teachers' attitudes in schools under the Prachuapkhirikhan primary educational service area office 2, and (2) to compare administrative morality of school administrators according to teachers' attitudes in schools under the Prachuapkhirikhan primary

educational service area office 2 classified by school size. This study was conducted by a quantitative approach. Data were collected from samples 267 teachers in schools under the Prachuapkhirikhan primary educational service area office 2 by using a questionnaire. The data obtained were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and analysis of variance. Results showed that (1) administrative morality of school administrators according to teachers' attitudes in schools under the Prachuapkhirikhan primary educational service area office 2was found the high level, and (2) comparison results the administrative morality of school administrators according to teachers' attitudes in schools under the Prachuapkhirikhan primary educational service area office 2 classified by school size was found that the school administrators with different school sizes was not different in overall administrative morality at the .05 level.

Keywords: Administrative morality, school administrators, attitudes, teachers

บทนำ

การปฏิรูปการศึกษาและนโยบายของรัฐบาลมีวัตถุประสงค์ต้องการพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมที่ยึดหลักคุณธรรมนำความรู้และใช้ระบบการจัดการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนให้มีคุณธรรมเป็นพื้นฐานในกระบวนการเรียนรู้โดยการร่วมมือกัน ทั้งสถาบันครอบครัว ชุมชน สถาบันทางศาสนาและสถานศึกษาอย่างบูรณาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษาที่จะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาวินัย คุณธรรม จริยธรรม และพัฒนาทักษะในระดับสถานศึกษา รวมทั้งสามารถปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เด็กและเยาวชน จนสามารถนำไปปฏิบัติ จนเป็นวิถีชีวิตได้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2550, น. 40) อีกทั้งในปัจจุบันกระทรวงศึกษาธิการมีจุดมุ่งหมายการขับเคลื่อนนโยบายและจุดเน้นไปสู่การปฏิบัติ เพื่อใช้กระบวนการพัฒนาคุณธรรมบูรณาการในทุกกระบวนการเรียนรู้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

คุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งผู้บริหารควรมีคุณธรรมจริยธรรม มีความเมตตาแก่ผู้ร่วมงาน มีความเสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่เอาเปรียบผู้ร่วมงาน มีความยุติธรรม มีเหตุผล มีความรักและห่วงใยในผู้ร่วมงาน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รักศักดิ์ศรีของผู้บริหาร ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน่วยงานและผู้อื่น มองทุกคนในแง่ดีในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทศพิธราชธรรม 10 ประการ ได้แก่ 1) ทาน คือ มีจิตใจโอบอ้อมอารีปรารถนาดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเห็นอกเห็นใจให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ กำลังทรัพย์ เสียละ 2) ศีล คือ รักษากาย วาจา ให้เรียบร้อย ประพฤติปฏิบัติดี ทั้งกาย วาจา เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน 3) ปริจจาคะ คือ การบริจาคเสียสละทุนทรัพย์ แรงกาย และแรงใจ เพื่อประโยชน์สุขและความเรียบร้อยแก่สังคมส่วนรวม 4) อาชชวะ คือ ความซื่อตรง ซื่อสัตย์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต มีความจริงใจ 5) มัททวะ คือ มีความอ่อนโยนทั้งภายนอกและ

ภายใน มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีไม่เย่อหยิ่ง หยาบคาย กระด้าง ถือตัว มีกิริยามารยาท สุภาพนุ่มนวล 6) ตบะ คือ มีความเพียร ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก ไม่ลุ่มหลงในอบายมุข 7) อักโกธะ คือ ความไม่โกรธ ไม่คิดประทุษร้ายผู้อื่น มีเมตตาธรรม 8) อวิหิงสา คือ ความไม่เบียดเบียน กดขี่ ไม่หลงระเริงในอำนาจขาดความกรุณา 9) ขันติ คือ ความอดทนต่อความยากลำบากทั้งปวง และ 10) อวิโรธนะ คือ ความไม่ประพฤติผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากทำนองคลองธรรม จากจารีตแบบแผน และจารีตประเพณีของสังคม (พระมหามงคล สารินทร์, เรือเอกอภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์ และสมชาย เทพแสง, 2556, น. 84-88) จากหลักธรรมทั้ง 10 ประการดังกล่าวถึงแม้จะกล่าวว่าเป็นหลักธรรมของพระราชา ผู้ปกครองหรือผู้บริหาร แต่ประชาชนก็สามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ ดังนั้นผู้นำ ผู้ปกครอง หรือผู้บริหารที่นำหลักทศพิธราชธรรมมาใช้ในการบริหารจะทำให้เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุด (อภิรักษ์ สุจริตจันทร, 2559, น. 15)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ในการให้การสนับสนุนและกำกับควบคุมดูแลตามอำนาจที่ได้รับมอบหมาย โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีโรงเรียนอยู่ในความรับผิดชอบ 89 โรงเรียน มีบุคลากรทั้งสิ้น 941 คน แบ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 36 คน และครูผู้สอนจำนวน 869 คน ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษามีเจตนารมณ์ว่าจะบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ พร้อมรับผิดชอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคม พร้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดทุกคนปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม มีความโปร่งใสในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมที่จะรักษาผลประโยชน์ของรัฐและมอบความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน จะป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐด้วยสำนึกและตระหนักในความรับผิดชอบที่มีอยู่จะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่โดยเต็มสติปัญญาความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงตรงและด้วยความมีสติยั้งคิด รู้ว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด สิ่งใดควรกระทำ สิ่งใดควรงดเว้น เพื่อให้งานที่ทำปราศจากความเสียหายและโทษ ให้บังเกิดประโยชน์สูงสุด โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และจะยืนหยัดต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2565, น. 1-2) แต่ในปัจจุบันพบว่ามีผู้บริหารโรงเรียน ผู้นำ หรือหัวหน้างานหลายท่านที่ประสบปัญหาการดำเนินงานในองค์กร เพราะการบริหารคนและการอยู่ร่วมกันในที่ทำงานกับบุคลอื่นย่อมเลี่ยงที่จะไม่เผชิญหน้ากับความขัดแย้งในเรื่องของคนโดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะผู้ร่วมงานล้วนมาจากสภาพแวดล้อมและการศึกษาต่างกัน ถ้าหากเจ้านายหรือผู้นำองค์การไม่สามารถซื้อใจหรือเอาชนะใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้นั้นก็จะเกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานหรืออาจเป็นการขัดขวางความเจริญก้าวหน้าขององค์กร อีกทั้งในสภาพที่เป็นจริงผู้บริหารจำนวนไม่น้อยมีข้อบกพร่องในด้านปฏิบัติงาน ไม่ปฏิบัติตนตามหลักคุณธรรม จริยธรรม ตามความคาดหวังของสังคม มีการกระทำผิดวินัยต่อเนื่อง ไม่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งพบได้จากข่าวทางหน้าหนังสือพิมพ์และสื่อมวลชน (บุญชู แสงสุข, 2544 อ้างถึงใน สุริยพล ตนภู, 2561, น. 2)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณธรรมในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอนอันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบระดับคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรม

พระครูประโชติจันทวิมล (นาม จนฺทโชโต) (2555) สรุปว่าคุณธรรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่จะประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดี ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และส่วนรวมคุณธรรมคือ ความดีงามในจิตใจที่ทำให้บุคคลประพฤติดี ผู้มีคุณธรรมเป็นผู้มีความเคยชินในการประพฤติดีด้วย ความรู้สึกในทางดีงามคุณธรรมเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับกิเลส ซึ่งเป็นความไม่ดีในจิตใจ ผู้มีคุณธรรมจึงเป็นผู้ที่ไม่มากด้วยกิเลสซึ่งจะได้รับการยกย่องว่าเป็นคนดี

ไชยพร เรืองแหล้ (2556) ได้สรุปความหมายของคำว่า คุณธรรมว่า คุณธรรม หมายถึง หลักของความดีงามแห่งการประพฤติตน และลักษณะอุปนิสัยอันดีงาม ที่สั่งสมอยู่ในจิตใจของบุคคล มาเป็นเวลานานมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ยึดถือ และปฏิบัติตามอันนำมาซึ่งความเจริญของตนเองและสังคม ซึ่งคุณธรรมที่เกิดขึ้นในจิตใจนั้นเกิดจากการอบรมและปลูกฝัง

ดรุณี โอวจริยาพิทักษ์ และคณะ (2557) สรุปว่าคุณธรรม หมายถึง คุณงามความดีที่บริสุทธิ์ในการคิดในการกระทำที่เป็นหลักพื้นฐานประจำใจในการประพฤติปฏิบัติ เพื่อความสุขทั้งของตนเอง และสังคม

สรุปได้ว่าคุณธรรม หมายถึง สภาพหรือคุณลักษณะของคุณงามความดี ซึ่งอยู่ในจิตสำนึกของบุคคลเป็นแรงกระตุ้น ผลักดันให้เกิดความรู้สึกผิดชอบในการประพฤติปฏิบัติ อยู่ในกรอบที่ดีงามของสังคมอีกนัยหนึ่งคือ สามารถเห็นได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกทางกาย วาจา และจิตใจ เมื่อบุคคลใดประพฤติปฏิบัติตนโดยยึดหลักคุณธรรมแล้ว ย่อมเกิดคุณค่าแก่บุคคลนั้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและบุคคลทั่วไป

คุณธรรมของผู้บริหาร

หลักทศพิธราชธรรมเป็นธรรมะสำหรับตัวผู้บริหารที่จะต้องมีทุกคนที่จะเป็นผู้นำ เพราะคนเราทุกวันนี้ขาดคุณธรรมและจริยธรรมมาก ฉะนั้นการบริหารงานทุกหน่วยงานต้องมีผู้นำไว้สำหรับบริหาร ผู้นำจะต้องมี

คุณธรรม เช่น หลักทศพิธราชธรรมสำหรับตัวผู้นำทุกท่าน ทศพิธราชธรรม 10 ประการ จัดได้ว่าเป็นธรรมที่สุดยอดของนักบริหารถ้าบุคคลใดสามารถนำเอาไปใช้ได้ครบทุกข้อหรือว่าข้อใดข้อหนึ่ง ย่อมจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งส่วนรวมและส่วนของแต่ละบุคคล และยังเป็นธรรมที่ส่งเสริมให้บุคคลเป็นคนดีทั้งของชาติและคนดีของสังคมอีกด้วย

สถาบันพระปกเกล้า (2556, น. 223-225) กล่าวว่า คุณธรรมผู้นำสิบประการ หมายถึง หลักธรรมประจำตัวของผู้ซึ่งมีภาวะผู้นำสูงพึงมี 10 ประการดังต่อไปนี้ คือ

1. ทานะ คือ การให้ การเสียสละ การให้น้ำใจ
2. ศีละ คือ ความประพฤติที่ดีงาม ทั้ง กาย วาจา ใจ ให้ปราศจากโทษ
3. การบริจาค คือ การเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อความสุขส่วนรวม
4. ความซื่อตรง คือ ความซื่อตรงในฐานะที่เป็นผู้นำ ดำรงอยู่ในสัตย์สุจริต
5. ความอ่อนโยน คือ การมีอัธยาศัยอ่อนโยน เคารพในเหตุผลที่ควรมีสัมมาคารวะต่อผู้อาวุโส
6. ความเพียร คือ ความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความเกียจคร้าน
7. ความไม่โกรธ คือ ความไม่แสดงความโกรธ ไม่มุ่งร้ายผู้อื่นแม้จะลงโทษผู้ทำผิดก็ทำตามเหตุผล
8. ความไม่เบียดเบียน คือ การไม่ก่อทุกข์หรือเบียดเบียนผู้อื่น
9. ความอดทน คือ การรักษาอาการ กาย วาจา ใจให้เรียบร้อย การอดทนต่อสิ่งทั้งปวง
10. ความหนักแน่น เที่ยงธรรม คือ ความหนักแน่น ถือความถูกต้องเที่ยงธรรมเป็นหลัก

พระมหามงคล สารินทร์, เรือเอกอภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์ และสมชาย เทพแสง (2556, น. 84-88) กล่าวว่า หลักทศพิธราชธรรม 10 ประการในการบริหารงานนั้นเป็นข้อปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบสำหรับพระมหากษัตริย์ที่ทรงใช้ปกครองพระราชอาณาจักรและเป็นหลักธรรมของผู้บริหารทุกระดับที่จะพึงใช้ประกอบการปฏิบัติงานของตนให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยรวมเป็นคุณธรรมที่โบราณบัณฑิตได้บัญญัติไว้ก่อนสมัยพุทธกาล ซึ่งพระมหากษัตริย์ในอดีตได้ทรงถือปฏิบัติมาเป็นพระราชจริยาวัตร แม้บุคคลผู้มิใช่พระเจ้าแผ่นดินก็ควรเจริญรอยตาม โดยนำเอาหลักธรรม 10 ประการนี้มาปฏิบัติในการบริหารการปกครองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเกิดความสวัสดีในสังคม ตามอุดมการณ์แห่งการปกครองยิ่ง ๆ ขึ้นไป อันว่าคุณสมบัติของนักบริหารหรือนักปกครอง หรือผู้เป็นใหญ่ในแผ่นดิน ตั้งแต่พระราชามหากษัตริย์ ตลอดจนนักบริหารหรือนักปกครองทั่วไป ผู้บริหารยังสามารถใช้หลักธรรม 10 ประการ สร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรทุกระดับชั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และสำเร็จตามเป้าหมาย หลักทศพิธราชธรรม 10 ประการ คือ

1. ทานะ คือ การให้ การที่ผู้บริหารให้ทรัพย์สินวัตถุสิ่งของหรือองค์ประกอบที่ได้มาซึ่งวัตถุอันหมายถึงเงิน เวลา กำลังกายของตน และผู้อื่นที่ต้องการ (วัตถุทาน) การให้ความรู้ การชี้แนะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน (วิทยาทาน) และการใช้ชีวิต (ธรรมทาน) และการให้อภัยแก่ผู้ที่ทำผิดพลาด ที่พร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงหรือการไม่ถือโทษในเรื่องทั้งปวง (อภัยทาน)

2. ศีละ คือ วิธีการอยู่ในศีลธรรมอันดีทั้งกาย วาจา และทางใจ อันเป็นหลักการสากลคุ้มครองสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการประพฤติตนตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสังคม

3. ปริจจาคะ คือ การเสียสละสำหรับผู้บริหาร วิธีการของผู้บริหารในการดำเนินงาน ในด้านการเสียสละเพื่อส่วนรวม เพื่อประโยชน์ของบุคลากรและองค์การ การไม่เห็นแก่ตัวของผู้บริหาร จะสามารถทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข

4. อาชชวะ คือ ความเป็นผู้ซื่อตรงสำหรับผู้บริหาร วิธีการของผู้บริหารในการดำเนินงาน ในด้านของความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์การ ต่อบุคลากร เป็นผู้ตรงต่อหน้าที่รับผิดชอบต่อภาระงานให้ประสบความสำเร็จ

5. มัททวะ คือ ความสุภาพอ่อนโยน ความสุภาพอ่อนโยนที่ผู้บริหาร แสดงออกถึงกิริยามารยาทที่สุภาพ เรียบร้อย ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างให้เกียรติ และการพูดจาสุภาพไพเราะ นุ่มนวล กับบุคคลในทุกระดับ

6. ตบะ คือ ความเพียรพยายามสำหรับผู้บริหาร เป็นวิธีการของผู้บริหารในการดำเนินงานในด้านความพยายาม ความบากบั่นความก้าวหน้า ไม่ถอยหลัง ความไม่หยุดอยู่กับที่ รู้จักระงับยับยั้งชั่งใจได้ ไม่หลงใหลหมกมุ่นในความสุขสำราญและการปรนเปรอ มุ่งมั่นในหน้าที่การงานให้ครบถ้วนสมบูรณ์

7. อักโกธะ คือ ความไม่โกรธสำหรับผู้บริหาร เป็นวิธีการของผู้บริหารที่แสดงถึงความมีเหตุผล ไม่โกรธผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร้เหตุผล มีเมตตาธรรมประจำใจ รู้จักระงับความขุ่นเคืองแห่งจิต และมีวินิจฉัยที่มีเหตุผล

8. อวิหิงสา คือ ความไม่เบียดเบียนสำหรับผู้บริหาร วิธีการของผู้บริหารที่ไม่แสดงการกดขี่ข่มเหงผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้อำนาจที่เหนือกว่าเบียดเบียนผู้อื่นให้ความช่วยเหลือ สร้างความเสมอภาคให้เกิดขึ้นในองค์การ

9. ขันติ คือ ความอดทน การที่ผู้บริหารอดทนต่อความยากลำบาก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในการดำรงชีวิต มีมานะอดทนในการงาน มีความอดทนต่ออารมณ์ยั่วยุต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบ คือการควบคุมอารมณ์เมื่อผิดหวัง หรือการอดกลั้นต่อความโลภและความอยากได้

10. อวิโรธนะ คือ ความยุติธรรมสำหรับผู้บริหาร วิธีการของผู้บริหารที่ยึดมั่นในหลักของความยุติธรรม ความเที่ยงตรง ไม่เอนเอียงหรือหวั่นไหว ไม่มีอคติ โดยมิชอบ ใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้อง สามารถทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความเชื่อมั่นไม่หวั่นไหวต่อภาระงาน

ประยงค์ แสนบุราณ (2557, น. 147-148) กล่าวว่า คำว่า “ทศพิธราชธรรม” หมายถึง ธรรมของนักปกครองสิบประการหลักการของนักปกครอง คุณธรรมผู้ปกครองบ้านเมือง กิจวัตรของนักปกครอง ควรประพฤติถามว่า ทศพิธราชธรรมนั้นมีอะไรบ้าง ตอบว่าทศพิธราชธรรมมีสิบประการ คือ “ทาน ศีละ การบริจาคความซื่อตรง ความอ่อนโยน ความเพียร ความไม่โกรธ ความไม่เบียดเบียน ความอดทน และความไม่พิโรธ ธรรมของนักปกครองทั้งสิบประการนั้น แต่ละอย่างมีเนื้อหา ดังนี้

1. ทานะ ได้แก่ การให้การเสียสละทรัพย์สินส่วนตนเพื่อคนที่ตกทุกข์ได้ยาก การช่วยเหลือให้เขามีฐานะที่ดีขึ้น การบำเพ็ญประโยชน์ที่เป็นสาธารณะ

2. ศีละ ได้แก่ การประพฤติดีงามทั้งทางกายและทางวาจาประกอบการงานที่สุจริต ควบคุมการประพฤติของตนเองให้เป็นที่เคารพศรัทธาของประชาชนอย่าให้ใครดูแคลนทางการประพฤติได้

3. ปริจจาคะ ได้แก่ การเสียสละเวลา การเสียสละความสุขสำราญ การเสียสละประโยชน์ของตนเองเป็นต้น เพื่อประชาชนและเพื่อความสงบสุขของประเทศ

4. อาชชวะ ได้แก่ ความซื่อตรง กล่าวคือ ปฏิบัติภารกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจ ไม่หลอกลวงประชาชน ไร้เล่ห์เหลี่ยมไร้มารยา ปฏิบัติภารกิจอย่างตรงไปตรงมา

5. มัททวะได้แก่ความอ่อนโยน กล่าวคือเป็นผู้มีอัธยาศัยไม่เย่อหยิ่ง จองหอง หยาบคาย กระด้าง ถือตัวเป็นต้น แต่ควรเป็นผู้งามสง่าองอาจด้วยท่าทีสุภาพ นุ่มนวล ละมุนละไม และมีท่าทีที่ผู้พบเห็นให้ความยำเกรง

6. ตบะ ได้แก่ ความเพียรเผากิเลสตัณหา มิให้เข้ามาย่ำยีจิตใจ จนจิตใจ ตกอยู่ในอำนาจของมัน ต้องใช้ความเพียรระงับยับยั้งข่มใจไม่หลงใหลในความสุขสำราญและการปรนเปรอ และมุ่งมั่นที่จะทำภารกิจทั้งหลายให้สำเร็จสมบูรณ์

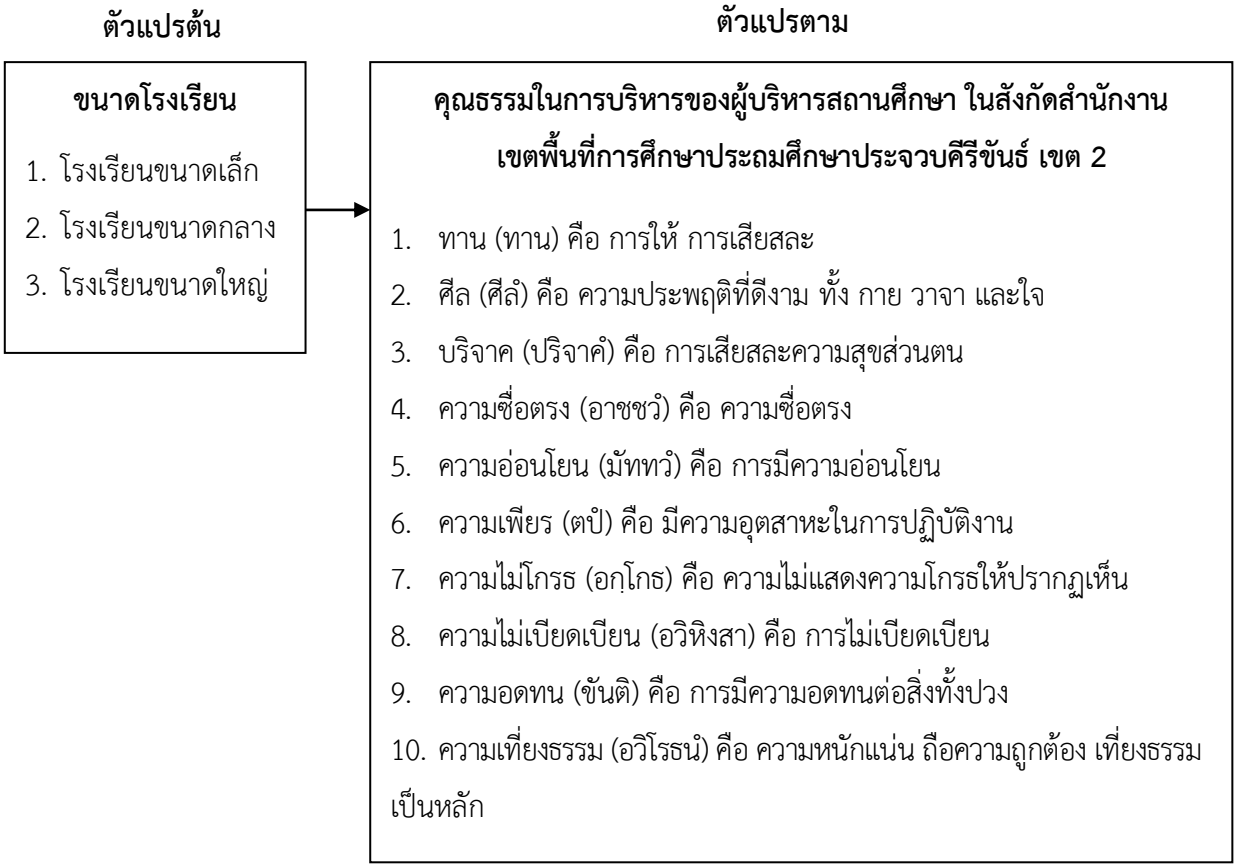
7. อักโกธะได้แก่ความไม่โกรธ ความไม่เกรี้ยวกราดด้วยอำนาจของความโกรธไม่ใช้ความโกรธเป็นอารมณ์ในการทำการต่าง ๆ หรือวินิจฉัยงานต่าง ๆ จนเกิดความผิดพลาด ต้องมีจิตเมตตาอยู่ในใจเสมอเพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ และวินิจฉัยตัดสินความบนพื้นฐานแห่งธรรม

8. อวิหิงสา ได้แก่ ความไม่เบียดเบียน กล่าวคือไม่เบียดเบียนทางกาย เช่น ใช้แรงงานเกินขนาดหาเหตุลงโทษด้วยจิตอาฆาตหรืออคติอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้น ไม่เบียดเบียนทางวาจา เช่น พูดคำหยาบ ดุด่าพูดส่อเสียด ยุแหย่ให้เขาแตกแยกกัน เป็นต้น ไม่เบียดเบียนทางใจเช่น เก็บภาษีแบบขูดรีด เป็นต้น แต่ต้องดำรงตนอยู่ด้วยเมตตาจิตและกรุณาจิต เพื่อประชาชนจะได้อยู่อย่างมีความสุข

9. ขันติ ได้แก่ ความอดทน กล่าวคือ ต้องอดทนต่อความลำบากต่อความตรากตรำ ต่อความเจ็บใจแม้ว่าจะลำบากกายแค่ไหน จะเหนื่อยหน่ายเพียงใดก็ไม่ท้อถอย หรือจะถูกยั่วยวนด้วยคำพูดเสียดสีอย่างไรก็ไม่หมดกำลังใจจะต้องอดทนต่อสู้จนจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

10. อวิโรธนะ ได้แก่ ความไม่พิโรธ กล่าวคือ ไม่คลาดเคลื่อนจากหลักธรรม วางตนให้หนักแน่นเที่ยงตรงในธรรม ไม่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง เพราะอิฏฐารมณ์และอนิฏฐารมณ์ดำรงตนมั่นในธรรมทั้งที่เป็นนิติธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 869 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2565) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp.607 - 610 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 43) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย ขนาดโรงเรียน และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณธรรมในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 10 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณธรรมในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การเปรียบเทียบคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ขนาดโรงเรียน ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least - Significant Different)

ผลการศึกษา

1. คุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารมีคุณธรรมตามการรับรู้ของครูผู้สอนอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเที่ยงธรรม (อวิโรธนำ) ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านความไม่โกรธ (อกฺโกธ) ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.61) และด้านศีล (ศีลำ) ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.71) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความอดทน (ขันติ) ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.70)

2. ผลการเปรียบเทียบคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน มีคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน (F = 2.849, Sig. = 0.060) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารมีคุณธรรมตามการรับรู้ของครูผู้สอนอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเที่ยงธรรม (อวิโรธนำ) รองลงมาคือ ด้านความไม่โกรธ (อกฺโกธ) และด้านศีล (ศีลำ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารสถานศึกษาผู้บริหารสถานศึกษาได้ยึดหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนามาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับกฎ ระเบียบของทางราชการ โดยหลักธรรมที่นำมาเป็นแนวทางในการบริหารสถานศึกษา ได้แก่ หลักทศพิธราชธรรม ประกอบด้วยหลักธรรม 10 ประการ ได้แก่ ทาน ศีล บริจาค ความซื่อตรง ความอ่อนโยน

ความเพียร ความไม่โกรธ ความไม่เบียดเบียน ความอดทน และความเที่ยงธรรม ซึ่งนำมาใช้ควบคู่กับการบริหารทรัพยากรการศึกษาทั้งหลาย เพื่อปลูกจิตสำนึกให้กับบุคลากรและนักเรียนให้รู้จักหน้าที่และความเป็นพลเมืองที่ดี เพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมและจริยธรรม นำไปใช้ในการดำรงชีวิตของตนเองและอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษ์ มั่งสมบูรณ์ (2554, น. 486) ได้ศึกษาการใช้หลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท อ่างทอง และอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท อ่างทอง และอุทัยธานีมีเกณฑ์อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและทุกรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความไม่คลาดจากธรรม ด้านความซื่อตรง ด้านความเพียร ด้านศีล ด้านความอดทน ด้านความไม่เบียดเบียน ด้านความไม่โกรธ ด้านการบริจาค ด้านความอ่อนโยน และด้านทาน ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเมธี นาอุดม (2563, น. 176-177) ได้ศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครพนม พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านอวิโรธนะ (ความไม่คลาดจากธรรม) ด้านทานะ (การให้) และด้านอักโกธะ (ความไม่โกรธ) ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความอดทน (ขันติ) อาจเนื่องมาจากการบริหารคนหรือการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นหรือผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมเลี่ยงที่จะไม่เผชิญหน้ากับความขัดแย้งกันไม่ได้ เพราะผู้ร่วมงานล้วนมาจากสภาพแวดล้อมและการศึกษาต่างกัน จึงอาจทำให้มีความคิดเห็นไม่ตรงกันหรือไม่สอดคล้องกัน เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีความมานะอดทนต่อความยากลำบากในการทำงาน อดทน อดกลั้น และเป็นตัวอย่างที่ดีในทุกด้าน การทำตนเป็นตัวอย่างย่อมสร้างศรัทธาและความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษ์ มั่งสมบูรณ์ (2554, น. 486) ได้ศึกษาการใช้หลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท อ่างทอง และอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท อ่างทอง และอุทัยธานี ด้านความอดทนมีเกณฑ์อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของเมธี นาอุดม (2563, น. 176-177) ได้ศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ด้านขันติ (ความอดทน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน มีคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาในภาพรวม

ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดต่างกันคือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ นำหลักทศพิธราชธรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 บริหารงานโดยน้อมนำหลักทศพิธราชธรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารสถานศึกษา มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจที่ตนเองรับผิดชอบให้ดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของทวีศักดิ์ และคณะ (2564, น. 466) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานีเขต 4 จำแนกตามขนาดสถานศึกษาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี นาอุดม (2563, น. 176-177) ได้ศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอนและประธานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยพบว่า คุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่การบริหารด้านความอดทน (ขันติ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรมีจิตใจหนักแน่นต่อคำติฉินนินทาของผู้ร่วมงานและผู้อื่น รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง และเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน มีคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรนำหลักทศพิธราชธรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารสถานศึกษาในทุกกระบวนการบริหาร พร้อมทั้งอาจมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร เพื่อที่จะได้มีแนวทางการบริหารงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลมาเป็นแบบอย่างให้ผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ นำไปใช้ปฏิบัติต่อไป

2. ควรศึกษาคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารตามเจตคติของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 กับสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานต่อไป

3. ควรศึกษาคุณธรรมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอื่น ๆ เช่น หลักสังคหวัตถุ 4 หลักพรหมวิหาร 4 หลักอิทธิบาท 4 เป็นต้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบผลการวิจัยในครั้งนี้

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *แนวทางการดำเนินงานโครงการสถานศึกษาน้อมนาศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน กระทรวงศึกษาธิการ.* กรุงเทพมหานคร: สำนักส่งเสริมกิจการศึกษา.

ไชยพร เรืองแหล้. (2556). *บทบาทของสถานศึกษาในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่นักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

ดรุณี โอวจริยาพิทักษ์ และคณะ. (2557). *การศึกษาคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษา กรณีศึกษานักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.* รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

ทวีศักดิ์ และคณะ. (2564). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4.* การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 8. 27 มีนาคม 2564. หน้า 465-473. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.

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

ประยงค์ แสนบุราณ. (2557). หลักธรรมในการปกครองของพระพุทธศาสนา. *วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,* 30(3), หน้า 144-150.

พระครูประโชติจันทวิมล (นาม จนฺทโชโต). (2555). *การส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม นักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ หอวัง นนทบุรี อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

พระมหามงคล สารินทร์, เรือเอกอภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์ และสมชาย เทพแสง. (2556). การบริหารงานตามแนวพุทธธรรม. *วารสารบริหารการศึกษา มศว.,* 10(19), หน้า 84-88.

เมธี นาอุดม. (2563). *การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครพนม.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

วิไลลักษ์ มั่งสมบูรณ์. (2554). *การใช้หลักทศพิธราชธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท อ่างทอง และอุทัยธานี.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2550). *มาตรฐานตำแหน่งและมาตรฐานวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน.

สถาบันพระปกเกล้า. (2556). *ธรรมราชา.* กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า.

สุริยพล ตนภู. (2561). *คุณธรรมในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามเจตคติของครูผู้สอนกลุ่มโรงเรียนอำเภอสันติสุข ตามหลักสังคหวัตถุ 4.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

อภิรักษ์ สุจริตจันทร. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำตามหลักทศพิธราชธรรมภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยม ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Transformative Leadership of Secondary School Administrators under Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office

ณัฐรัฐ รักชาติ[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Nutarut Rackchart[1] and Pipob Vachung Ngern[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: frank130637@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 18 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 806 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุ 21 - 30 ปี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และมีขนาดของโรงเรียน ขนาดใหญ่ มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 (2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ดังนี้ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ด้านการกระตุ้นทางปัญญาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The objectives of this research were as follows: (1) to study the transformational leadership of secondary school administrators under the Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office; (2) To compare the transformational leadership of secondary school administrators under the Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office, classified by work experience. and school size. The population used in this research, i.e., civil servants, teachers, and educational personnel Under the jurisdiction of Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office, 18 schools Total: 806 people. research tool was a questionnaire on transformational leadership of secondary school administrators under the Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. t-values and analysis of variance. The research results found that (1) the personal factors of the majority of the samples were female, with 168 people, representing 58.3 percent, aged 21–30 years old, 120 people, representing 41.7 percent, having work experience less than 5 years, 119 people, representing 41.3 percent, and the size of a large school, 136 people, representing 47.2 percent. (2) The results of data analysis on the transformational leadership of secondary school administrators under the Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office. can be summarized as follows: The overall ideological influence was at its highest level. with an average of 4.37. The overall motivational aspect was at the highest level. with an average of 4.36 The overall cognitive stimulation aspect was at the highest level, with an average of 4.34. The overall consideration of individuality was at the highest level, with an average of 4.34.

Keywords: Transformational leadership, school administrators, Prachuap Khiri Khan Secondary Educational Service Area Office

บทนำ

จากกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ส่งผลให้หลาย ประเทศ ทั่วโลกต้องเผชิญกับความหลากหลายทั้งด้านสังคม วัฒนธรรม ระบบเศรษฐกิจและ การศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตเป็นอย่างมาก ทำให้หลายประเทศต้องเร่งเตรียมพร้อมโดยการ สร้างกลไกและพัฒนาคนให้มีศักยภาพสูงขึ้น ให้สามารถปรับตัวและรู้เท่าทันกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ประเทศชาติก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและเท่าเทียม ซึ่งประเทศไทยมีการ ติดต่อสัมพันธ์กับประชาคมโลกอย่างกว้างขวางเพื่อให้สังคมไทยก้าว

ไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง มี ความรู้และทักษะความสามารถที่จะปรับตนเอง อยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างมีความสุข สามารถ แข่งขันกับนานาประเทศได้ การพัฒนาคุณภาพคนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ประเทศชาติใดหากชนในชาติได้รับการศึกษาสูงย่อมหมายถึงความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันที่สูงตามไปด้วย (กมลวรรณ นาจุ้ย, 2561, น.1)

ดังนั้นการศึกษาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ สถาบันการศึกษาในระดับต่าง ๆ มีบทบาทและหน้าที่ในการจัดการศึกษา การอบรมสั่งสอนอย่างสมดุลให้สอดคล้องกับชีวิตจริง ตลอดจนการสร้างความรู้และส่งเสริมความสามารถอย่างหลากหลายเพื่อนำไปสู่การประกอบวิชาชีพ โดยเฉพาะในระดับโรงเรียนซึ่งมีหน้าที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานจะต้องสร้างเด็ก ไม่ใช่เพียงเน้นด้านวิชา ความรู้เท่านั้น แต่ต้องจัดการศึกษาให้ครอบคลุมด้านอื่น ๆ ในชีวิตจริงของเด็กด้วย โดยการจัดระบบ การเรียนการสอนที่มุ่งให้โอกาสทุกคนในการศึกษาตามความสามารถและศักยภาพของแต่ละคน และ มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการศึกษาเรียนรู้ โรงเรียนต้องเป็นหน่วยบริการทางการศึกษาในมิติที่ กว้างขึ้น เพราะในปัจจุบันสังคมโลกเป็นสังคมที่ไร้พรมแดนมีการติดต่อประสานสัมพันธ์ระหว่างประเทศต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้นในอนาคตโรงเรียนแต่ละแห่งจะต้องมีการแข่งขันด้านคุณภาพมากขึ้น โรงเรียนใน ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนและผลิตกำลังคนให้มี ศักยภาพที่จะช่วยพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองและ เทคโนโลยีกับนานาประเทศได้ (บุญช่วย สายราม, 2559)

จากสภาพการณ์ในปัจจุบันพบว่าหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้สภานศึกษาอยู่ได้อย่างมั่นคงผู้นำต้องมีความเป็นผู้บริหารยุคใหม่ ซึ่งมีลักษณะความเป็นผู้นำที่เข้มแข็งโดยเฉพาะลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) นั้นคือมีความเชื่อมั่นกล้าตัดสินใจ กล้าเสี่ยง ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมเผชิญปัญหามีความสามารถในการสร้างกำลังใจ ส่งผลถึงการปฏิบัติงานจนได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากคนรอบข้าง ผู้นำจึงเปรียบเสมือนหัวใจขององค์การเป็นแหล่งรวมพลังของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ตามมีความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นในการร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงาน(ราตรี พัฒนรังสรรค์, 2544, น.234) จะเห็นได้ว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำ ย่อมนำมาซึ่งคุณค่าและประโยชน์ให้แก่กลุ่มองค์การ การเป็นผู้นำจึงเป็นศิลปะของการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นมีความเชื่อมั่นในตัวผู้นำ มีความเคารพนับถือและให้ความร่วมมือกับผู้นำด้วยความจริงใจ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2544 : น.19) ทั้งนี้ภาระหน้าที่ที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหาร คือการอำนวยการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการใช้การวินิจฉัยสั่งการและจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์การและการจัดการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ระดับโลก ระดับชาติ หรือระดับท้องถิ่น ก็ล้วนมีความสำคัญทั้งสิ้นเพราะภาวะผู้นำจะทำให้มีการปฏิบัติที่ทำให้จุดมุ่งหมายขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนและความพึงพอใจในการทำงานของครูต่างก็เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคปฏิรูปการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนถือเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่งที่จะเป็นแบบอย่างเป็นผู้นำและผู้ประสานงานใน

การบริหาร ทั้งนี้การใช้ภาวะผู้นำที่ชาญฉลาดจะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงาน ยอมอุทิศตนเพื่อการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกและเจตคติที่ดีต่องานที่ทำ มีความกระตือรือร้น มีความสุขในการทำงาน และยอมอุทิศตนเพื่องาน

ผู้วิจัยในฐานะเป็นครูผู้ปฏิบัติการสอนโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมตามทัศนะของครูผู้สอน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ว่าอยู่ในระดับใดมีความแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา ทั้งนี้ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษานำไปพัฒนาตนเอง อีกทั้งหน่วยงานระดับเขตพื้นที่การศึกษานำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนและกำหนดหลักสูตรในการอบรมและพัฒนาผู้บริหารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

1.1 ความหมายของภาวะผู้นำ (Leadership)

ภาวะผู้นำคือกระบวนการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความยอมรับในตัวของผู้นำซึ่งเกิดจากการใช้อำนาจอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานนั้น ๆ สำเร็จได้อย่างดี และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 ความสำคัญของภาวะผู้นำ

การที่องค์การจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้นำในองค์การนั้นเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะผู้นำที่ดีจะพัฒนา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นได้ดีและทั้งสองฝ่ายก็จะช่วยกันสร้างผลผลิต สินค้า หรือบริการที่ต้องการได้ ดังนั้นในทุก วันนี้จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมในองค์การต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญแก่เรื่อง ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) มากขึ้น ซึ่งเป็นการพยายาม แสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนานักบริหารให้เป็นผู้นำที่ดี

1.3 คุณลักษณะความเป็นผู้นำ

ผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารหรือการจัดการ ผู้จัดการหรือผู้บริหารมีหน้าที่วางแผนและจัดระเบียบให้งานดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อย แต่ผู้นำมีหน้าที่ทำให้ผู้อื่นตามและการที่คนอื่นตามผู้นำก็ไม่มีใครรับรองว่า ผู้นำจะนำไปในทิศทางที่ถูกต้องเสมอ ผู้นำที่เข้มแข็ง ก็อาจจะไม่ใช่ผู้จัดการ หรือผู้บริหารที่ดีได้ หรือผู้บริหารผู้จัดการที่ดี ก็อาจไม่ใช่ผู้นำที่ดีก็ได้ ดังนั้นภาวะผู้นำจึงมีความสำคัญในการบริหารงาน

ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อองค์กร ต่อผลงานอันเป็นส่วนรวม คุณภาพและคุณลักษณะของผู้นำจึงมีผลสะท้อนต่อวิธีในการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก

1.4 ทฤษฎีภาวะผู้นำ

เป็นการพัฒนาในช่วงปี ค.ศ.1940 – 1960 แนวคิดหลักของทฤษฎี คือ ให้มองในสิ่งที่ผู้นำปฏิบัติและชี้ให้เห็นว่าทั้งผู้นำและผู้ตามต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ได้แก่

พระครูสุนทรวัชรกิจ และเอกมงคล เพ็ชรวงษ์ (2562: น.970-971) กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำว่าจำแนกได้ 4 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ 2) ทฤษฎีสถานการณ์3) ทฤษฎีการเป็นผู้ตาม และ 4) ทฤษฎีผลรวม

วาโร เพ็งสวัสดิ์ (2554, น.34) กล่าวถึง ทฤษฎีภาวะผู้นำจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม โดยมี รายละเอียด ดังนี้

1. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ
2. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม
3. ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์
4. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงบูรณาการ

จากการศึกษาด้านทฤษฎีภาวะผู้นำทำให้ได้ข้อสรุป ดังนี้ ลักษณะของผู้นำในแต่ละรูปแบบล้วนมีความแตกต่างในการสร้างบรรยากาศทั้งในด้านการทำงาน ด้านกำลังใจ และด้านความสามัคคีที่แตกต่างกัน จะให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรเลือกใช้ภาวะผู้นำในแต่ละด้านให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ ทั้งนี้ความสำเร็จหรือผลลัพธ์ที่ได้ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

2.1 ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำสามารถสร้างหรือกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยการโน้มน้าวให้แรงจูงใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน สร้างทัศนคติ การริเริ่มและกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดการเปลี่ยนแปลงและยอมรักในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยผู้นำควรสร้างหรือคิดค้นในการพัฒนาให้ผู้ตามมีความเจริญก้าวหน้า และสามารถพัฒนาตนเองรวมไปถึงพัฒนาองค์กร ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2 ความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรจากสภาพปัจจุบันไปสู่เป้าประสงค์ โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงแบบภาพกว้าง มีการครอบคลุมหลากหลายมิติการทำงาน เพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้องค์กร พัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ต้องการ ตอบสนองต่อความต้องการของคนภายในองค์กรณีและบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอนำเสนอความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังต่อไปนี้

เกศสุดา วรรณสินธ์ (2562, น.35) กล่าวถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ถือเป็นคุณสมบัติของผู้นำที่มุ่งเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ดีขึ้น ด้วยการพัฒนาศักยภาพขีดความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตาม รวมถึงเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงาน ในตระหนักในภารกิจและวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายที่สูงกว่าปกติ

จิระเดช สวัสดิภักดิ์ (2562, น.15) กล่าวถึง ความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะช่วยกระตุ้นจิตวิญญาณของทีมให้มีชีวิตชีวา โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคตและจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และ ภารกิจขององค์กร ตลอดจนช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว

จากการศึกษาความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลในการบริหาร สร้างปฏิสัมพันธ์ สร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ทุกคนยอมรับ และทุ่มเทให้กับการทำงานพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในอนาคตได้ดีมากยิ่งขึ้น

2.3 คุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1. ผู้นำมีความรู้ด้านวิชาการ ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ สามารถกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ วางแผนกลยุทธ์ และถ่ายทอดสื่อสารที่ดีแนวคิดที่จะนำโรงเรียนสู่คุณภาพ และความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร และมีคุณธรรมจริยธรรม

2. เป็นแบบอย่างที่ดีด้านเทคโนโลยี คุณภาพ นวัตกรรม

3. ผู้นำคิดนอกกรอบ มีความตั้งใจที่จะเปลี่ยน ซึ่งในสังคมไทยในการคิดที่จะคิดนอกกรอบเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น กระบวนการ PDCA เราควรที่จะคิดนอกกรอบในทฤษฎีต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงเราต้องยอมรับซึ่งกันและกัน ต้องอยู่ในระดับเดียวกัน ด้านทัศนคติ ความรู้ที่ตรงกัน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่จำเป็นต้องเป็นผู้บริหาร ระดับใดก็ได้ การเปลี่ยนแปลงจึงมากจากความภาคภูมิใจ และได้ความรู้ต่าง ๆ ไม่กลัวและการคิดนอกกรอบจะเป็นการเปลี่ยนแปลงได้

4. ผู้นำกล้าสร้างองค์ความรู้ของตัวเองด้วยเหตุและผล เห็นแย้ง แตกต่างด้านความคิดแจกแจงด้วยเหตุผล คุณภาพตามที่เรากำหนด

5. ผู้บริหารความขัดแย้งได้ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และรับฟังความคิดเห็นให้มากขึ้น ไม่เอาความคิดตัวเองเป็นใหญ่ กล้าตัดสินใจในสิ่งถูกต้อง

6. ผู้นำสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ร่วมงานเกิดความเชื่อมั่น การเปลี่ยนแปลงก็จะเกิดความสำเร็จ ตราบใดผู้อื่นไม่เชื่อมั่นเราก็ไม่สามารถนำพาองค์ได้

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีลักษณะในการใช้ความสามารถในการกระตุ้นหรือการส่งเสริมทั้งด้านแรงจูงใจ แรงบันดานใจ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความคิดที่อยากจะเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม

2.4 ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ปัจจุบันมีแนวคิดทฤษฎีจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ซึ่งได้มีการพยายามจัดกลุ่มแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำไว้หลายแบบ ในที่นี้ขอยกตัวอย่างการจัดกลุ่มทฤษฎีตามแนวทางการศึกษาผู้นำ

ที่แบ่งเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้ คือการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ (Traits Approach) การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ (Behavioral Approach) การศึกษาผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Approach) และการศึกษาอิทธิพลอำนาจของผู้นำ (Power-Influence Approach) อย่างไรก็ตามทั้ง 4 กลุ่มทฤษฎีนี้ มีข้อถกเถียงถึงจุดอ่อนของแต่ละแนวคิดทฤษฎีอยู่มาก โดยเฉพาะแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ในปัจจุบัน ซึ่งสภาพแวดล้อมหรือบริบทของสังคมและขององค์การต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปมาก และยังมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นในช่วง 1-2 ทศวรรษที่ผ่านมา จึงได้มีการพัฒนาแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำในแนวทางใหม่ที่มีการกล่าวถึงกันมากคือ “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง” (Transformational Leadership) (รัตติกรณ์, 2544, น.32)

แบส และ อโวลิโอ ในปี ค.ศ. 1991 (Bass, 1999, น.9 – 32; Bass และ Avolio, 1994, น.2 – 6; Bass และ Avolio, 1993, น.114 – 122 อ้างใน รัตติกรณ์, 2545, น.39 - 41) ได้เสนอภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบ โดยใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบภาวะผู้นำที่เขาเคยเสนอในปี ค.ศ. 1985 โมเดลนี้จะประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบใหญ่ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez – Faire Leadership) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (No Leadership Behavior)

2.5 องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น ได้มุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการเปลี่ยนความเชื่อและทัศนคติของผู้ตาม เพื่อให้ทำงานได้บรรลุเหนือกว่าเป้าหมายที่ต้องการ นักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้หลากหลาย ดังนี้

Burns (1978: น.98) กล่าวถึง องค์ประกอบของผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 3 ประการ ดังนี้

1. ความเสน่หา หรือ อิทธิพลเชิงอุดมการณ์
2. การกระตุ้นทางปัญญา
3. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีดังนี้ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการสร้างแรงบันดาลใจ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

3.1 ความหมายของการบริหารสถานศึกษา

การบริหาร คำศัพท์ที่ใช้ในความหมายของการบริหารมีอยู่ 2 คำ คือ “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) การบริหาร มักจะใช้กับการบริหารกิจการ สาธารณะหรือการบริหารราชการ ส่วนการจัดการใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษา พบว่า มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2545) กล่าวว่า การบริหารการศึกษาเป็นการใช้อิทธิพล (Influencing) ต่อคนอีกกลุ่มหนึ่งคือ นักเรียน เพื่อให้มีความเจริญงอกงาม บรรลุสู่วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนด โดยการใช้กลุ่ม คน กลุ่มที่สอง ได้แก่ ครู ในฐานะตัวแทน (Agent) ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

สุพัตรา ปทุมคณารักษ์ (2553, น.8) สรุปความหมายการบริหารสถานศึกษา หมายถึง การดำเนินงานร่วมกับกลุ่ม บุคคลมืออาชีพและชุมชนในท้องถิ่น เพื่อให้บริการทางการศึกษาแก่ สมาชิกในสังคมตามวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการในการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อให้โรงเรียนหรือสถานศึกษาบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์และมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน

3.2 ความสำคัญของการบริหารสถานศึกษา

ธีระ รุญเจริญ (2553, น.8-9) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษามีความสำคัญ เพราะว่า เป็นภารกิจหลักของผู้บริหารที่จะต้องกำหนดแบบแผนวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ อย่าง มีระบบ เพราะถ้าระบบการบริหารไม่ดีจะกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่น ๆ ของหน่วยงาน นัก บริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกวิธีการบริหารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อที่ให้งานนั้นบรรลุ จุดมุ่งหมาย การบริหารงานนั้น จะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ทุกประการ มิใช่เพียงกิจกรรมที่ ผู้บริหารจะกระทำเพียงลำพังคนเดียว แต่ยังมีผู้ร่วมงานอีกหลายคนที่มีส่วนทำให้งานนั้นประสบ ความสำเร็จ โดยคำนึงถึงหลักการบริหารสถานศึกษาที่สำคัญ ดังนี้

1) มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาที่ชัดเจน ผู้บริหารต้องเข้าใจถึง เป้าหมายของสถานศึกษาว่าเป็นไปในทิศทางใด จึงจะจัดงาน จัดคน จัดเงิน จัดวัสดุอุปกรณ์ได้ เหมาะสม

2) ต้องมีเทคนิควิธีการบริหารงาน การบริหารงานทุกประเภทย่อมต้องมีเทคนิควิธีการขั้นตอน และกระบวนการ งานที่ทำควรมีระบบ มีความรอบคอบ จึงจะทำให้งานดำเนินไปด้วยดี

3) มีการประเมินผล เมื่อได้ดำเนินกิจการใด ควรจะได้มีการประเมินผลและติดตามผลเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานได้ดีขึ้น การทำงานที่ขาดการประเมินผล จะไม่ช่วยในการพัฒนาสถานศึกษา

สรุปความสำคัญของการบริหารสถานศึกษา กล่าวคือ การบริหารการศึกษามีความสำคัญในการจัดการตามภารกิจหลักของผู้บริหาร ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอน เพราะสถานศึกษามีหน้าที่ในการจัดการเรียนรู้ให้แก่นักเรียน โดยต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3.3 คุณลักษณะของการบริหารสถานศึกษา

The Wallace Foundation (2012: น.10) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเป็นผู้นำขององค์การมี คุณลักษณะ 5 ประการ คือ

1. การสร้างวิสัยทัศน์เพื่อความสำเร็จทางวิชาการสำหรับนักเรียน เป็นการนำวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และมีส่วนร่วมของบุคลากรในการมุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

2. สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเพื่อการศึกษา ผู้บริหารต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะกับผู้เรียนและบุคคลภายนอก เพราะ โรงเรียนเป็นศูนย์กลางทางการเรียน และกิจกรรม บรรยากาศมีความสำคัญที่เอื้อต่อการเรียนการสอน และการเรียนรู้ของผู้เรียน

3. การปลูกฝังภาวะผู้นำให้กับบุคคลอื่น ทั้งครูในโรงเรียนถือว่าทรัพยากรสำคัญในการบริหาร การสร้างให้ครูเป็นผู้นำทางวิชาการจะส่งผลให้โรงเรียนมีการพัฒนาไปสู่คุณภาพ และมีมาตรฐานทางการศึกษา

4. การปรับปรุงการเรียนการสอน ผู้บริหารที่มีประสิทธิผลจะมุ่งทำงาน ด้วยความเอาใจใส่ในการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยมุ่งถึงคุณภาพการสอน และให้บรรลุผลสำเร็จตามความคาดหวังของผู้เรียน และผู้ปกครอง

5. การบริหารจัดการกับคน ข้อมูล และกระบวนการ ผู้บริหารที่มีประสิทธิผลต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรทั้งครูบุคลากร และผู้เรียน รวมทั้งการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารและกระบวนการการบริหาร เป็นต้น

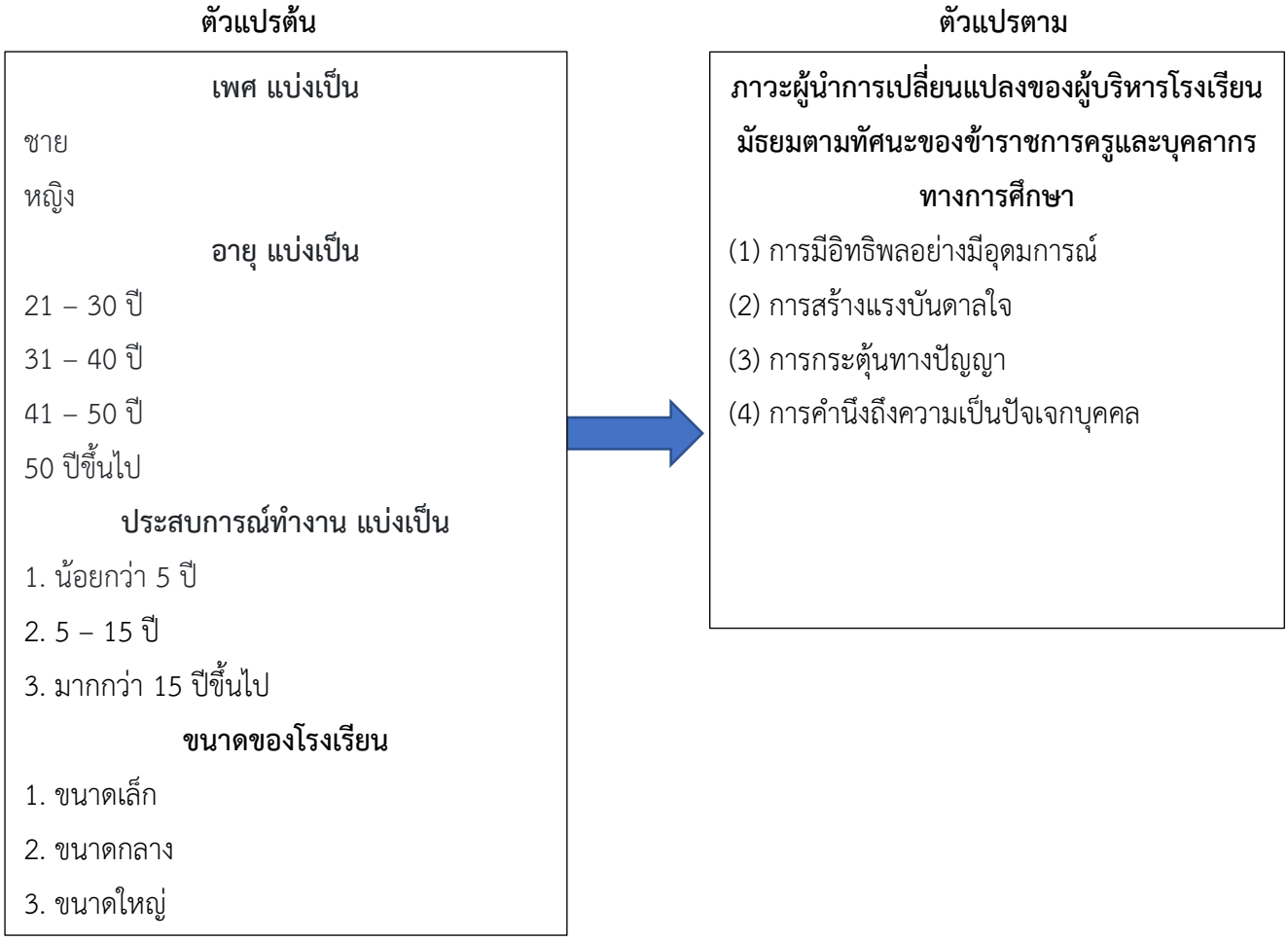
3.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารควรมีหลักและกระบวนการบริหาร การบริหารการศึกษา หลักการแนวคิดในการบริหาร ภาพรวมของการบริหารทั้งนี้เพื่อให้การจัดการบริหารสถานศึกษามีความเหมาะสม ผู้เขียนจะได้กล่าวถึงประเด็นดังกล่าวเพื่อให้เกิดความเข้าใจและมุมมองในการบริหารสถานศึกษายิ่งขึ้นต่อไป

ทฤษฎีการบริหารของ Fayol เป็นบุคคลแรก ที่วิเคราะห์ถึงองค์ประกอบมูลฐานของการบริหารว่ามี 5 ประการ ซึ่งปัจจุบันเรียกว่า ทฤษฎีการบริหาร ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) การกำหนดจุดมุ่งหมายและการปฏิบัติไว้ล่วงหน้า
2. การจัดหน่วยงาน (Organizing) การจัดหน่วยงาน การจัดคนและแบ่งงานกันทำ
3. การบังคับบัญชา (Commanding) การตัดสินใจ การสั่งการ การอำนวยความสะดวก
4. การประสานงาน (Co-Ordination) การจัดให้ฝ่ายต่าง ๆ ทำงานไม่ซ้ำซ้อน
5. การควบคุม (Controlling) การควบคุมให้ทำงานตามแผนที่วางไว้

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สมมุติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกัน จำแนกตาม สถานภาพและขนาดโรงเรียน

2. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวนจำนวน 18 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 806 คน (ข้อมูลบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ณ วันที่ 14 มิถุนายน 2565)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบ ไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ 1) ประสบการณ์ทำงาน 2) ขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ทำการวิเคราะห์โดยวิธีหาค่าจำนวน และร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ทำการวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในส่วนระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ เพศ ประสบการณ์ทำงาน ขนาดโรงเรียน ทำการวิเคราะห์ด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุ 21 - 30 ปี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และมีขนาดของโรงเรียน ขนาดใหญ่ มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ดังนี้

ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ด้านการสร้างแรงบันดาลใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ด้านการกระตุ้นทางปัญญาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

อภิปรายผลของการศึกษา

1. อภิปรายผลของการศึกษาสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ จุลสุวรรณ์ (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็น ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับ การศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภา เจตน์จำนงค์ (2564, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือการสร้างบารมี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนการสร้างแรงบันดาลใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2) ระดับประสิทธิผลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของสถานศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกทุกด้านและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของสถานศึกษา 4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา พบว่า ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสูงสุด คือ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2. ข้อเสนอแนะของการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะของการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน จึงควรอาศัยการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) และการทำการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนในอนาคต

บรรณานุกรม

กมลวรรณ นาจุ้ย. (2561). *การศึกษาภาวะผู้นำและแนวทางการส่งเสริมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 1.*

วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, พิษณุโลก.

เกศสุดา วรรณสินธ์. (2562). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

จิระเดช สวัสดิภักดิ์. (2562). *การศึกษาบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2545). *การบริหารการศึกษา.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพ.

ธีระ รุญเจริญ. (2553). *ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา (ฉบับปรับปรุง) เพื่อปฏิรูปรอบสองและประเมินภายนอกรอบสาม*. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.

เนตรนภา เจตน์จำนงค์. (2564). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

บุญช่วย สายราม. (2559). *ทักษะภาวะผู้นำองค์กรณ์โรงเรียนในศตวรรษที่ 21.* เข้าถึงได้จาก: htpp://www.gotoknow.org2posts2565807, 2 พฤศจิกายน 2565.

พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำแรงจูงใจ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.

พระครูสุนทรวัชรกิจ และเอกมงคล เพ็ชรวงษ์. (2562). ภาวะผู้นำที่ดีในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 12(4), หน้า 970-971.

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2544). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 20 (5), หน้า 32

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2545). *ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์* ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพนครปฐม.

ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2544). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.* คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2554). แนวทางการศึกษาภาวะผู้นำ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 3(5), หน้า 34.

สุพัตรา ปทุมคณารักษ์. (2553). *การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอทับปุด เขตพื้นที่การศึกษาพังงา*, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

สุวัฒน์ จุลสุวรรณ์. (2563). *การบริหารการเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม: ตักศิลาการพิมพ์.

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

Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.

The Wallace Foundation. (2012). The school principal as leader: Guiding school to better Teaching and Learning. Online. Retrieved from: https://www.wallacefoundation.org/knowledge-center/Documents/The-School-Principal-as-Leader-Guiding-Schools-to-Better-Teaching-and-Learning-2nd-Ed.pdf

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1

The School Administrators' Roles in Promoting 21st Century Skills of Students as Perceived by Teachers in Schools under Prachuapkirikhan Primary Educational Service Area Office 1

ญดา เชื้อสนิท[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Yada Chuasanit[1] and Pipob Vachung Ngarn[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand[1,2]

E-mail: chuasanityada@gmail.com[1], Pipobvachungngarn@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู จำแนกตามเพศ ประสบการณ์สอน และวุฒิการศึกษา ประชากร ได้แก่ ครูจำนวน 1,378 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครูจำนวน 301 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติทดสอบ t-test ผลการวิจัยพบว่า (1) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครูโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านทักษะชีวิตและอาชีพ ด้านทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม และด้านทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และ (2) ผลการเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู จำแนกตามเพศ ประสบการณ์สอน และวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 การเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the school administrators' roles in promoting 21st century skills of students as perceived by teachers in schools under Prachuapkirikhan Primary Educational Service Area Office 1 and (2) to compare the school administrators' roles in promoting 21st century skills of students as perceived by teachers in

schools under Prachuapkirikhan Primary Educational Service Area Office 1. The populations were 1,378 teachers.The samples were 301 teachers The research instrument used questionnaire with reliability index of 0.98. Data were analyzed by using mean, standard deviation, and t – test. The research found (1) the school administrators' roles in promoting 21st century skills of students as perceived by teachers in schools under Prachuapkirikhan Primary Educational Service Area Office 1 were at high level in overall and each dimension respectively, Life and Career Skills, Learning and Innovation Skills, and Information, Media and Technology Skill. and (2) the comparison classified by sex, working experience and educational background were not difference.

Keywords: The school administrators' roles, 21st century skills, the promoting 21st century skills of students

บทนำ

การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต้อง "ก้าวข้ามสาระวิชา" ไปสู่การเรียนรู้"ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21" ที่ครูสอนไม่ได้ นักเรียนต้องเรียนเอง หรือพูดใหม่ว่า ครูต้องไม่สอน แต่ต้องออกแบบการเรียนรู้ และอำนวยความสะดวก ในการเรียนรู้ ให้นักเรียนเรียนรู้จากการเรียนแบบลงมือทำแล้วการเรียนรู้ก็จะเกิดจากภายในใจและสมองของตนเอง การเรียนรู้แบบนี้ เรียกว่า PBL (Project – Based Learning) ซึ่งทักษะของคนในศตวรรษที่ 21 ที่คนทุกคนต้องเรียนรู้ ตั้งแต่ชั้นอนุบาลไปจนถึงมหาวิทยาลัยและตลอดชีวิต คือ 3R x 7C ซึ่ง วิจารณ์ พานิช (2555, น. 19) ได้กล่าวถึง 3R x 7C ไว้ว่า 3R ได้แก่ Reading (อ่านออก) Riting (เขียนได้)และ Rithmetics (คิดเลขเป็น) 7C ได้แก่ Critical Thinking & ProblemSolving (ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา) Creativity & Innovation (ทักษะด้านการสร้างสรรค์ และนวัตกรรม) Cross - Cultural Understanding (ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์) Collaboration, Teamwork & Leadership (ทักษะด้านความร่วมมือการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ) Communications, Information & Media Literacy (ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ) Computing & ICT Literacy (ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) และ Career & Learning Skills (ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้) จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นการเรียนรู้ในแนวใหม่ ได้กล่าวพ้นกรอบของการเรียนในห้องเรียนที่เน้นเพียงวิชาการเพียงอย่างเดียวออกไปแล้ว ดังที่ วิจารณ์ พานิช(2555 : 18) เห็นว่าการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ต้องเตรียมคนออกไปเป็นคนทำงานที่ใช้ความรู้ และเป็นบุคคลพร้อมเรียนรู้ ไม่ว่าจะประกอบสัมมาชีพใด มนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ต้องเป็นบุคคลพร้อมเรียนรู้และเป็นคนทำงานที่ใช้ความรู้ แม้จะเป็นชาวนาหรือเกษตรกร ก็ต้องเป็นคนที่พร้อมเรียนรู้ และเป็นคนทำงานที่ใช้ความรู้ดังนั้น ทักษะสำคัญที่สุดของศตวรรษที่ 21

จึงเป็นทักษะของการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับฐานคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่พัฒนาโดยองค์กรภาคี เพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วย 3 ทักษะสำคัญ ได้แก่1)ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมมุ่งเน้นให้นักเรียนมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณและแก้ปัญหาการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม 2)ทักษะชีวิตและอาชีพมุ่งเน้นให้นักเรียนมีความสามารถในการยืดหยุ่นและปรับตัว มีความมุ่งมั่นและมีเป้าหมายในชีวิต เข้าใจสังคมและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีศักยภาพในการทำงานและยอมรับการตรวจสอบ มีความเป็นผู้นำและมีความรับผิดชอบ 3)ทักษะด้านข้อมูลข่าวสารการสื่อสาร และเทคโนโลยี มุ่งเน้นให้นักเรียนมีความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศและสื่อต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถจัดการเชื่อมโยง ประเมิน และสร้างสารสนเทศ

ดังนั้น หน้าที่และภาระในความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ให้มีคุณภาพนั้นจึงขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรง เพราะผู้บริหารสถานศึกษา ถือเป็นบุคคลหลักที่จะนำสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และเพื่อให้การบริหารงานบรรลุสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้นผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเอง คิดหายุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการใหม่ ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา และนอกสถานศึกษา ให้ความสนใจต่อวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งผลลัพธ์ ใส่ใจในเรื่องของศาสตร์ทางการสอนที่เหมาะสม และต้องเข้ามารับบทบาทในการเร่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของครูปรับเปลี่ยนเนื้อหาตามหลักสูตรควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้กับครูผู้สอน ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้สูงขึ้น รวมทั้งปรับบทบาทในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะทัดเทียมเป็นที่ยอมรับของชาติอื่นและสามารถดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีความสุข โดยที่ผู้บริหารกระทรวงศึกษาธิการของนิวซีแลนด์ (New Zealand Ministry of Education, 2013 อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2556, น.70-75) กล่าวถึงโมเดลภาวะผู้นำทางการศึกษา ซึ่งเป็นโมเดลที่กล่าวถึงเรื่อง คุณภาพความรู้และทักษะของผู้นำทางการศึกษา สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องนำสถานศึกษาของตนเองเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 และรับผิดชอบต่อผลการจัดการศึกษาในสถานศึกษาของตนเองในด้านต่าง ๆ คือ ปรับปรุงผลลัพธ์ของนักเรียนทุกคน ริเริ่มการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล สำรวจและสนับสนุนการใช้ ICT และ E – Learning พัฒนาโรงเรียนให้เป็นชุมชนการเรียนรู้สร้างเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และความสำเร็จตลอดจนการพัฒนาคนอื่นให้เป็นผู้นำ แต่ทว่า ในปัจจุบันผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ ไม่ได้แสดงบทบาทอย่างเต็มศักยภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 เพื่อให้ผู้บริหารและครูผู้สอน ได้เห็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและมีทักษะทัดเทียมเป็นที่ยอมรับของชาติอื่นและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์สอน และวุฒิการศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารในการเสริมสร้างทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของผู้เรียนตามการรับรู้ของครู เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย ดังนี้

เฉลิมพร วนาสันติสุข (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนอำเภอนางรอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนอำเภอนางรอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ที่จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูวิชาการจำนวน 50 คน ครูผู้สอน 200 คน รวมทั้งหมด 250 คน ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนอำเภอนางรอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ตามความคิดเห็นของครูวิชาการและครูผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร รองลงมา คือ ด้านการนิเทศภายใน ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการสื่อและแหล่งเรียนรู้ และด้านการจัดปัจจัยสนับสนุน และเมื่อเปรียบเทียบครูวิชาการและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกัน และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนอำเภอนางรอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนอำเภอนางรอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ที่มีค่าร้อยละสูงสุดในด้านการพัฒนาบุคลากร คือ ควรมีการฝึกอบรมทางวิชาการ ในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ด้านการจัดการสื่อและแหล่งเรียนรู้ คือ ควรมีคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างเพียงพอ ด้านการนิเทศภายใน คือ ควรนำผลการนิเทศภายในมาปรับปรุง เพื่อใช้ในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้

กรรณิกา ไผทฉันท์ (2556, น.10) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า บทบาท หมายถึง การทำหน้าที่หรือพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลนั้นกระทำ หรือการประพฤติปฏิบัติของบุคคลตามหน้าที่หรือตำแหน่งที่มีอยู่ในสถานการณ์ เมื่อเราเป็นอะไรสักอย่างหนึ่งสิ่งที่เราทำต้องมาคู่กับสิ่งที่เราเป็น

สุชาวดี พรหมเสน (2557, น.11) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกตามบทบาทที่ได้รับ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานการณ์นั้น ๆโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์เดิม

อิสมาแอล เจะเล็ง (2557, น.35) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า บทบาท หมายถึง ภาระหน้าที่และการปฏิบัติภารกิจ ตลอดจนการดูแลการดำเนินกิจกรรมในองค์กรให้ดำเนินไปตามความคาดหวังในขอบเขตของความเป็นจริงในฐานะและตำแหน่ง

Rule (1987, น.2 - 9 อ้างถึงใน กรรณิกา ไผทฉันท์, 2556, น.14) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) บทบาท คือ ปทัสถาน ความคาดหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบ และอื่น ๆ ที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน ซึ่งผูกพันกับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้ บทบาทตามความหมายนี้คำนึงถึงตัวบุคคลน้อยที่สุดแต่มุ่งที่การบ่งชี้หน้าที่อันควร 2) บทบาท คือ ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งเองที่คิดและกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น 3) บทบาท คือ การกระทำของบุคคลแต่ละคน ที่กระทำให้สัมพันธ์กับโครงสร้างของสังคมหรือกล่าวอีกนัย คือ แนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

Levinson (1983, น.30 อ้างถึงใน อุบลรัตน์ ปัจฉา, 2557, น.13) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ดังนี้ 1) บทบาท หมายถึง ปทัสถาน ความคาดหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบและอื่น ๆ ที่มีลักษณะในทำนองเดียวกัน ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้ บทบาทตามความหมายนี้ คำนึงถึงตัวบุคคลน้อยที่สุดแต่มุ่งไปที่การบ่งถึงหน้าที่อันควรกระทำ 2)บทบาท หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งเองที่คิดและทำ เมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ 3)บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่จะกระทำ โดยให้สัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคม จะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมานี้ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลในตำแหน่งแสดงออกตามตำแหน่ง หน้าที่ที่ตนดำรงอยู่ หรือตามความมุ่งหวังของสังคม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกจริงและสามารถสังเกตได้ จัดเป็นบทบาทที่ปฏิบัติจริง และพฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องการให้บุคคลในตำแหน่งนั้น ๆ แสดงพฤติกรรมออกมา ด้านการจัดปัจจัยสนับสนุน คือ ควรจัดหา เอกสาร หนังสือ ตำราเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้หลากหลายและเพียงพอ

ดวงกมล กิ่งจำปา (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมงานเทคโนโลยีทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำแนกตาม ประสบการณ์การบริหารของผู้บริหารและสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำนวน 333 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน และการสุ่มอย่างง่าย ผลการวิจัย พบว่า 1) บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาของครู โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่อบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทาง

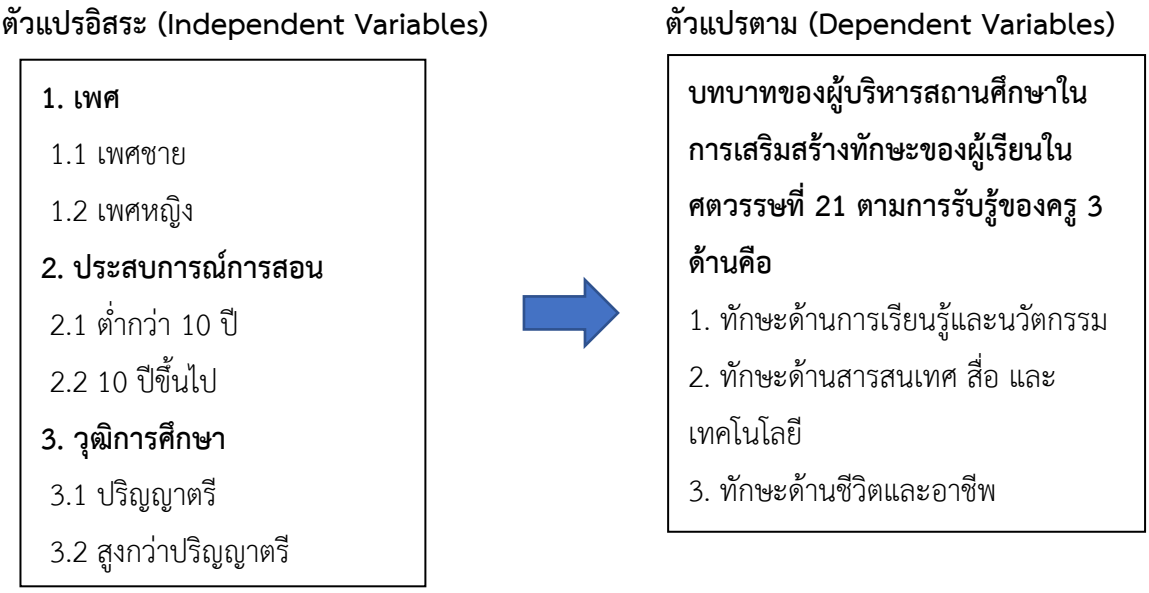
การศึกษาของครู โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การบริหารต่างกัน มีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาของครู โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการวัดและประเมินผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภัคจีรา สุนอุ่น (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการใช้แท็บเล็ต เพื่อการศึกษาเขตอำเภอเมืองสระแก้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการใช้แท็บเล็ตเพื่อการศึกษา เขตอำเภอเมืองสระแก้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานและขนาดของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ครู จำนวน 55 คน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการใช้แท็บเล็ตเพื่อการศึกษา เขตอำเภอเมืองสระแก้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการใช้แท็บเล็ตเพื่อการศึกษา เขตอำเภอเมืองสระแก้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 โดยรวมและรายด้านจำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี, 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี โดยรวมและรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการใช้แท็บเล็ตเพื่อการศึกษา เขตอำเภอเมืองสระแก้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 โดยรวมและรายด้านจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา สถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษาขนาดกลาง และสถานศึกษาขนาดใหญ่โดยรวมและรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 จากแนวคิดเรื่องทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบไปด้วย ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี และทักษะด้านชีวิตและอาชีพ โดยสังเคราะห์องค์ประกอบทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 จากแนวคิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ขององค์กรภาคี เพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 แนวคิดทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ของ วิจารณ์ พานิช (2555) กรอบแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ EnGauge พัฒนาขึ้นโดย Metiri Group (2003) และ The Learning Point Association ทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 ของวรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์ (2554) ทักษะของผู้เรียนในยุคศตวรรษที่ 21 ของ สุพรรณา เพ็ชรรักษา และสมเกียรติ กอบัวแก้ว (2558) ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่จากงานวิจัยของ เอกชัย พุทธสอน (2556) และองค์ประกอบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของผู้เรียนจากงานวิจัยของ สุนีย์ ชัยสุขสังข์ (2557) โดยพิจารณา จัดองค์ประกอบบูรณาการกับสมรรถนะสำคัญของผู้เรียนที่หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 (2551) ซึ่งสังเคราะห์ได้ตัวแปร

ในการวิจัย 3 ด้าน คือ บทบาทของผู้บริหารในการเสริมสร้างทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี และทักษะด้านชีวิตและอาชีพ ดังรูปกรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) พื้นที่วิจัย คือ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ประชากร คือ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 1,378 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 301 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และ มอร์แกน(Krejcie and Morgan, 1970, p. 607 อ้างถึงใน ประภาพรรณ เส็งวงศ์, 2550, น.238) กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายอำเภอ และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามอำเภอ

อำเภอ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	469	101
อำเภอทับสะแก	315	85
อำเภอบางสะพาน	345	75
อำเภอบางสะพานน้อย	249	40
รวม	1,378	301

โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถาม โดยการศึกษาบทบาทของผู้บริหารและทักษะในศตวรรษที่ 21 ของผู้เรียน เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประสบการณ์สอน วุฒิการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มี 3 ด้าน คือ ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะด้านชีวิตและอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบประเมินตามระดับการประเมิน 5 ระดับโดยมีค่าตัวเลขที่เป็นเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

5 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายแล้ว แล้วไปทดลองใช้ (Try - Out)กับข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha - Coefficient) กำหนดค่าความเชื่อมั่น ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งผลของการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98

ผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำนวน 301 คน จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ การสอนและวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีประสบการณ์การสอน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10 ปีและส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี

2. ผลการศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียน ในศตวรรษที่21 ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านทักษะชีวิตและอาชีพ ด้านทักษะ การเรียนรู้และนวัตกรรม และด้านทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี

3. ผลการเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การสอน และวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สรุปอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำนวน 301 คน จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ การสอน และวุฒิการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีประสบการณ์การสอนตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10 ปีและส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี

2. ผลการศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านทักษะชีวิตและอาชีพ ด้านทักษะ การเรียนรู้และนวัตกรรม และด้านทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี

3. ผลการเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การสอน และวุฒิการศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ควรส่งเสริมให้สถานศึกษา จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยการสนับสนุนงบประมาณ สื่อการสอน และร่วมมือกับสถานศึกษาด้านสังคมสัมพันธ์ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ไม่เกี่ยงงานกัน ดังนั้นผู้บริหารในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ควรตระหนักถึงการสร้างจิตสำนึกให้รักและภักดีต่อองค์กร จะส่งผลให้บุคลากรทางการศึกษาร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ

1.2 ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยการจัดอบรม สัมมนา หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปพัฒนาผู้เรียนให้เกิดทักษะศตวรรษที่ 21

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาบทบาทของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 ในด้านอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมบทบาทของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพอย่างรอบด้าน

บรรณานุกรม

กรรณิกา ไผทฉันท์. (2556). *การศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนในกลุ่มเครือข่ายพัฒนาการเรียนรู้ อำเภอด่านมะขามเตี้ย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 1*. ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

เฉลิมพร วนาสันติสุข. (2555). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนอำเภอนางรอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 3*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

ดวงกมล กิ่งจำปา. (2555). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมงานเทคโนโลยีทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ประภาพรรณ เส็งวงศ์. (2550). *การพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยวิธีการวิจัยในชั้นเรียน*. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.

ภัคจีรา สุนอุ่น. (2556). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการใช้แท็บเล็ตเพื่อการศึกษาเขตอำเภอเมืองสระแก้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุชาวดี พรหมเสน. (2557). *ศึกษาสภาพการนิเทศภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2.* ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

สุนีย์ ชัยสุขสังข์. (2557). *กลยุทธ์การบริหารวิชาการเพื่อเสริมสร้างทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนในโรงเรียนเอกชนทางเลือก*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

สุพรรณา เพ็ชรรักษา และสมเกียรติ กอบัวแก้ว. (2558). *21st Century ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษใหม่.* เข้าถึงได้จาก: http://supannapetraksa.blogspot.com/, 6 มกราคม 2560.

อิสมาแอล เจะเล็ง. (2557). *บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของผู้เรียนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร

มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษาอิสลาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ปัตตานี.

อุบลรัตน์ ปัจฉา. (2557). *การศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการทำวิจัยในชั้นเรียนของครูอำเภอเคียนซา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3.* ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

เอกชัย พุทธสอน. (2556). *แนวโน้มการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

Metiri Group. (2003). *Engauge 21st Century Skills For 21st Century Learners*. Retrieved from: http://www.metiri.com/21/Metiri-NCREL21stSkills.pdf, 2559, December 17.

การบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

Teaching and Learning Management in the 21 st Century in Prachuapkirikan Primary Education Service Area 1 Affiliation

สุธาสินี เอมกมล[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Suthasinee Aemkamon[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษาระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: suthasineeaemkamon@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยจำแนกตามตำแหน่ง เพศ และวุฒิการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที ผลการวิจัย พบว่า (1) การบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ตำแหน่งแตกต่างกัน ระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพศแตกต่างกัน มีระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 การบริหารจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

Abstract

This research has the following objectives: (1) To study the level of teaching and learning management in the 21st century of schools in PrachuapKirikan Primary Education Service Area 1 affiliation (2) To analyze the level of teaching and learning management in the 21st century of educational institutions in Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1 affiliation, classified by position, gender, and educational qualification, The population used in this study were 375 school administrators and teachers in schools in the PrachuapKirikan Primary Educational Service Area Office 1 affiliation. The research instrument was a questionnaire on teaching and learning management in 21st century schools in PrachuapKirikan Primary Educational Service Area Office 1 affiliation. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and T-test. The results showed that (1) the teaching and learning management in the 21st century of educational institutions under the PrachuapKirikan Primary Educational Service Area Office 1 affiliation as a whole was at the highest level. (2) The comparison of teaching and learning management in the twenty-first century in schools affiliated with PrachuapKirikan Primary Educational Service Area Office 1 in various positions. The overall level of teaching and learning management in the 21st century is different at the .05 level of statistical significance, genders differences There were different levels of teaching and learning management in the 21st century as a whole at the level of statistical significance .05, and the qualification is different. There was no difference in the level of teaching and learning management in the 21st century at the statistical significance level of .05.

Keywords: 21st century learning, teaching and learning in the 21st century, teaching, learning management in the 21st century

บทนำ

ในปัจจุบันโลกกำลังเปลี่ยนแปลงในทุกด้านอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการก้าวเข้าสู่โลกแห่งยุคดิจิตอลอย่างเต็มตัว หรือเรียกได้ว่าเป็นยุคที่ก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจำที่จะต้องมีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในแวดวงการศึกษาได้มีการกล่าวถึงการก้าวเข้าสู่โลกแห่งยุคดิจิตอลกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการเร่งดำเนินการปฏิรูปการศึกษาและทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู หรือนักเรียนต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านการเรียนการสอนให้เข้ากับยุคสมัย เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ ดังนั้น

การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นประโยชน์ที่จะสามารถนำมาช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนในปัจจุบัน

การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 เป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คือ แนวการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่ และสิ่งประดิษฐ์ใหม่โดยการใช้กระบวนการทางปัญญา (กระบวนการคิด) กระบวนการทางสังคม (กระบวนการกลุ่ม) และให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์และมีส่วนร่วมในการเรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ โดยผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญต้องจัดให้สอดคล้องกับความสนใจ ความสามารถ และความถนัดเน้นการบูรณาการความรู้ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ ใช้หลากหลายวิธีการสอน หลากหลายแหล่งความรู้สามารถพัฒนาปัญญาอย่างหลากหลายคือ พหุปัญญา รวมทั้งเน้นการวัดผลอย่างหลากหลายวิธี (ดร.ดิเรก วรรณเศียร, 2563, น. 3) ผู้สอนควรเป็นผู้ออกแบบการเรียนรู และอำนวยความสะดวก (facilitate) ในการเรียนรูให้ผู้เรียนเรียนรูจากการเรียนแบบลงมือทำ โดยมีประเด็นคำถามอยากรู้เป็นตัวกระตุ้นสร้างแรงบันดาลใจให้อยากเรียน ที่จะนำไปสู่การกระตือรือรนที่จะสืบคน รวบรวมความรูจากแหล่งต่าง ๆ มาสนับสนุนหรือโตแย้งข้อสมมติฐานคำตอบที่คุนเคย พบเจอจากประสบการณเดิมใกลตัว สร้างเป็นกระบวนทัศนใหม่แทนของเดิม (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย สพฐ, 2559)

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 เป็นการจัดการเรียนการสอนที่สร้างความรู้ใหม่ให้กับผู้เรียน เน้นกระบวนการทางความคิด กระบวนการกลุ่ม และให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์และมีส่วนร่วมในการเรียน นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขในศตวรรษที่ 21 จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการวางแผน การกำหนดแนวทางการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาครูและบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยจำแนกตามตำแหน่ง เพศ และวุฒิการศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

สมหมาย อ่ำดอนกลอย (2556) ได้กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 โดยสรุปไว้ว่า การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งสถานศึกษาจะต้องพัฒนาผู้เรียนทั้งในด้านความรู้สาระวิชาหลัก (Core Subjects) และทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะชีวิตและอาชีพ และทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี จึงเป็นภาระที่สำคัญของผู้บริหารที่จะต้องรับผิดชอบจัดการศึกษาให้ประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเองคิดหายุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการใหม่ ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และนอกองค์กรให้ความสนใจต่อวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งผลลัพธ์ใส่ใจในเรื่องของศาสตร์ทางการสอนที่เหมาะสม และต้องเข้ามารับบทบาทในการเร่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของครู ปรับเปลี่ยนเนื้อหาตามหลักสูตรควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้กับครูผู้สอน ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้สูงขึ้นรวมทั้งปรับบทบาทในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะทัดเทียมเป็นที่ยอมรับของชาติอื่นและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2548, น. 4) กล่าวว่า ในศตวรรษที่ 21 การจัดกระบวนการเรียนรู้จึงพยายามเปลี่ยนบทบาทครูจากผู้บรรยายมาเป็นคณะครูร่วมกันออกแบบกิจกรรมในการจัดกระบวนการเรียนรู้ (Pedagogy) ให้นักเรียนใช้เป็นเครื่องมือไปเรียนรู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ครูเป็นผู้อำนวยความสะดวก และเสนอแนะเครื่องมือการเข้าถึงองค์ความรู้ผ่านวิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะผ่าน Technology ให้เข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง นำความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนกับเพื่อนในห้องเรียน เรียกกระบวนการเรียนรู้แบบนี้ว่า Active Learning ที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered)

ดร.ดิเรก วรรณเศียร (2557, น. 3) ได้กล่าวถึง แนวคิดการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ไว้ว่า แนวคิดการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คือแนวการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่และสิ่งประดิษฐ์ใหม่โดยการใช้กระบวนการทางปัญญา (กระบวนการคิด) กระบวนการทางสังคม (กระบวนการกลุ่ม) และให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์และมีส่วนร่วมในการเรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้โดยผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญต้องจัดให้สอดคล้องกับความสนใจความสามารถ และความถนัดเน้นการบูรณาการความรู้ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ ใช้หลากหลายวิธีการสอนหลากหลายแหล่งความรู้สามารถพัฒนาปัญญาอย่างหลากหลายคือ พหุปัญญา รวมทั้งเน้นการวัดผลอย่างหลากหลายวิธี การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

จากแนวคิดการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า เมื่อโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการก้าวเข้าสู่โลกแห่งยุคดิจิตอล การขับเคลื่อนด้วย

เทคโนโลยีทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในด้านการศึกษาต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ นั่นคือผู้บริหารจะต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเอง คิดหายุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในการบริหารใหม่ ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน และเข้ามามีบทบาทในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของครู ปรับเปลี่ยนเนื้อหาหลักสูตร พัฒนาทักษะการสอนใหม่ ๆ ให้ครู ส่วนครูจะต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสอนของตนเอง คือเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของตัวเอง ออกแบบกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนใหม่ โดยเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ใช้วิธีการสอนที่ยืดหยุ่นและหลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนตามให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สามารถใช้ชีวิตอยู่ในโลกยุคใหม่ หรือศตวรรษที่ 21 ได้อย่างรู้เท่าทัน และมีความสุข

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

วิโรจน สารรัตนะ และคณะ (2559, น. 5-9) ได้กล่าวถึงการบริหารการศึกษาสำหรับศตวรรษที่ 21 ไว้ว่า ในศตวรรษที่ 21 การบริหารการศึกษาจะต องมุงการเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์ ดังทัศนะของ Tirto (2010) ที่กล่าวว่า ในปัจจุบัน นักเรียนอาศัยอยู่ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีพลังขับทางเทคโนโลยี แต่เรายังไม่สามารถขับเคลื่อนการจัดการศึกษาของเราในรูปแบบศตวรรษที่ 20 เขาสู่รูปแบบใหม่สำหรับศตวรรษที่ 21 ที่ต้องนิยามคำวา การศึกษาโรงเรียน หลักสูตร ครู และผู้เรียน กันเสียใหม่ เพื่อใหการออกแบบการศึกษาสำหรับอนาคตประสบผลสำเร็จ ซึ่งตารางข้างล่างจะแสดงถึงลักษณะที่แตกต่างกันในแง่มุมต่าง ๆ ของการบริหารการศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์ จากกระบวนทัศน์เกาสำหรับศตวรรษที่ 20 เป็นกระบวนทัศน์ใหม่สำหรับศตวรรษที่ 21

พรชัย เจดามาน และคณะ (2564) ได้กล่าวถึง แนวคิดการบริหารจัดการศึกษา 4.0 ภายใต้พลวัตแห่งศตวรรษที่ 21 ไว้ว่า กระบวนการบริหารจัดการศึกษา 4.0 ภายใต้พลวัตแห่งศตวรรษที่ 21 เพื่อให้การบริหารจัดศึกษาไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมาย คือ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การมีส่วนร่วม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การจัดการ องค์กร ประสิทธิผลระบบบริหารจัดการคุณภาพ

ผศ.ดร.ภูมิภควัจธ์ ภูมพงศ์คชศร (2563, น. 3-6) ได้กล่าวถึงแนวคิดการบริหารจัดการชั้นเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยสรุปไว้ว่า การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นการเพิ่มทักษะของผู้เรียน การเพิ่มทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 จุดเน้นคือการเพิ่มทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในการสามารถปรับใช้ในชีวิตประจำวันในอนาคตและสังคมที่มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีต่าง ๆ พร้อมทั้งกรอบความคิดในการบูรณาการองค์ความรู้ของการพัฒนาทักษะของผู้เรียนในด้านต่าง ๆ การบูรณาการการพัฒนาตัวผู้สอน ส่งเสริมการพัฒนาครูผู้สอนให้เห็นถึงการบูรณาการจากทักษะ นั้นมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญอยู่ 3 องค์ประกอบ

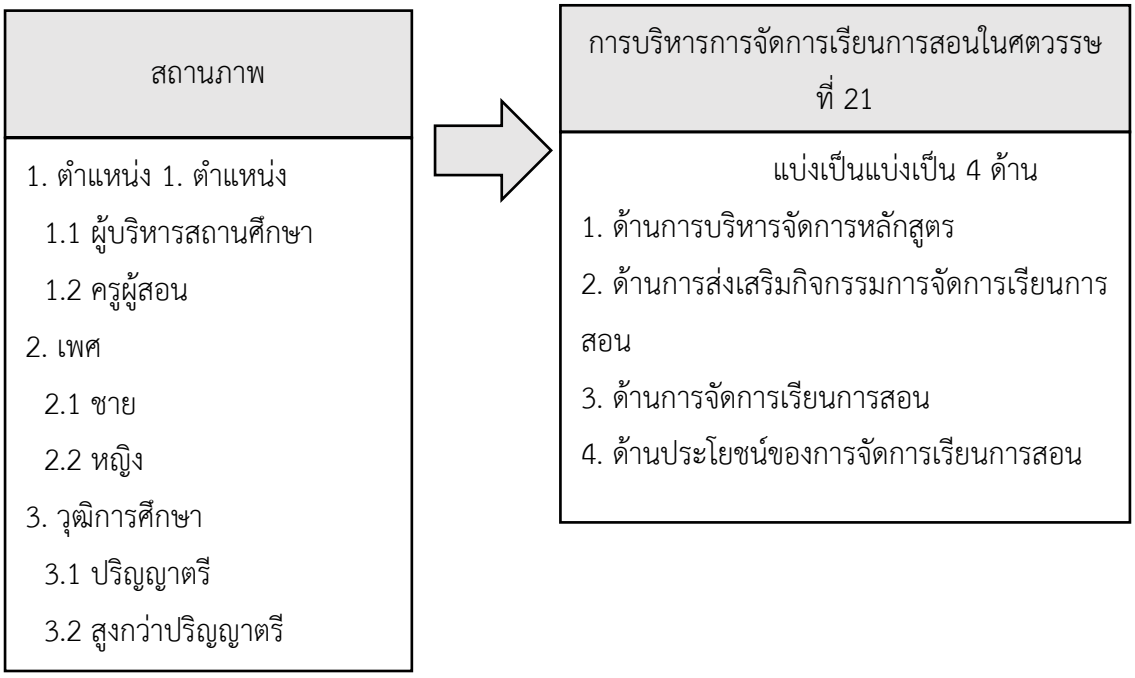
1) วิชาการและแนวคิดที่สำคัญในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

2) ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

3) การเอื้ออำนวยและการสนับสนุนส่งเสริมที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ในทุกด้าน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 เป็นกระบวนการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่ด้านการบริหารจัดการหลักสูตร ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการเรียนการสอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนสิ่งสนับสนุนและเอื้ออำนวยการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้ต้องเกิดจากความร่วมมือกันของทุก ๆ ฝ่าย ทั้งผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากร และสิ่งที่ต้องคำนึงอยู่เสมอ คือสภาพของโรงเรียน ห้องเรียน และรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การบริหารจัดการเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย มุ่งผลสัมฤทธิ์ การจัดการองค์กร นอกจากนี้การบริหารจัดการเรียนการสอนยังรวมไปถึงการบริหารจัดการชั้นเรียนที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารทางการศึกษา ครูผู้สอน ผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ มีบทบาทที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนในการจัดการบริหารชั้นเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในการส่งเสริมและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งเสริมการเรียนรู้การจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ สนับสนุนทรัพยากรและการสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มคุณภาพทางการศึกษาในศตวรรษที่ 21

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ตำแหน่งแตกต่างกันการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม

2. เพศแตกต่างกันการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

3. วุฒิการศึกษาแตกต่างกันการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 1,271 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 96 คน และครูจำนวน 1,175 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้อสอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 77 คน และครูจำนวน 298 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 375 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ ประกอบด้วย ตำแหน่ง เพศ และวุฒิการศึกษา (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 4 ด้าน ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดโดยให้เติมข้อความเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความคิดเห็น และความต้องการเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ใช้สถิติ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย

1. การบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่มีเพศต่างกัน มีระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่วุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งในเรื่องของการปฏิบัติกิจกรรม ในการวางแผน กำหนดกรอบแนวทาง การส่งเสริม และสนับสนุนให้ครูได้มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนแต่เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาได้อย่างเต็มตามศักยภาพ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฏฐา วุฒิวณิชย์ (2562) ที่ได้ศึกษารูปแบบการนิเทศที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเทศบาลวัดท่าสะต๋อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ด้านการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการใช้รูปแบบการนิเทศที่มีประสิทธิผล พบว่าผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด การสะท้อนผลการทดลองใช้รูปแบบ พบว่า มีส่วนช่วยให้ครูผู้สอนมีแนวทางในการจัดการเรียนการสอนและพัฒนานักเรียนให้มีทักษะการเรียนรู้ตามทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ไชยชาญ (2562) ที่ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่จำเป็นสำหรับครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในภาคตะวันออก ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการจำเป็นในการเสริมสร้างทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เมื่อพิจารณาตามความต้องการจำเป็น พบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 มากที่สุด โดยเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านทักษะการจัดการเรียนการสอน ทักษะความเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะการพัฒนาหลักสูตรและรายวิชา ทักษะด้านการประเมินผลการจัดการเรียนรู้สู่วิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียน และทักษะด้านการจัดการชั้นเรียนเพื่อการสร้างบรรยากาศเชิงบวก

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า ตำแหน่งต่างกันมีระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษาอาจได้มีโอกาสในการศึกษาอบรม ดูงาน ประชุม เกี่ยวกับการบริหารการจัดการเรียนการสอนที่มากกว่าครูผู้สอน ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรเป็นผู้ที่ชี้แนะให้กับครูและบุคลากรในโรงเรียนเพื่อให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา อารีการ (2553) ที่ได้ศึกษาและเปรียบเทียบการมีสวนร่วมในการบริหารการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามทรรศนะของครูและผู้บริหารสังกัดเทศบาล จังหวัดพังงา ผลการวิจัย พบว่า การมีสวนร่วมในการบริหารการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามทรรศนะของครูและผู้บริหารสังกัดเทศบาล จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบทรรศนะของครู และผู้บริหารต่อการมีสวนร่วมในการบริหารการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามตำแหน่งแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า เพศต่างกันมีระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

4. ผลการเปรียบเทียบการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า วุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวเรือง หาญแท้ (2550) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความตองการของครูที่มีต่อการบริหารการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในโรงเรียนเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความตองการของครูที่มีตอการบริหารการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในโรงเรียนเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 ความตองการโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบตามอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน พบว่าความต้องการของครูที่มีต่อการบริหารการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในโรงเรียนเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ได้มีแผนดำเนินงานในการส่งศึกษานิเทศก์รับผิดชอบดูแลโรงเรียน คนละ 1 กลุ่มโรงเรียน และได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนว

ทางการบริหารการจัดการเรียนการสอนแก่ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน รวมทั้งสร้างความตระหนักในการประชุมอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อเสนอความต้องการและแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาได้เข้าไปมีส่วนร่วม ให้ความสนับสนุนแก่โรงเรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ และมีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ให้มีความก้าวกน้าต่อไป

2. ควรมีการจัดประชุม อบรม ผู้บริหารในเรื่องการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อไปด้วย

3. ควรมีการจัดประชุม อบรม ให้ความรู้แก่ครูในเรื่องการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเป็นประโยชน์แก่การนำไปจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ให้สูงยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เพื่อพัฒนาคุณภาพต่อไป

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ ด้วย

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการสอนแบบอื่น ๆ ตามแนวปฏิรูปการศึกษา

บรรณานุกรม

ดาวเรือง หาญแท้. (2550). *ความตองการของครูที่มีต่อการบริหารการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในโรงเรียนเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

ดิเรก วรรณเศียร. (2564). *รูปแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ธนัฏฐา วุฒิวณิชย์. (มกราคม-มิถุนายน 2563). รูปแบบการนิเทศที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเทศบาลวัดท่าสะต๋อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.*วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, 15(2), หน้า 1.

นิตยา อารีการ. (2553). *การมีสวนร่วมในการบริหารการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามทรรศนะของครูและผู้บริหารสังกัดเทศบาล จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

พรชัย เจดามาน และคณะ. (2564). *การพัฒนาการบริหารจัดการศึกษา 4.0 ภายใต้พลวัตแห่งศตวรรษที่ 21*. เข้าถึงได้จาก: https://www.kroobannok.com/88772.

ภูมิภควัจธ์ ภูมพงศ์คชศร. (กันยายน–ธันวาคม 2563). การบริหารจัดการชั้นเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(3), หน้า 3.

วิโรจน สารรัตนะ และคณะ. (2564). *การบริหารการศึกษาสำหรับศตวรรษที่ 21*. เข้าถึงได้จาก: http://www.mbuisc.ac.th/phd/MBU%20Article/administration%2021st.pdf.

สมหมาย อ่ำดอนกลอย. (มกราคม-มิถุนายน 2556). *บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 7(1), หน้า 6-7.

สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, สำนักนายกรัฐมนตรี. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542*. กรุงเทพฯ: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. (2565). *ข้อมูลอัตรากำลังครู*. เข้าถึงได้จาก: www.pck1.go.th.

สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2548). *แนวทางการจัดทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นสมรรถนะทางสาขาวิชาชีพ*. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา.

อรวรรณ ไชยชาญ. (2562). *การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่จำเป็นสำหรับครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในภาคตะวันออก*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

การศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

A Participatory Administrative Study of Administrators in the Academic Performance of Educational Institutions, Affiliated with the Prachuap Khiri Khan Elementary School District Office, District 1

นฤมล อ่อนท้วม[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Narumon Ontuam[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: dexdeee0_@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 และเพื่อเปรียบเทียบการศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต1 จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ โดยดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการครูในสถานศึกษา จำนวน 301 คน โดยวิธีการคำนวณตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที และค่าเอฟ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 25-29 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 -25,000 บาท ปฏิบัติงานในฝ่ายวิชาการ และปฏิบัติงานมามากกว่า 3 ปี ไม่เกิน 6 ปี (2) ระดับความคิดเห็นของการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ (3) ข้าราชการครูของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

คำสำคัญ: การบริหารแบบมีส่วนร่วมสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The objective of this research is to (1) study the participatory management of administrators in the academic performance of educational institutions affiliated with the Prachuap Khiri Khan Elementary School District Office, District 1, and to compare the study of executive participatory management in the academic performance of educational institutions affiliated with the Prachuap Khiri Khan Elementary School District Office, District 1, classified according to demographic factors. The research was conducted by collecting data from 301 teachers in the Prachuap Khiri Khan Elementary School District 1 Office for the 2022 academic year by formular of Taro Yamane sample calculation and simple sampling. Statistics used to analyze the data include frequency, percentage, averages, and standard deviations, and test hypotheses with T-test and F-test. The finding results include (1) the majority of respondents are female, range in age from 25-29 years, have a bachelor's degree, have an average monthly income of 15,001 -25,000 baht, and worked for more than 3 years, not more than 6 years, (2) the level of opinion of executive participation in educational institutions affiliated with the Prachuap Khiri Khan Elementary School District 1 office was at the high level, and (3) the teachers under the Prachuap Khiri Khan Elementary School District 1 office with different genders, levels of education, and work experience had different overview on the involvement of administrators in the academic performance of educational institutions affiliated with the Prachuap Khiri Khan Elementary School District Office, District 1

Keywords: Participatory school administration, school administrators

บทนำ

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีการปฏิรูปการศึกษาไทย ทั้งในด้านสิทธิ และเสรีภาพส่วนบุคคลอย่างเสมอภาคกันในการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 12 ปี อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และการจัดการศึกษาดังกล่าว จะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อันเป็นหลักการพื้นฐานที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2546, น.20)

สถานศึกษาเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญมากที่สุด ต้องรับผิดชอบบริหารจัดการศึกษา เพื่อให้นักเรียนเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามจุดมุ่งหมายในแต่ละระดับ สนองต่อความต้องการของสังคม

ประเทศชาติ การบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคลมีภารกิจที่สำคัญคือ การบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษาจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และชุมชนมากที่สุด โดยต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในสถานศึกษา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารและข้าราชการครูต้องมีส่วนร่วมในการบริหารนับตั้งแต่การแสดงความคิด การวางแผน การตัดสินใจ การปฏิบัติ การติดตาม ตรวจสอบและการประเมินผลที่จะส่งผลถึงคุณภาพการศึกษา การจัดการศึกษาควรเริ่มจากการมีส่วนร่วมจากครูก่อน (กรมวิชาการ, 2543, น.7)

ปัญหาของการบริหารแบบมีส่วนร่วมมักเกิดปัญหาการขาดแนวทางในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรในสถานศึกษาไม่เห็นความสำคัญ รวมทั้งไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารสถานศึกษา บุคลากรภายในสถานศึกษาขาดความสัมพันธ์ต่อกัน เกิดความขัดแย้งในองค์กร การดำเนินงานของผู้บริหารสถานศึกษาที่มองเห็นว่าบุคลากรทุกคนมีความสามารถที่แตกต่างกัน แต่ผู้บริหารผู้เดียวย่อมมีข้อจำกัดภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าว สามารถแก้ไขได้โดยการบริหารแบบมีส่วนร่วม ซึ่งมีศักยภาพทางการบริหาร (สันติ บุญภิรมย์, 2552) ดังนั้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ กระบวนการที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญต่อการบริหารหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (โศภิดา คล้ายหนองสรวง, 2558) การบริหารงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีอิสระ โดยกระทำด้วยความเต็มใจ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ (ทับทิม แสงอินทร์, 2559)

จะเห็นได้ว่าสถานศึกษาจะมีคุณภาพต้องอาศัยผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารเป็นผู้ผลักดันสถานศึกษาให้ไปสู่มาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างมีคุณภาพ หนึ่งในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่สำคัญและใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมนั้น คือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพื่อบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับประถมศึกษา จำนวน 119 โรงเรียน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของข้าราชการครู และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถนำพาสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม

สุรินทร์ แก้วมณี (2558) กล่าวว่า ความสำคัญของบริหารงานแบบมีส่วนร่วมว่า ก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างผู้บริหารงานและผู้ร่วมงานทุกระดับในองค์การ ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานเพิ่มพูนความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

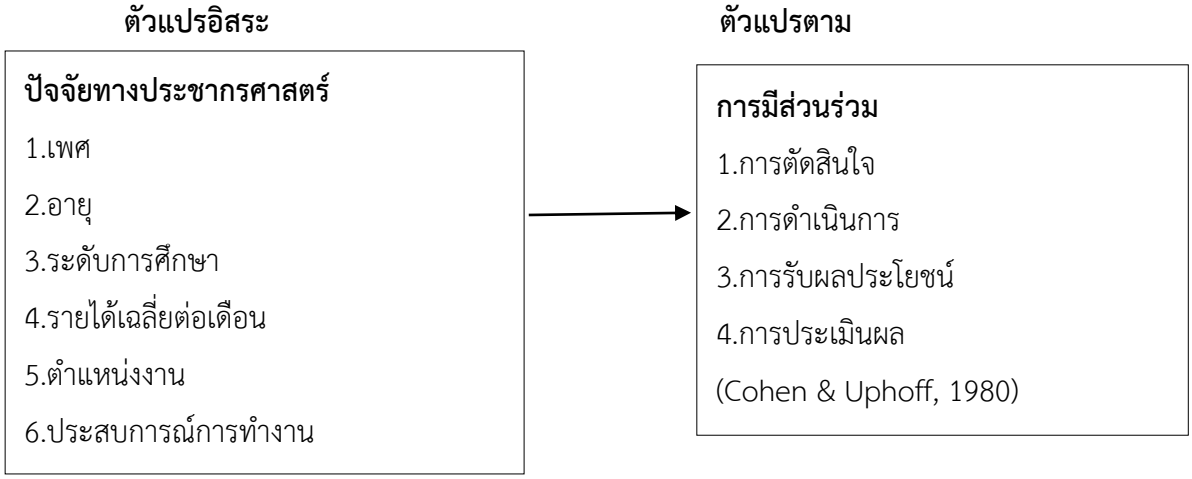
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์

โดย Khan et al. (2012) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นส่วนหนึ่งที่มีต่อทัศนคติที่พนักงานรู้สึกต่องานต่างกัน ซึ่งลักษณะส่วนบุคคลจะมีความต่างกันในแต่ละบุคคลมีผลให้ความต้องการของแต่ละบุคคลมีไม่เหมือนกันความพอใจในการทำงานก็ต่างกัน พนักงานที่มีอายุ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ และปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกันมักมีผลให้มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันหรือมีทัศคติที่ต่างกันได้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการงานวิชาการ

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานวิชาการไว้ว่า งานวิชาการเป็นงานหลักหรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษา ด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้สถานศึกษาดำเนินการได้โดยอิสระคล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ตลอดจนวัดผลประเมินผล รวมทั้งการจัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ และรายละเอียดวิธีวิจัยมีดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 1,198 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 301 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในด้านการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ตามความคิดเห็นของข้าราชการครู

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการปฏิบัติงานวิชาการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เพื่อขอความอนุเคราะห์นำหนังสือขออนุญาตผู้อำนวยการ เพื่อเก็บข้อมูลครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ส่งทางไปรษณีย์ให้สถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมแบบซองจดหมายและติดแสตมป์ โดยระบุชื่อและที่อยู่ผู้รับให้ครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้สะดวกในการจัดส่งแบบสอบถามกลับคืนมา

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ครูผู้สอนได้ตอบแล้ว เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ใช้สถิติ t-test และ F-test ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในด้านการปฏิบัติงานวิชาการต่างกัน และหากพบความแตกต่างผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 25-29 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 -25,000 บาท และปฏิบัติงานมามากกว่า 3 ปี ไม่เกิน 6 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการมีส่วนร่วมผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในสถานศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ตามลำดับ และสามารถสรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก พบว่า มีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมทางวิชาการ การจัดพัฒนาทางวิชาการ พิจารณากำหนดการประเมินผล ตัดสินใจพิจารณาหาวิทยากรมาอบรมทางวิชาการ และจัดกิจกรรมการสอนซ่อมเสริม ตามลำดับ

2) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก พบว่า จากการบริหารงานด้านพัฒนานักเรียนที่ผ่านมาของสถานศึกษาทำให้ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและเตรียมความพร้อม ได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์งานโครงการต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และตรงตามเวลาที่กำหนด ได้รับความสะดวกในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ผ่านมาของสถานศึกษาทำให้มีประสบการณ์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ และพัฒนาผู้บริหาร ครูและบุคลากรที่ผ่านมาของสถานศึกษา ทำให้ได้มีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

3) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้บริหารส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคคลในโรงเรียนเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอน จัดทำโครงการทางวิชาการให้สอดคล้องกับหลักสูตร แก้ปัญหาทางวิชาการเกี่ยวกับหลักสูตร วิเคราะห์หลักสูตรการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มสาระและพิจารณากำหนด กิจกรรมเสริม เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ ตามลำดับ

4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล อยู่ในระดับมาก พบว่า มีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานสถานศึกษา รองลงมาคือ มีส่วนร่วมประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วารสารอินเทอร์เน็ต ฯลฯ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ ประเมินผลเกี่ยวกับแผนพัฒนาการศึกษา เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะขั้นตอนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ของสถานศึกษาใหม่ประสิทธิภาพ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ข้าราชการครูของสถานศึกษา ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรของสถานศึกษาแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาการศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรและผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีส่วนร่วมในการบริหาร โดยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในโครงการต่าง ๆ ได้ร่วมออกความเห็นต่าง ๆ ร่วมประเมินโครงการและกิจกรรมในสถานศึกษา รวมถึงได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน จึงมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารในระดับมาก โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของสถิตย์ ทรายทอง (2551) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเทศบาลบ้านศรีตะกั่วป่า พบว่า ครูมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูโรงเรียนเทศบาลบ้านศรีตะกั่วป่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก อีกทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของน้ำผึ้ง หมุดเพชร (2556, น.119) ศึกษาการมีส่วนร่วมของการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสองภาษา ระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสองภาษา ระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รวมถึงสอดคล้องกับผลการวิจัยของมานิตา สุทธิหา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงานเขตพื้นทีการศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในบริหารงานวิชาการโดยร่วมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวีระศักดิ์ วงศ์อินทร์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานวิชาการของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของอัศวรินทร์ แก่นจันทร์ (2562, น.142) พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารวิชาการของครูในโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับวิจัยของนงคราญ ศุกระมณี (2562, น.132) ที่พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของพรเทพ เหมรานนท์ (2564, น.71) ที่พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ พบว่า ข้าราชการครูที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรของสถานศึกษาแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการมีเพศที่ต่างกัน อาจได้รับภาระหน้าที่ที่ต่างกันออกไป ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน อีกทั้งประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่ากันทำให้แต่ละ

เคยมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่แตกต่างกันออกไป ทำให้มีความเห็นที่แตกต่างกันออกไป โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของนงคราญ ศุกระมณี (2562, น.132) พบว่า ผลการเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษาจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกัน นั่น คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี การมีส่วนร่วมมากกว่าประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีการมีส่วนร่วมมากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1) ผู้บริหารสถานศึกษาอาจต้องปรึกษาหารือเกี่ยวกับการบริหารงานด้านพัฒนาผู้บริหาร ครูและบุคลากรที่ผ่านมาของสถานศึกษา ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2) ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนด กิจกรรมเสริม เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ ที่ดียิ่งขึ้น

3) ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะขั้นตอน หรือวิธีการเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ของสถานศึกษาใหม่ประสิทธิภาพ และดีขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ผู้วิจัยควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสถานศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาจากข้อมูลที่ละเอียดและแม่นยำ เพื่อให้ทราบปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่แท้จริง และนำผลไปปรับปรุงต่อไปในอนาคต

2) ผู้วิจัยควรแจ้งเพื่อขออนุญาต รวมถึงการเก็บข้อมูลเป็นความลับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจและตอบตรงตามความคิดเห็นของตนจริงๆ

บรรณานุกรม

กรมวิชาการ. (2543). *แนวทางการบริหารโรงเรียนปฏิรูปการเรียนรู้.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

ทับทิม แสงอินทร์. (2559). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธา วิทยาจังหวัดสุพรรณบุรี.* การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

นงคราญ ศุกระมณี. (2562). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมือง*. คณะครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.

น้ำผึ้ง หมุดเพชร. (2556). *พฤติกรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสองภาษาระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

พรเทพ เหมรานนท์. (2564). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาจันทบุรีเขต 1 และเขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

มานิตา สุทธิหา. (2556). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทราเขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2550). *การบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้น พื้นฐาน*. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.

วีระศักดิ์ วงศ์อินทร์. (2557). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

โศภิดา คล้ายหนองสรวง. (2558). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นทีการศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ดเขต 3*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สันติ บุญภิรมย์. (2552). *การบริหารงานวิชาการ.* กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2546). *คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).

สุรินทร์ แก้วมณี. (2558). *รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมขององค์คณะบุคคลเพื่อส่งเสริม ประสิทธิภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

อัศวรินทร์ แก่นจันทร์. (2562). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.

Cohen, J. M and Uphoff, T. N. (1977). *Rural development participation: concepts and measures for project design, implementation and evaluation*. New York: Cornell University.

Khan, S., Nawaz, A. & Jan, F. (2012). *Impact of demographic diversities on the job satisfaction and Its consequences: case of academicians in higher learning institutions of Pakistan*. Retrieved from: https ://www.researchgate.net.

Taro Yamane. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York : Harper & Row.

การศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

The State of Management Information Systems School under the Prachuapkirikhan Primary Educational Service Office Area 1

สุดารัตน์ หาญกล้า[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Sudarut Hankla[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: happy_chem@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 (2) สภาพการจัดระบบสารสนเทศโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การปฏิบัติงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและข้าราชการครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า (1) การศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ผลการเปรียบเทียบการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน การศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และประสบการณ์การปฏิบัติงานแตกต่างกัน การศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการสารสนเทศ สารสนเทศทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the state of information system management of schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1 (2) to study the state of information system management of schools under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1 classified by educational qualifications and operational experience. The samples used in this research were administrators and government teachers. The samples were 306 students from Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office. The research tool was a questionnaire on the study of information system management in schools. Under the Office of Primary Educational Service Area Prachuap Khiri Khan District 1 Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. and analysis of variance. under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 1 found that the overall level was at the highest level and (2) Comparative results of the study of information system management in schools Under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 1 classified by educational level, it was found that educational levels were different. A study of information system management in schools Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 1 The overall picture was not different at the statistical significance level of 0.05 and the operational experience was different. A study of information system management in schools Under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 1, the overall picture was not different at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Information system, information system of primary schools, Prachuap Khiri Khan primary educational service area office 1

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันการใช้ข้อมูล ข่าวสารและสารสนเทศ (Information) เป็นฐานความรู้ นับเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานทั้งของภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกอบธุรกิจในยุคดิจิตอลที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยประกอบใน การตัดสินใจ เพื่อการจัดการและบริหารงานในด้านต่าง ๆ ข้อมูลสารสนเทศนับเป็นทรัพยากรหลักที่ได้รับความสนใจจากบุคลากรทุกระดับ ทำให้ข่าวสารเป็นสิ่งที่ทุกคนจำเป็นจะต้องได้รับทราบและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว (ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล, 2549, น.149) ดังที่เกรียงศักดิ์ พราวศรี และคณะ (2544, น.9) ได้กล่าวว่า สารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นในการบริหารงาน โดยเฉพาะถ้าข้อมูลนั้นมี การจัดระบบที่ดี มีความชัดเจนและความสะดวกในการเรียกใช้ก็สามารถใช้เป็นข้อมูล

ในการตัดสินใจที่ถูกต้อง ช่วยในการวางแผนที่ดี ช่วยให้การดำเนินงานและประเมินผล มีประสิทธิภาพ การจัดและพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สถานศึกษาควรจัดกระทำ ซึ่งการสร้างระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพควรคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้ เรียกใช้ง่ายและรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ถูกต้องแม่นยำ มีการตรวจสอบสมบูรณ์และครอบคลุม ยืดหยุ่น ตรงความต้องการและชัดเจน

อย่างไรก็ตาม สำหรับโรงเรียนที่มีระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์ ครบถ้วน เป็นปัจจุบันเรียกใช้ได้สะดวกและตรงตามความต้องการ จะช่วยให้โรงเรียนสามารถดำเนินงานพัฒนาคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างความมั่นใจที่ต้องอยู่บนรากฐานของหลักวิชา หลักฐานข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบได้ มีกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลที่เป็นวิทยาศาสตร์เป็นตรรกะและความสมเหตุสมผล เพราะสารสนเทศทั้งหลายนั้น นอกจากจะใช้ในการวางแผน การดำเนินงานและประกอบการตัดสินใจแล้ว ยังนำไปสู่การพัฒนาแนวความคิดและสร้างทางเลือกใหม่ ๆ ในการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วย (สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ, 2545, น.8-9) ในทางตรงกันข้ามหากมีการตัดสินใจโดยขาดข้อมูลสารสนเทศอาจทำให้เกิดความผิดพลาดและก่อให้เกิดความล้มเหลวในการบริหารองค์การได้ ซึ่งการจัดระบบสารสนเทศในปัจจุบันยังคงเน้นการจัดการเพื่อปฏิบัติงานและการจัดการระดับกลาง แต่การจัดระบบสำหรับผู้บริหารระดับสูงนั้น ยังไม่มีการดำเนินการ ซึ่งควรจะต้องมีการจัดการให้มากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีผลกระทบต่อการบริหารงานและการวางแผน การบริหารในอนาคตเป็นอย่างมาก (ปทีป เมธาคุณวุฒิ, 2544, น.101)

ในส่วนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จากการสอบถามผู้บริหารและครูผู้สอนซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศ พบว่าระบบสารสนเทศในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ที่ผ่านมา มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงาน แต่ขาดการจัดทำเป็นสารสนเทศอย่างเป็นระบบ การดำเนินงานในการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลเป็นสารสนเทศ จะทำก็ต่อเมื่อมีผู้ต้องการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในแต่ละเรื่องเท่านั้น หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการข้อมูลและสารสนเทศจึงจะจัดทำ โดยจะมอบหมายหน้าที่ให้ครูผู้สอนที่รับผิดชอบงานนั้นเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้ระบบสารสนเทศโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ยังประสบปัญหาในหลาย ๆ ด้านกล่าวคือ โรงเรียนไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดทำระบบสารสนเทศ ข้อมูลและสารสนเทศจึงกระจัดกระจาย ไม่สามารถรวบรวมเป็นระบบได้ เพราะครูผู้สอนในโรงเรียนแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ แต่ละฝ่าย และแต่ละกลุ่มงาน ขาดการประสานงานและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการจัดทำสารสนเทศ ทำให้ระบบสารสนเทศของโรงเรียนมีข้อบกพร่องและขาดคุณภาพ เนื่องจากขาด การวางแผนในการจัดเก็บข้อมูลอย่างจริงจังและไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ และมีความล่าช้า สาเหตุประการสำคัญ คือ ครูผู้สอนแต่ละคนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระบบสารสนเทศ และมิได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน ประกอบกับครูผู้สอนแต่ละคนมีเวลาน้อย แต่มีภารกิจมาก ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการ

จัดทำระบบสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อองค์การในการบริหาร เพื่อที่จะนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเรื่องต่าง ๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นที่จะศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ซึ่งจะทำให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันว่าได้ดำเนินงานตามกระบวนการหรือไม่ การดำเนินงานมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างและมีแนวทางในการปฏิบัติอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนได้มีโอกาสพิจารณาสภาพการดำเนินงานอย่างแท้จริง สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ กำหนดนโยบายในการวางแผนดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของโรงเรียนต่อไป และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

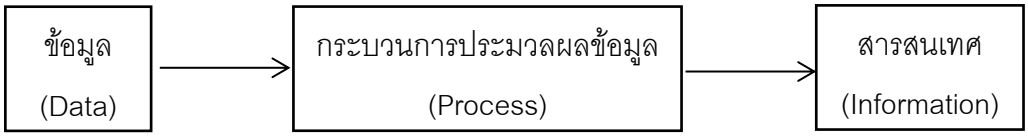
1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการจัดระบบสารสนเทศโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

กระทรวงศึกษาธิการ (2541, น.40 - 41) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หมายถึงผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นข้อสรุป ซึ่งเป็นตัวแทนของข้อมูลจำนวนมาก ระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศ เช่น การจำแนกตามนโยบายแต่ละข้อความตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ (2542, น.3) ได้ให้ความหมายว่าสารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล ผ่านการวิเคราะห์ หรือสรุปให้อยู่ในรูปที่มีความหมายที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่ผ่านกระบวนการกลั่นกรองหรือประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการใช้งานตามเป้าหมาย จากความสัมพันธ์ของข้อมูลสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ ดังรูปต่อไปนี้

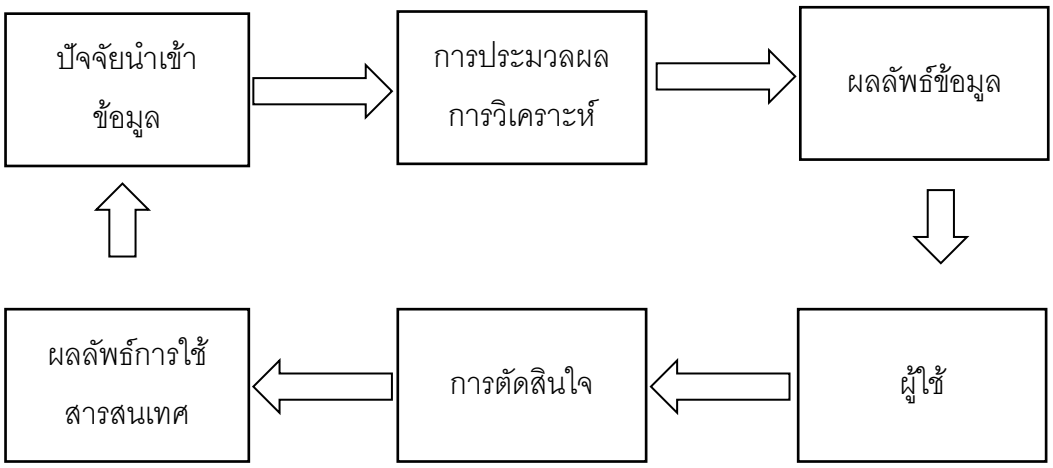


รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ของข้อมูลและสารสนเทศ

ที่มา: จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ (2542, น.3)

ครรชิต มาลัยวงศ์ และคณะ (2543, น.68 - 72) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หมายถึง ผลสรุปที่ได้จากการนำเอาข้อมูลมาประมวลผลด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสรุปทางสถิติ การเปรียบเทียบ การจำแนกหรือการจัดกลุ่มระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่จัดเก็บข้อมูลในด้านต่าง ๆ เอาไว้ แล้วนำข้อมูลมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ

เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544, น.1-2) ได้ให้ความหมายว่าสารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือการวิเคราะห์แล้ว อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ และระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรวบรวม จัดเก็บและใช้สารสนเทศสนอง ความต้องการของหน่วยงาน ทั้งนี้โดยมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ แสดงระบบสารสนเทศไว้ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ระบบสารสนเทศ

ที่มา: เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544, น.2)

จากภาพแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้า เมื่อผ่านกระบวนการประมวลผลหรือการวิเคราะห์จะเป็นสารสนเทศหรือผลลัพธ์ ซึ่งผู้ใช้สารสนเทศหรือผู้บริหารจะนำไปใช้ประกอบในการตัดสินใจ และผลลัพธ์จากการตัดสินใจยังสามารถเป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจ ในครั้งต่อไป ส่วนองค์ประกอบของสารสนเทศ จะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ส่วน ดังรูปที่ 3

รูปที่ 3 องค์ประกอบของสารสนเทศ

ที่มา: เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544, น.5)

1. ข้อมูลทั้งที่เป็นตัวเลข ข้อความ เสียงและภาพเป็นข้อมูลป้อนเข้า (Input)

2. การประมวลผล เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูล จัดระบบข้อมูลเพื่อให้เหมาะสมต่อการนำไปใช้

3. การจัดเก็บ เป็นวิธีการที่จะเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ สะดวกต่อการนำมาใช้และสามารถแก้ไขปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

4. เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล ทำให้เกิดผลผลิต ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป อุปกรณ์การสื่อสาร ฯลฯ

5. สารสนเทศ ผลผลิตของระบบสารสนเทศจะต้องถูกต้อง ตรงกับความต้องการใช้และทันต่อการใช้งาน

เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544, น.9) ได้กล่าวต่อไปว่าสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นในการบริหารงาน โดยเฉพาะถ้าข้อมูลนั้นมีการจัดระบบที่ดี มีความชัดเจนและความสะดวกใน การเรียกใช้ ก็สามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจที่ถูกต้อง ช่วยในการวางแผนที่ดี ช่วยให้การดำเนินงานและประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดและพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สถานศึกษาควรจัดกระทำ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2546, น.19-20) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลหรือผ่านการกระทำด้วยวิธีการต่าง ๆ แล้ว สื่อความให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามความมุ่งหมาย

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, น.8-10) ได้กล่าวว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดระบบแล้วเพื่อให้มีความหมายและคุณค่า และระบบสารสนเทศ (Management System) หมายถึง ระบบที่รวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน การพัฒนาตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการดำเนินงาน

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548, น.35-38) ได้สรุปความหมายของสารสนเทศ กล่าวคือ สารสนเทศ (Information) เป็นการนำเอาข้อมูลมาดำเนินกรรมวิธีการประมวลผลข้อมูล คำว่า “ข้อมูล” มากจากภาษาละตินว่า Datum หมายถึงข้อเท็จจริงและเป็นส่วนประกอบของสารสนเทศ (Facts and Pieces of Information) สำหรับข้อเท็จจริงนั้น หมายถึง เหตุการณ์ หรือปรากฏการณ์ที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลจะเกี่ยวกับสิ่งของ ความคิด สถานภาพ สถานการณ์ หรือปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร หรือเครื่องหมายต่าง ๆ ก็ได้ แต่ข้อมูลนั้นถือว่าเป็นข้อมูลดิบ (Raw Material) เมื่อผ่านการประมวลผลก็จะเป็นสารสนเทศ ส่วนความหมายของระบบสารสนเทศ ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548, น.120-121) ได้กล่าวโดยสรุปว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) ในทางเทคนิค หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่รวบรวม จัดเก็บ ประมวลผลและแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ การควบคุมการดำเนินงานภายในองค์กร

ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง (2549, น.4-5) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์ เพื่อสร้างสารสนเทศสำหรับ

วัตถุประสงค์เฉพาะด้าน และนำเสนอสารสนเทศให้กับผู้ที่ต้องการเป็นผู้มีสิทธิ์ได้รับสารสนเทศ รวมทั้งการจัดเก็บบันทึกข้อมูลที่นำเข้ามาสู่ระบบไว้เพื่อการใช้งานในอนาคต

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง การนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้มาผ่านการประมวลผลหรือการวิเคราะห์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจและการคาดการณ์ในอนาคตได้ ส่วนระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึงกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลหรือวิเคราะห์ โดยการจัดเก็บ เป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระเบียบแบบแผน สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ การวางแผนการประสานงาน และการควบคุมการปฏิบัติงานตามความต้องการของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดระบบสารสนเทศ

การจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนนั้นควรจะดำเนินการตามกระบวนการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีผู้กล่าวถึงกระบวนการจัดระบบสารสนเทศไว้ดังนี้

วีระ สุภากิจ (2539, น.318 - 326) ได้กล่าวว่า กระบวนการและขั้นตอนในการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน ว่ามี 6 ด้านที่สำคัญ คือ

ด้านที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากแหล่งทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกโรงเรียน

ด้านที่ 2 การตรวจสอบข้อมูล ข้อมูลที่เก็บมาจากแหล่งต้องทำการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติที่ดี

ด้านที่ 3 การประมวลผลข้อมูล เป็น การนำข้อมูลมาประมวลผลเป็นสารสนเทศ ที่เป็นสารสนเทศอยู่แล้ว นำมาจัดกลุ่ม แยกแยะตามลักษณะและประเภทของสารสนเทศ การประมวลผลนั้นใช้ตั้งแต่วิธีการที่ทำด้วยมือ ใช้เครื่องคิดเลข จนกระทั่งใช้คอมพิวเตอร์

ด้านที่ 4 การจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล เป็น การจัดให้มีแหล่งรวมข้อมูลสารสนเทศไว้ในหน่วยงานซึ่งเรียกว่า ศูนย์สารสนเทศทางการศึกษาของโรงเรียน

ด้านที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลและสารสนเทศมาใช้ตัดสินใจในการจัดการหรือปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของแต่ละเรื่อง แต่ละครั้ง ข้อมูลและสารสนเทศที่มีลักษณะเป็นปรนัย เช่น ข้อมูลที่เป็นกฎระเบียบ มีเหตุผลในเชิงวิทยาศาสตร์ แสดงเป็นสถิติเป็นตัวเลขคณิต เช่น อัตราการเกณฑ์เด็ก ซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่ว่าใครเป็นผู้วิเคราะห์และวิเคราะห์เมื่อใดควรได้ผลเหมือน ๆ กัน ผู้บริหารอาจมอบหมายงานให้ครูที่มีความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวทำการวิเคราะห์ ส่วนข้อมูลสารสนเทศ ที่มีลักษณะเป็นอัตนัย เช่น ข้อมูลประเภทภาษาสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความคิด เช่น ความดีของนักเรียน ตัวอย่างของนักเรียน ซึ่งจะได้ผลการวิเคราะห์ไม่ชัดเจนเหมือนประเภทปรนัย ผู้บริหารควรให้คณะบุคคลใช้ดุลยพินิจของคนส่วนใหญ่ในการวิเคราะห์ในขั้นการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ถ้าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จัดเก็บไว้ไม่เพียงพอตามวัตถุประสงค์การใช้แต่ละเรื่อง อาจต้องจัดเก็บเพิ่มเติม

ด้านที่ 6 การนำข้อมูลไปใช้ เป็นการนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้วไปใช้ประกอบ การตัดสินใจตามวัตถุประสงค์แต่ละเรื่อง ในทางปฏิบัติด้านการวิเคราะห์ข้อมูลกับการนำข้อมูลไปใช้ จะทำไปด้วยกันคือเมื่อต้องการใช้ เช่น เพื่อการวางแผนก็นำข้อมูลสารสนเทศที่ต้องใช้เพื่อ การวางแผนมาวิเคราะห์ตามกระบวนการ แล้วนำไปใช้

กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ได้นำแนวคิดทฤษฎีตามกระบวนการและขั้นตอนในการบริหารและการจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษา (วีระ สุภากิจ, 2539, น.318-326) ใน 6 ด้าน ตามกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้

1. ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ด้านการตรวจสอบข้อมูล
3. ด้านการประมวลผลข้อมูล
4. ด้านการจัดคลังข้อมูล
5. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล
6. ด้านการนำข้อมูลไปใช้

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
1) เพศ	สภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน
2) อายุ	1) ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล
3) วุฒิการศึกษา	2) ด้านการตรวจสอบข้อมูล
4) ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	3) ด้านการประมวลผลข้อมูล
	4) ด้านการจัดคลังข้อมูล
	5) ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล
	6) ด้านการนำข้อมูลไปใช้

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ซึ่งประกอบด้วย โรงเรียนอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน และอำเภอบางสะพานน้อย ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,300 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1, 2565, น.18-19) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหารและข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 306 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ได้แก่ ด้านการเก็บข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล ด้านการการจัดคลังข้อมูล ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการนำข้อมูลไปใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way ANOVA) สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะต้องทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significance Difference)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการประมวลผลข้อมูล ด้านการนำข้อมูลไปใช้ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการจัดคลังข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. เปรียบเทียบการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. เปรียบเทียบการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1) จากการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 (2565, น.39) มีพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา เสริมสร้างความเข้มแข็งในการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านการจบการศึกษาสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา พัฒนาระบบการดำเนินงานทะเบียน – วัดผล การจัดทำจัดเก็บเอกสารหลักฐาน การจบการศึกษา การออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา และการให้บริการข้อมูลทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเพื่อให้การจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษาเป็นไปด้วยความสะดวกเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพตามนโยบายแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเทคโนโลยีการศึกษาจึงเป็นไปตามกระบวนการจัดระบบสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยพันธ์ พวงเดช - มัทนา วังถนอมศักดิ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาราชบุรี เขต 1 จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า สภาพการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาราชบุรี เขต 1 จังหวัดราชบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชูศักดิ์ เอกเพชร (2561) การจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า การจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของชูศักดิ์ เอกเพชร (2561) การจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า การจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการนำข้อมูลไปใช้ และด้านการจัดเก็บข้อมูล ผลการเปรียบเทียบการจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษา จำแนกตามขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่พบว่าต่างกัน มีการจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษาไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบการศึกษาสภาพการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชริดา บัณฑุกากาญจน์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องศึกษาสภาพและปัญหาการจัดระบบสารสนเทศของโรงเรียนราชดำริกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

สภาพการจัดระบบสารสนเทศโดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับดีมาก ปัญหาการจัดระบบสารสนเทศของโรงเรียนราชดำริพบว่ามีปัญหาการจัดระบบสารสนเทศโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ น้อย เปรียบเทียบสภาพการจัดระบบสารสนเทศของโรงเรียนราชดำริ จำแนกตามตำแหน่งและประสบการณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. โรงเรียนควรส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษามีการพัฒนาตนเองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

2. โรงเรียนควรมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการประมวลผล

3. โรงเรียนควรมีการประชุมเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในของแต่ละบุคคลชัดเจน โดยมีการกำกับติดตามการตรวจสอบการทำงานของบุคลากรที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศอย่างใกล้ชิด โดยอาจจัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในโรงเรียน เพื่อให้สอดรับกับโครงการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งจะเป็นการช่วยให้มีงบประมาณมาดำเนินงาน

4. สถานศึกษาควรมีการทำข้อตกลงในการเชื่อมโยงสารสนเทศกับหน่วยงานอื่นและมีการเตรียมการสร้างสารสนเทศที่ต้องใช้ร่วมกัน

5. โรงเรียนควรเก็บรวบรวมข้อมูล ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์/ขอบเขตในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงต่อความต้องการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการศึกษาสภาพจการระบบสารสนเทศในโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 กับโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอื่น เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการจัดการระบบสารสนเทศในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศของโรงเรียนเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2541). *สารสนเทศ ศธ.2540.* กรุงเทพฯ : ครุสภาลาดพร้าว.

เกรียงศักดิ์ พราวศรี และคณะ. (2544). *การจัดระบบสารสนเทศในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา.* กรุงเทพฯ : บุ๊คพอยส์.

ครรชิต มาลัยวงศ์ และคณะ. (2543*). บรรณารักษ์ ศูนย์บริการ และการสืบค้นสารสนเทศในปี 2000.* กรุงเทพฯ: ออฟเซท เพรส.

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. (2542). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.* กรุงเทพฯ : วี.จี.พริ้นติ้ง.

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). *การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ : ธรรกลมการพิมพ์.

ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2543). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.* กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์พานิช.

ณัฐชริดา บัณฑุกากาญจน์. (2559). *ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดระบบสารสนเทศของโรงเรียนราชดำริ กรุงเทพมหานคร*

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.* กรุงเทพฯ : แซทโฟร์ พริ้นติ้ง จำกัด.

ปทีป เมธาคุณวุฒิ. (2544). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิทยพันธ์ พวงเดช และมัทนา วังถนอมศักดิ์. (2562). *การจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1.* การค้นคว้าอิสระ. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

วีระ สุภากิจ. (2539). *ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการจากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในโรงเรียน.* กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). *ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. (2565). *ข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มนโยบาย และแผน.* เข้าถึงได้จาก: http://www.pck1.go.th/main/index.php

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2546). *ระบบสารสนเทศเพื่องานธุรการในสถานศึกษา.* กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษา

ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

School Administrators according to the Sufficiency Economy Philosophy of School Administrators in Pranburi District Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2

ภูมินัฐ คำนิ่ม[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Phuminat khamnim[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: Poominutkuru@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนในสถานศึกษาของอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า (1) การบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพศต่างกัน การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และขนาดสถานศึกษาต่างกัน การบริหารสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การบริหาร การบริหารสถานศึกษา หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

This research has the following objectives: (1) to study the level of school administration according to the Sufficiency Economy Philosophy of school administrators in Pranburi District; under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2 (2) to compare school administration according to the Sufficiency Economy Philosophy. of school administrators in Pranburi District Under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office, Region 2. 2 by gender work experience and school size The sample used in this research were teachers in educational institutions in Pranburi District. under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2, totaling 123 people . The research tool was a questionnaire on school administration according to the sufficiency economy philosophy. of school administrators in Pranburi District It was under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. t-value and analysis of variance It was found that (1) school administration according to the sufficiency economy philosophy of school administrators in Pranburi District Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2, the overall picture was at a high level. (2) Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. different sexes; educational institution administration as a whole and in each aspect no difference at the statistical significance level of .05 classified by work experience, it was found that overall and individual educational institute administrations were different at the statistical significance level of 0.05 and the educational institute sizes were different. school administration in general, they are different. at the statistical significance level of 0.05

Keywords : Administration, school administration, sufficiency economy philosophy

บทนำ

กระทรวงศึกษาธิการได้มีนโยบายนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา โดยดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายขยายผลสถานศึกษาแบบอย่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สถานศึกษาพอเพียง) (กระทรวงศึกษาธิการ, 2556) เพื่อให้ผู้บริหารองค์กร ครู ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรด้านการศึกษา และนักเรียน นักศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และสามารถนำหลักคิดหลักปฏิบัติมาบูรณาการในการบริหารจัดการการเรียนการสอนตลอดจนการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยมี หน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ร่วมกันรับผิดชอบในการนำ

รูปแบบการจัดการศึกษาบนพื้นฐาน ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่วิถีชีวิตของประชาชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อให้สามารถพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมได้ตามแนวพระราชดำรัส และนโยบายรัฐบาลรวมทั้งเป็นการผลักดันให้ประเทศชาติ พัฒนาต่อไปอย่างเต็มศักยภาพ

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ถือได้ว่าเป็นองค์กรส่วนหนึ่งของภาครัฐที่ทำหน้าที่ด้านจัดการศึกษาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน การจัดการศึกษาจะประสบผลสำเร็จได้ดีและมีคุณภาพนั้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะมีผู้บริหารที่ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา เข้าใจบทบาทหน้าที่อย่างถ่องแท้และลงไปปฏิบัติอย่างจริงจังต่อเนื่อง ผู้บริหารสถานศึกษาจึงถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการนำนโยบายสู่สถานศึกษาและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษา ได้มีส่วนร่วมนำแนวคิดทฤษฎีมาประยุกต์ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและดำเนินชีวิตประจำวัน หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสามารถเริ่มต้นและปลูกฝังได้ โดยผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในโรงเรียน โดยสามารถทำได้ทั้งการเรียนรู้ในห้องเรียนและการเรียนรู้นอกห้องเรียน

สถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้มีนโยบายการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาในทุกระดับ เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรด้านการศึกษาและนักเรียน มาบูรณาการในการบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน คือ 1. ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา 2. ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน 3. ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 4. ด้านการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของ สถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ความหมายของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

อาธิป ปัญญาประเสริฐ (2563, น. 2) กล่าวไว้ว่า ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นหนึ่งในแนวทางที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางการดำรงชีวิตและ ปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชนจนถึงระดับประเทศ ทั้งในการพัฒนาและบริหารให้สามารถดำเนินการให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งพระองค์ทรงเน้นย้ำแนวทางการพัฒนาบนหลักแนวคิดการพึ่งตนเอง

สมรภูมิ อ่อนอุ่น (2558, น. 198) หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงพอประกอบด้วย 3 ห่วง ได้แก่ ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี และ 2 เงื่อนไข ได้แก่ ความรู้และคุณธรรม สรุปได้ดังนี้ 1) ความพอประมาณหมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อย และ ไม่มากเกินไป โดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น 2) ความมีเหตุผลหมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับความพอเพียงจะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผลโดยพิจารณาจาก เหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ 3) ความมีภูมิคุ้มกันที่ดี หมายถึง การเตรียมตัว พร้อมรับผลกระทบการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้และไกล 4) เงื่อนไขความรู้ หมายถึงความรอบรู้เกี่ยวกับ วิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้านความรอบคอบที่จะนำความรู้เหล่านั้น มาพิจารณาให้เชื่อมโยงกัน เพื่อประกอบการวางแผนและความระมัดระวังในขั้นปฏิบัติ 5) เงื่อนไขคุณธรรม หมายถึง มีความตระหนักในคุณธรรมมีความซื่อสัตย์สุจริตมีความอดทนมีความเพียรใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิตไม่โลภและไม่ตระหนี่

สมพร เทพสิทธา (2550, น. 15-26) ได้กล่าวถึงปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตามแนว พระราชดำริประกอบด้วยหลักการ หลักวิชา และหลักธรรมหลายประการ 1) เป็นปรัชญาแนวการดำรง อยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ 2) เป็นปรัชญาในการพัฒนาและบริหารประเทศให้ดำเนินไปในทางสายกลาง 3) จะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจให้ก้าวทันโลกยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วกว้างขวางทั้งด้าน วัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี 4) ความพอเพียง หมายถึง ความ พอประมาณ ความมีเหตุผลรวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควรต่อการมี ผลกระทบใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน 5) จะต้องอาศัยความรอบรู้ ความ รอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผนและการดำเนินการทุก ขั้นตอน 6) จะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎีและนัก ธุรกิจในทุกระดับให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตและให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วย ความอดทน ความเพียร มีสติปัญญาและความรอบคอบ

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปความหมายหลักปรัชญาเศรฐกิจพอเพียง ได้ว่า ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นหนึ่งในแนวทางที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช

บรมนาถบพิตร ทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน โดยเน้นย้ำแนวทางการพัฒนาบนหลักแนวคิดการพึ่งตนเอง ซึ่งหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงพอประกอบด้วย 3 ห่วง ได้แก่ ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี และ 2 เงื่อนไข ได้แก่ ความรู้และคุณธรรม

การบริหารสถานศึกษา

ความสำคัญของการบริหารสถานศึกษา

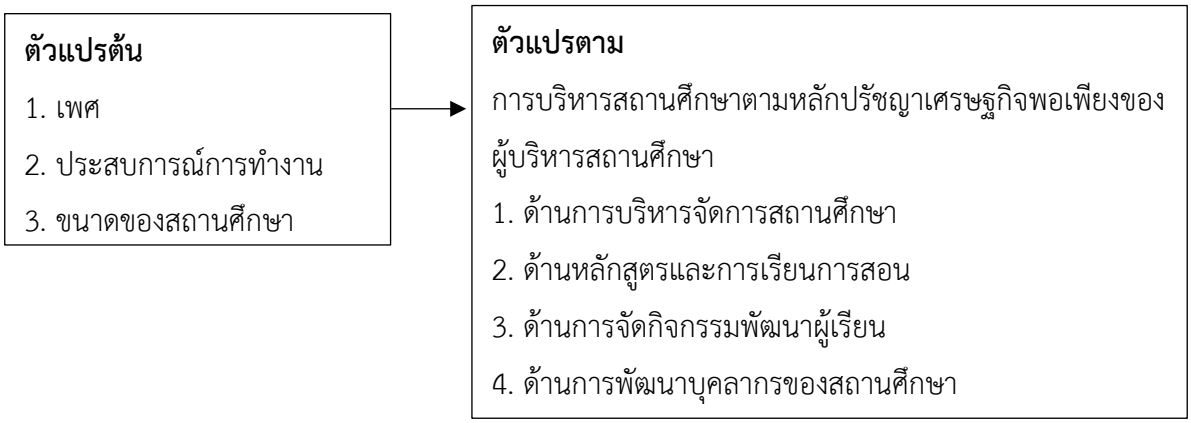
ปรัชญา เวสารัชช์ (2554, น. 39) กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการบริหารสถานศึกษาเป็นการจัดการที่มีระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าร่วมดำเนินการมีรูปแบบ ขั้นตอน กติกา และวิธีดำเนินการ มีทรัพยากรสนับสนุน และมีกระบวนการประเมินผลการศึกษาเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษา ความเจริญก้าวหน้าของสังคมและประเทศชาติ

วันวิสา ยังช่วย (2556 , เว็บไซต์) กล่าวไว้ว่า การบริหารสถานศึกษา มีส่วนช่วยในการประสานงานให้บุคคลต่างในสถานศึกษา ปฏิบัติงานร่วมมือกัน ให้เป็นไปได้ด้วยดีตลอดจนทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษาดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพและตรงจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่กำหนดไว้

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2557 , น 9) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา มีความสำคัญมากเพราะการศึกษาของเยาวชนจะทำให้ประเทศเจริญรุ่งเรือง หรือจะทำให้คนในประเทศแข่งขันกับคนในประเทศอื่น ๆ ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารสถานศึกษา หรืออีกนัยหนึ่งก็คือขึ้นอยู่กับผู้บริหารการศึกษาของบ้านเมืองนั่นเอง หากประเทศใดได้นักบริหารการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความเข้าใจงานด้านการศึกษา และผลกระทบของการศึกษาต่อความก้าวหน้าของประชาชนและประเทศชาติแล้ว ประเทศนั้นก็จะมีความรุ่งเรืองในทุกๆทางในทางตรงกันข้าม หากประเทศใดไม่มีนักบริหารการศึกษาที่เก่งและทำงานโดยกำหนดเอาความก้าวหน้าและความรุ่งเรืองของประเทศชาติเป็นธงชัยแล้ว ก็ยากที่ประเทศนั้นจะรุ่งเรืองได้

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปความหมายของการบริหารสถานศึกษา ได้ว่า ความสำคัญของการบริหารสถานศึกษา คือ การจัดการที่มีระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าร่วมดำเนินการ ตลอดจนทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษาดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพและตรงจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่กำหนดไว้ ก็จะส่งผลต่อการศึกษาของเยาวชนหรือประชาชนในประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรือง สามารถแข่งขันกับคนในประเทศอื่น ๆ ได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศแตกต่างกัน การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

2. ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถาน ศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

3. ขนาดของสถานศึกษาแตกต่างกัน การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถาน ศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ครูผู้สอนในโรงเรียน ที่อยู่ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 230 คน (ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, ณ วันที่ 8 กันยายน 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนในโรงเรียน ที่อยู่ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 123 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของสถานศึกษา ตอนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารสถานศึกษาตามหลัก

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 4 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ที่จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงานและขนาดของสถานศึกษา โดยการทดสอบค่าสถิติที (t-test) สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way ANOVA) สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างจะต้องทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significance Difference)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า ครูที่ปฏิบัติหน้าที่สายการสอนในอำเภอปราณบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อมีการพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นการศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า ครูที่ปฏิบัติหน้าที่สายการสอนในอำเภอปราณบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อมีการพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงบริหารสู่สถานศึกษาและสนองนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ โดยกำหนดเป็นนโยบายให้สถานศึกษานำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล นำไปสู่การดำเนินชีวิต บนพื้นฐานของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ส่งผลให้ผู้เรียน ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีการดำเนินชีวิตเป็นไปตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิจ เครือเหลา (2561, น.78) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียนพิทยาลงกรณ์พิทยาคม พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้ ด้านการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา และด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามเพศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากสังคมไทยในปัจจุบันให้ความเท่าเทียมกันในเรื่องเพศภาวะแบบเสมอภาค ซึ่งแนวคิดที่ยอมรับว่าหญิงชายนั้นมี ความเท่าเทียมกันและบทบาทของหญิงชายนั้นไม่มีความแตกต่างกัน บทบาทของหญิงชายไม่มีลักษณะตายตัวสามารถปรับเปลี่ยนได้ จึงส่งผลให้ บุคคลทั้งผู้หญิง ผู้ชาย และกลุ่มบุคคลผู้มีความหลากหลายทางเพศเข้าถึงและได้รับสิทธิหน้าที่ และโอกาส ตามหลักการสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ทำให้เพศต่างกันสามารถมีความคิดเห็นคล้ายๆกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิชามญ์ฐ์ แซ่จัน (2561, น.43) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1กรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทั้งนี้เป็นเพราะว่าข้าราชการครูมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการทำงานข้าราชการครูที่ทำงานมา

นานจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า เพราะมีการอบรมพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จึงมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่แตกต่างจนำไปสู่การดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจารุรัตน์ ปลื้มชัย (2561, น. 283) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียน สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียน สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี ประสบการณ์ 5-10 ปี ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีสภาพบริบทที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะสถานศึกษาขนาดเล็กที่มีจำนวนบุคลากรน้อย ทำให้ผู้บริหารสามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้าง นโยบายทางการศึกษาได้คล่องตัว ไม่มีความซับซ้อน ประกอบกับสถานศึกษาขนาดเล็กมักตั้งอยู่บนพื้นที่ชนบทใกล้ชิดกับสิ่งแวดล้อมมากกว่าสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่ สามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ระพีพรรณ คณาฤทธิ์ (2554, น. 76-77) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 พบว่า ขนาดของโรงเรียนต่างกันมีการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานด้านการบริหารสถานศึกษาและด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ผู้เรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ควรมีการศึกษาการบริหารจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนที่เป็นโรงเรียนนำร่องหรือโรงเรียนต้นแบบ

บรรณานุกรม

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2557). *เทคโนโลยีการบริหารการศึกษา*. เข้าถึงได้จาก drkanchit.com/general_articles/articles/general_24.html, 5 ธันวาคม 2565.

จารุรัตน์ ปลื้มชัย. (2561). การบริหารจัดการสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 7(25), หน้า 283-292.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2554). *หลักการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

พิชามญชุ์ แซ่จัน. (2561). การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 14(2), หน้า 33-50.

พินิจ เครือเหลา. (2561). *การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียนพิทยาลงกรณ์พิทยาคม ภาควิชาการบริหารการศึกษา. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร,* 10(1), หน้า 268-282.

ระพีพรรณ คณาฤทธิ์. (2554). *การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2.* สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

วันวิสา ยังช่วย. (2556). *หลักการบริหารการศึกษา*. เข้าถึงได้จาก: https://www.gotoknow.org/posts/349868, 8 ธันวาคม 2565.

สมพร เทพสิทธา. (2550). *การดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนและแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในบริบทของศาสนาและวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สมชายการพิมพ์.

สมรภูมิ ออนอุน. (2557). *แนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดตาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 38* วิทยานิพนธปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค, นครสวรรค.

อาธิป ปัญญาประเสริฐ. (2563). *การประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษากรมศุลกากร.* รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Educational Administration Strategy according to Sufficiency Economy Philosophy in Schools under the Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area Office 2

ฐาปนีย์ เอี่ยมละออ[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Thapane Aiemlaor[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: A.thapane07@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อทราบระดับกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด ประเภทโรงเรียน และขนาดโรงเรียน การศึกษานี้ดำเนินการโดยวิธีเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลจากครูกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 136 คน โดยวิธีแจกแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการเปรียบเทียบกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด พบว่า ผู้บริหารที่มีกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอดต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จำแนกตามประเภทโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารที่มีประเภทโรงเรียนต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: กลยุทธ์การบริหาร ผู้บริหารสถานศึกษา หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The objectives of this research were (1) to know the level educational administration strategy according to sufficiency economy philosophy in schools under the Prachuapkhirikhan primary educational service area office 2, and (2) to compare educational administration strategy according to sufficiency economy philosophy in schools under the Prachuapkhirikhan primary educational service area office 2 classified by Sam Roi Yot district network groups, school type, and school size. This study was conducted by a quantitative approach. Data were collected from samples 136 teachers of Sam Roi Yot district network groups in schools under the Prachuapkhirikhan primary educational service area office 2 by using a questionnaire. The data obtained were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance. Results showed that (1) educational administration strategy according to sufficiency economy philosophy in schools under the Prachuapkhirikhan primary educational service area office 2was found the high level, and (2) comparison results the educational administration strategy according to sufficiency economy philosophy in schools under the Prachuapkhirikhan primary educational service area office 2 classified by Sam Roi Yot distric network groups was found that the educational administrators with different Sam Roi Yot distric network groups was different in overall educational administration strategy at the .05 level, school type was found that the educational administrators with different school type was not different in overall educational administration strategy, and school size was found that the educational administrators with different school sizes was not different in overall educational administration strategy.

Keywords: Administration strategy, educational administrators, Sufficiency economy philosophy

บทนำ

กระทรวงศึกษาธิการได้มีนโยบายขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาในทุกระดับชั้น เพื่อให้ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา และนักเรียน มีความรู้และความเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สามารถนำมาประพฤติปฏิบัติได้ และบูรณาการด้านการเรียนการสอน ตลอดจนนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ทำให้ตระหนักในความสำคัญภายในตนเองและผู้อื่นอย่างยั่งยืน ทางคณะกรรมการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงภาคการศึกษาได้กำหนดนโยบายให้หน่วยงานสถานศึกษาต่าง ๆ มีการขยายผลการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายขยายผลสถานศึกษาแบบอย่าง

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สถานศึกษาพอเพียง) โดยเริ่มพัฒนาขยายผลในปี 2554 เป็นต้นมา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2556, น. 1)

สถานศึกษามีภารกิจหลักในการให้การศึกษาแก่เยาวชน การที่สถานศึกษาจะกระทำภารกิจหลักได้ดีมีประสิทธิภาพ สถานศึกษาจำเป็นต้องมีบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งได้แก่ ครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับภารงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารการศึกษา จะเห็นได้จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ตามความในมาตรา 52 กำหนดให้กระทรวงส่งเสริมให้มีระบบกระบวนการผลิต การพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง โดยกำกับและประสานงานให้สถาบันที่ทำหน้าที่ผลิตและพัฒนาครู คณาจารย์ รวมทั้งบุคลากรทางการศึกษาให้มีความพร้อมและให้มีการพัฒนาบุคลากรประจำการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โดยการตรวจสอบดูว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของครูอยู่ในระดับใด ถ้าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น แต่ถ้าหากว่าอยู่ในระดับต่ำก็ควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงควรบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพราะหากหน่วยงานใดยึดหลักการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแล้วก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2557, น. 3)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยได้กำหนดไว้ในกลยุทธ์ที่ 2 ในเรื่องการปลูกฝังคุณธรรม ความเป็นไทย วิถีชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และห่างไกลยาเสพติด มีการจัดทำโครงการเศรษฐกิจพอเพียงสู่ความยั่งยืน เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษานำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีความรู้และทักษะตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมสถานศึกษาที่อยู่ในสังกัดให้เป็นสถานศึกษาพอเพียงและผ่านการประเมินเป็นสถานศึกษาพอเพียง โดยมีเป้าหมายให้สถานศึกษาในสังกัดนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในโรงเรียนและสถานศึกษาได้รับการประเมินให้เป็นโรงเรียนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียงครบทั้ง 89 โรงเรียน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีเขตพื้นที่บริการในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบด้วย 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอกุยบุรี อำเภอปราณบุรี อำเภอหัวหิน และอำเภอสามร้อยยอด สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทางการศึกษาทั้งหมด 208 คน ประกอบด้วย โรงเรียนศิลาลอย 55 คน โรงเรียนสามร้อยยอด 40 คน โรงเรียนไร่เก่าศาลาลัย 78 คน และโรงเรียนไร่ใหม่ 35 คน ซึ่งตามนโยบายดังกล่าวผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอดมีความตระหนักในนโยบายและต้องบริหารจัดการศึกษาที่เอื้อต่อการส่งเสริม สนับสนุนการจัด

การศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ ทบทวน ปรับปรุง พัฒนาโครงสร้าง และกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องหรือรองรับการจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม และการปรับปรุงเพิ่มเติม การจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานของสถานศึกษา อย่างไรก็ตามจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า ยังมีปัญหาอยู่มากในทางปฏิบัติ เนื่องจากไม่มีแนวทางในการบริหารจัดการที่เป็นระบบและต่อเนื่อง และที่สำคัญคือ การดำเนินการบริหารสถานศึกษายังไม่ค่อยครอบคลุมกรอบงานในด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2565, น. 14-15)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ว่ามีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด ประเภทโรงเรียน และขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของเศรษฐกิจพอเพียง

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้พระราชทานคำจำกัดความของคำว่า “เศรษฐกิจพอเพียง” หมายถึง การดำเนินชีวิต การมีเศรษฐกิจแบบพอมีพอกิน สามารถเลี้ยงอุ้มชูตนเองได้ เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของตนเองได้ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าทุกครอบครัว จะต้องผลิตอาหาร ถักทอเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายด้วยตนเอง แต่หมายถึงต้องมีความเพียงพอในระดับหนึ่ง หมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควรต่อการมีผลกระทบใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้จะต้องอาศัยความรู้ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผนและดำเนินการทุกขั้นตอน โดยจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รัฐ นักทฤษฎีและนักธุรกิจทุกระดับ ความเพียร มีสติปัญญาและความรอบคอบ เพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางทางด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี

จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2551) ได้สรุปว่าปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชทรงมีพระราชดำรัสและทรงพระราชทานให้กับพสกนิกรของพระองค์ท่าน เป็นการชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิต การตัดสินใจหรือจะกระทำการใด ๆ ให้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลาง การมีสติ คำนึงถึงความพอประมาณ มีเหตุผลมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว อีกทั้งใช้ความรู้ ความรอบคอบ ควบคู่กับคุณธรรม หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่าหลัก 3 ห่วง 2 เงื่อนไข

การน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2552, น. 23-24) เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการศึกษาของชาติเพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปตามกฎหมายนโยบายและสอดคล้องกับหลักการของการจัดการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการจึงดำเนินการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตามยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาตามรายละเอียดดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาแนวทางการจัดการศึกษาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีแนวทางการขับเคลื่อน ดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์วิจัยแนวทางการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปจัดการศึกษา

2. จัดทำแนวทางการจัดการเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การเรียนการสอนทุกระดับการศึกษา โดยสอดแทรกสาระเศรษฐกิจพอเพียงไว้ในสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้เกิดการพัฒนาตามลำดับ โดยเริ่มให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้ระดับบุคคลและครอบครัว รู้จักนำไปประยุกต์ใช้นำไปขยายผลในครอบครัวและชุมชนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศ

3. จัดทำแนวทางการจัดระบบบริหารจัดการของสถานศึกษาตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร มีแนวทางการขับเคลื่อน ดังนี้

1. อบรมสัมมนาผู้บริหารการศึกษาให้เกิดความรู้ความเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ฝึกอบรมและพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษากลุ่มเป้าหมายให้สามารถนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปบูรณาการสู่การเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การขยายผลและพัฒนาเครือข่าย มีแนวทางการขับเคลื่อน ดังนี้

1. ให้สถานศึกษาที่เป็นแบบอย่างเข้าไปช่วยเหลือพัฒนาสถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ 1:10 แห่ง ในการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

2. ให้มีระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และส่งเสริมสนับสนุนประสานการดำเนินงานของเครือข่าย

3. จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศและเชื่อมโยงเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีแนวทางการขับเคลื่อน ดังนี้

1. เผยแพร่การประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการจัดการศึกษา โดยจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ

2. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าของการจัดการศึกษา ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากระบวนการติดตามและประเมินผล มีแนวทางการขับเคลื่อน ดังนี้

1. จัดให้มีคณะกรรมการติดตามประเมินผลระดับกระทรวงระดับภูมิภาคและระดับสถานศึกษา โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมระดับภูมิภาคและสถานศึกษา

2. กำหนดรูปแบบแนวทางเครื่องมือและคู่มือในการติดตามและประเมินผล

3. ดำเนินการติดตามประเมินผลและรายงานผล

แนวทางการนิเทศเศรษฐกิจพอเพียง

กระทรวงศึกษาธิการ (2552, น. 61-62) กล่าวถึงการดำเนินงานเพื่อให้การขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จและบรรลุผลได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากต้องการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพแล้ว การนิเทศถือว่าเป็นวิธีการพัฒนาคุณภาพหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ดังนั้นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทุกภาคส่วนต้องรวมพลังกันส่งเสริมสนับสนุน ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การนิเทศเศรษฐกิจพอเพียง หมายถึง การกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามกำกับ ตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา ในการดำเนินการนิเทศเศรษฐกิจพอเพียง ในการนิเทศการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นิเทศต้องส่งเสริมให้สถานศึกษาดาเนินการใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา สภาพความสำเร็จ คือ สถานศึกษามีระบบบริหารจัดการศึกษาโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การนิเทศด้านบริหารจัดการ มีสาระการนิเทศประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านวิชาการ 3) ด้านงบประมาณ 4) ด้านอาคารสถานที่ 5) ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

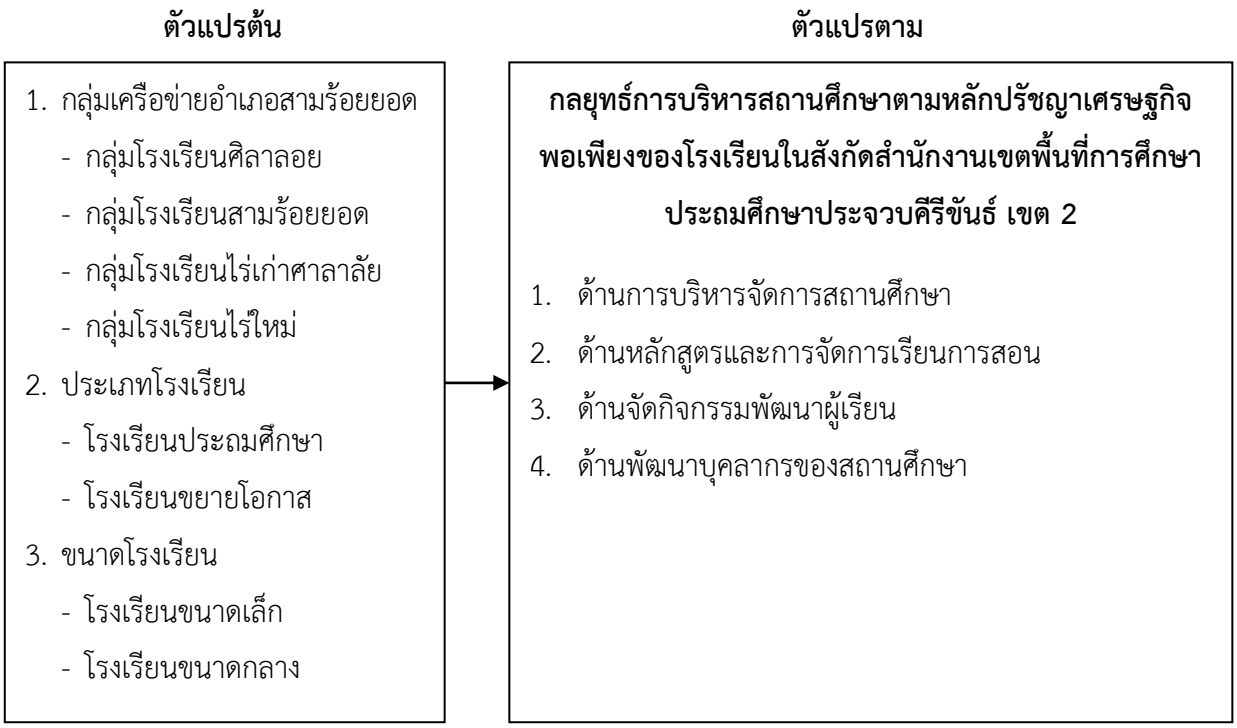
2. ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน สภาพความสำเร็จ คือ สถานศึกษาพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนทุกระดับชั้นนำ สู่ความสมดุลด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม สาระการนิเทศด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย 1) การบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การเรียนการสอน 2) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3) สื่อและแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 4) ผู้เรียนมีความรู้ปฏิบัติตนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ 5) การวัดและประเมินผล

3. ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน สภาพความสำเร็จ สถานศึกษาจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนให้เกื้อกูลส่งเสริมการเรียนรู้ ทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ และกิจกรรมสนองความสนใจ ความถนัด ความสามารถ และความต้องการของผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การนิเทศด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนมีสาระการนิเทศ ประกอบด้วย 1) กิจกรรมแนะแนว 2) กิจกรรมนักเรียน ประกอบด้วย กิจกรรม

ลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บาเพ็ญประโยชน์ นักศึกษาวิชาทหาร กิจกรรมชุมชน ชมรมกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ เช่น กิจกรรมอาสาพัฒนาต่าง ๆ กิจกรรมสร้างสรรค์สังคม

4. ด้านการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา สภาพความสำเร็จ คือ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติตนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง นักเรียนปฏิบัติตนตามหลักคุณธรรมนำความรู้ และมีวิถีชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ปกครอง ชุมชนมีวิถีชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การนิเทศด้านการพัฒนาบุคลากรมีสาระการนิเทศ ประกอบด้วย 1) การสร้างความตระหนักและเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3) การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 4) การติดตามประเมินผล และพัฒนาบุคลากรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5) การเผยแพร่แนวคิด และการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 208 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2565) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 120-122) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย กลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด ประเภทโรงเรียน และขนาดโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ด้านจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และด้านพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การเปรียบเทียบกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ การทดสอบที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ประเภทโรงเรียน และขนาดโรงเรียน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least - Significant Different)

ผลการวิจัย

1. กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารมีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = 0.64) ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = 0.69) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.67)

2. ผลการเปรียบเทียบกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด พบว่า ผู้บริหารที่มีกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอดต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จำแนกตามประเภทโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารที่มีประเภทโรงเรียนต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารมีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน รองลงมาคือ ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน และด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระทรวงศึกษาธิการได้มีนโยบายการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาในทุกระดับเพื่อให้ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา และนักเรียนได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและสามารถนำหลักคิดหลักปฏิบัติมาบูรณาการในการบริหารสถานศึกษา การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน การจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยสถานศึกษามีการประสานสัมพันธ์กับชุมชนให้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อการเป็นอยู่อย่างพอเพียง มีแผนการจัดการเรียนรู้บูรณาการ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ ตามมาตรฐานการเรียนรู้ และมีแผนงานแนะแนวเพื่อสนับสนุนการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุปสรา สิทธิพงษ์ และจรัส อติวิทยาภรณ์ (2565, น. 2169-2170) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ส่งผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ผู้เรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน การพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา และหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพงศ์ มัตสยะวนิชกูล และพิชญาภา ยืนยาว (2561, น. 346-347) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษา อาจเนื่องมาจากสถานศึกษามีแผนงาน/โครงการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและตระหนักในคุณค่าของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตนตามหลัก

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แต่กิจกรรมดังกล่าวอาจจะยังไม่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมากนัก ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาดูงานแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ รวมไปถึงจัดประชุม อบรม สัมมนาเพื่อส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวรรณ เรืองหิรัณเตชะกูล และไพโรจน์ พรหมมีเนตร (2561, น. 252-253) ได้ศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการโรงเรียนที่ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ผลการวิจัยด้านที่มีค่าค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาบุคลากรและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรานิษฐ์ รุ่งโรจน์ธนะชัย (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาตามตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาตามตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 ด้านการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอด พบว่า ผู้บริหารที่มีกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอดต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดกลุ่มเครือข่ายเกิดจากการรวมกลุ่มโรงเรียนที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกันเข้าด้วยกันเป็นกลุ่มโรงเรียนเดียวกัน โดยคำนึงถึงสภาพที่ตั้ง ด้านภูมิศาสตร์ จำนวน ขนาด ประเภทของสถานศึกษา และความเหมาะสมเหตุผลความจำเป็นอื่น ๆ ซึ่งกลุ่มเครือข่ายอำเภอสามร้อยยอดแต่บางแห่งมีองค์ประกอบด้านกายภาพ สภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ ค่านิยมความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณี และทรัพยากรที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องปรับเปลี่ยนการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามสภาพแวดล้อมดังกล่าว จึงอาจส่งผลให้กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาของแต่ละโรงเรียนมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทองดี พิมพ์สาสลี (2558, น. 90-91) ได้ศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอนายูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอนายูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4 จำแนกตามกลุ่มเครือข่ายของโรงเรียน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามประเภทโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารที่มีประเภทโรงเรียนต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่มุ่งเน้นให้สถานศึกษาในสังกัดน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กำหนดให้มีการประเมินสถานศึกษาเพื่อเป็นสถานศึกษาพอเพียง ส่งผลให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความตระหนักและมองเห็นความสำคัญในเรื่อง

การบริหารสถานศึกษาดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรานิษฐ์ รุ่งโรจน์ธนะชัย (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาตามตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาตามตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าโรงเรียนจะมีขนาดเล็กหรือขนาดกลาง ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารเพื่อกำหนดพันธกิจ ภารกิจหลักของหน่วยงาน และผลลัพธ์ที่คาดหวังจะให้เกิดขึ้นจากผลผลิตที่ได้วางแผนไว้ พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อเป็นกรอบในการบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของลวัณรัตน์ ชัยกิจธนาภรณ์ (2559) ได้ศึกษาการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักในคุณค่าของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน

2. จากผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการบริหารจัดการศึกษา ผู้บริหารควรนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการงบประมาณตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการบริหารจัดการศึกษา ผู้บริหารควรมีการติดตามและประเมินผลการนำหน่วยการเรียนรู้ แผนการจัดการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ ไปใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่บูรณาการหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

4. จากผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการบริหารจัดการศึกษา ผู้บริหารและครูผู้สอนควรจัดกิจกรรมแนะแนวให้ผู้เรียนได้รู้จักการวางแผนชีวิต

ของตนเองได้อย่างสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รวมไปถึงจัดระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนให้ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาตนเองได้อย่างสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีประเภทของสถานศึกษาและขนาดโรงเรียนต่างกัน มีกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต การปฏิบัติงาน และการบริหารสถานศึกษาในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพปัญหาในการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

3. ควรศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกไปเป็นแนวทางในการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *เอกสารแนวทางการนิเทศเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ประสานงานกลางการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สำนักกิจการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

_____. (2556). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง สถานศึกษาแบบอย่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการบริหารจัดการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สถานศึกษาพอเพียง) ประจำปี 2556.* กรุงเทพมหานคร: คุรุสภาลาดพร้าว.

_____. (2557). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2558 ของกระทรวงศึกษาธิการ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงศึกษาธิการ.

จักรพงศ์ มัตสยะวนิชกูล และพิชญาภา ยืนยาว. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย,* 10(2), หน้า 346-362.

จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2551). *คำปรารภในคำพ่อสอน ประมวลพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง.* กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพระดาบส.

ทองดี พิมพ์สาสลี. (2558). *การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอนายูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4.* งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

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

ภัทรานิษฐ์ รุ่งโรจน์ธนะชัย. (2556). *ประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาตามตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2.*วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ลวัณรัตน์ ชัยกิจธนาภรณ์. (2559). *การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, นครปฐม.

วิลาวรรณ เรืองหิรัณเตชะกูล และไพโรจน์ พรหมมีเนตร. (2561). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการโรงเรียนที่ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,* 6(23), หน้า 252-261.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2. (2565). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2566-2570.* ประจวบคีรีขันธ์: สำนักงาน.

อุปสรา สิทธิพงษ์ และจรัส อติวิทยาภรณ์. (2565). *ปัจจัยการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ส่งผลต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ผู้เรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3.* การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 13. 12 พฤษภาคม 2565, หน้า 2169-2184. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

การศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1

A Study of the Needs to Develop English for Communication Skills of Teachers and School Administrators under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1

ศิริพร บุญเทียม[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Siriporn Boontiam[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: Jessicabaabor@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 (2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำแนกตาม ตำแหน่งประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำนวน 293 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน และขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันพบว่า ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: ความต้องการ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ครูและผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The purpose of this study were (1) to study the needs of the development for English communication skills of teachers and school administrators Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1, (2) to compare the needs of the development for English communication skills of teachers and school administrators Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1. The population used in this research consisted of 293 teachers and school administrators Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1.The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and Analysis of Variance. The research results consisted of (1) the needs of the development for English communication skills of teachers and school administrators Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 1 was found the high level. (2) comparison results the needs of the development for English communication skills classified by positions, work experiences and school sizes was found that teachers and school administrators with different were significantly different at the .05 level.

Keywords: Needs, English for communication skills, teachers and school administrators

บทนำ

ในภาวะกาลปัจจุบันนั้น ได้มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และยังจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งการเรียนรู้ภาษาของประเทศอื่น ๆ นั้นย่อมได้เปรียบในการทำกิจการต่าง ๆ เพราะคงไม่มีใครจะติดต่อสื่อสาร และรู้เรื่องได้ดีเท่ากับการพูดภาษาเดียวกัน ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในประชาคมโลกที่ได้รับผลกระทบอย่างมาก จากการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดโลกไร้พรมแดน และมีข้อมูลสารสนเทศจำนวนมาก ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ซึ่งข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากลที่ทั่วโลกใช้ในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ระบบการศึกษาไทนในขณะนี้จึงต้องพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของคนไทย ให้อยู่ในระดับที่จะรับรู้ และเข้าใจข้อมูลสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารสารสนเทศไปยังประชาคมโลกได้ถูกต้องและเหมาะสม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2544, น.1)

รัฐบาลมีนโยบายขับเคลื่อน การศึกษาสู่ประชาคมอาเซียน โดยส่งเสริมนโยบายการปฏิรูป การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2557, น.12) มีการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงองค์ความรู้และก้าวทันโลก รวมถึงการพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามาร

ในการแข่งขันของประเทศไทยต่อไป ดังนั้นเพื่อให้การเตรียมความพร้อมในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของครูจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับครูและผู้บริหาร ซึ่งเป็นบุคลากรทางการศึกษาที่สำคัญในการขับเคลื่อนการศึกษา ตามนโยบายการปฏิรูปการเรียนการสอนภาษาอังกฤษไปสู่ผู้เรียน เป็นการพัฒนาการเรียนการสอนและพัฒนาครูโดยเน้นการสื่อสาร (Communicative Languages : CLT) เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยต่อไป จึงปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาสำคัญของโลก ภาษาอังกฤษปัจจุบันคือภาษานานาชาติเป็นภาษากลางของโลก ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของมนุษยชาติ เป็นภาษาที่มนุษย์บนโลกใช้ติดต่อระหว่างกันเป็นหลัก ไม่ว่าแต่ละคนจะใช้ภาษาใดเป็นภาษาประจำชาติ เมื่อต้องติดต่อกับผู้อื่นที่ต่างภาษาต่างวัฒนธรรม ทุกคนจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้ทุกชาติทุกภาษาจึงบรรจุวิชาภาษาอังกฤษ เป็นภาษาที่สองรองลงมาจากภาษาประจำชาติ ซึ่งสอดคล้องกับกล่าวถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไว้ว่า ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนไทยและคนทั่วโลกไปแล้ว มนุษยชาติทุกวันนี้สื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันด้วยทางตรง การใช้อินเตอร์เน็ต การดูโทรทัศน์ การชมภาพยนตร์ การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความก้าวหน้าทางการแพทย์และสาธารณสุข ตลอดจนคู่มือทางด้านวิชาการต่าง ๆ (จิตพิสุทธิ์ จันตะคุต, 2553) นอกจากนี้ได้ใจความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุด เนื่องจากเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อความหมายไปเกือบทั่วโลก ทั้งในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่จะเข้าถึงแหล่งวิทยาการต่าง ๆ และค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งปัจจุบันมีคนทั่วโลกใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการสื่อสารถึงจำนวน 2,000 ล้านคน หรือ 1 ใน 3 ของประชากรโลก ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะส่งเสริมให้ประชากรไทยได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษ ในระดับที่จะสื่อสารได้ เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ และการประกอบอาชีพตลอดจนการเจรจาต่อรองสำหรับการแข่งขันทางด้านเศรฐกิจและสังคมในเวทีโลกสถาบันภาษาอังกฤษ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2555)

กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีนโยบายเพื่อเร่งการปฏิรูปการเรียนรู้ทั้งระบบให้สัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเพื่อยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษา และการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน โดยเฉพาะการเสริมสร้างสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ในการพัฒนาตนเอง เพื่อจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการจึงได้กำหนดนโยบาย การปฏิรูปการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานขึ้น เพื่อให้ทุกภาคส่วน ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็น ที่จะต้องดำเนินการเร่งรัดปฏิรูปการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ และพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้มีสมรรถนะและทักษะตามกรอบมาตรฐานความสามารถทางภาษาอังกฤษที่เป็นสากล (The Common European Framework of Reference for Languages: CEFR) เป็นกรอบความคิดหลักในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของประเทศไทย ทั้งในด้านการออกแบบหลักสูตร การพัฒนาการจัดการเรียนการสอน การทดสอบ การวัดผล การพัฒนาครู รวมถึงการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ เพื่อทำให้การจัดการเรียนการ

สอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเทียบเคียงกับมาตรฐานที่เป็นสากล และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2557)

จากข้อความดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของครู และผู้บริหาร สถานศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ความต้องการ หมายถึงการที่บุคคลใด ๆ มีความต้องการหรือปรารถนาอยากได้ อยากมีหรืออยากเป็นในบางสิ่งบางอย่างซึ่งในความต้องการของบุคคลนั้น ๆ จะมีระดับความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แม้ว่าจะมีสถานะหรือปัจจัยอื่น ที่บุคคลนั้น ๆมีเหมือนกันก็ตาม ดังนั้นการให้หรือการสนองในความต้องการ จึงเป็นสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการจริง ๆ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้เกิดการพัฒนา ก้าวหน้า และเกิดความสุข

ความต้องการเป็นรูปแบบทางจิตวิทยาหรือความรู้สึก ที่นำไปสู่จุดมุ่งหมาย หรือเหตุผล การกระทำของพฤติกรรม แบบจำลองสำหรับความต้องการที่เป็นที่รู้จักคือ ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่นิยามในปี ค.ศ. 1943 โดย อับราฮัม มาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน เกี่ยวกับความต้องการ 5 ระดับขั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, น. 168) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่าง และต้องการได้รับสิ่งนั้น เช่น ขาดอาหารทำให้รู้สึกหิว ก็ต้องการอาหารรับประทาน เกิดความรู้สึก เหนื่อย เพลีย เนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็ต้องการพักผ่อน ไม่มีเงิน ก็ต้องการเงินสำหรับการใช้ จ่าย ไม่ได้รับการยอมรับ ไม่ได้รับการยกย่อง ไม่มีชื่อเสียง ไม่มีเกียรติยศ ก็ต้องการการยอมรับ การยกย่อง ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการเกียรติยศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้อาจสรุปได้ว่าเป็น ความต้องการทั้งทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ

สุมน อยู่สิน กล่าวว่า การสื่อสารคือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. ผู้ส่งสาร คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูล สารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางที่เรียกว่าสื่อถ้าหากเป็นการสื่อสารทางเดียวผู้ส่งจะทำหน้าที่ส่งเพียงประการเดียวแต่ถ้าเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ผู้ส่งสารจะเป็นผู้รับใน

บางครั้งด้วย ผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติต่อตนเองต่อเรื่องที่จะส่ง ต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่จะส่งและอยู่ในระบบสังคมเดียวกับผู้รับก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

2. ข่าวสาร ในการะบวนการติดต่อสื่อสารก็มีความสำคัญ ข่าวสารที่ดีต้องแปลเป็นรหัส เพื่อสะดวกในการส่งการรับและตีความ เนื้อหาสารของสารและการจัดสารก็จะต้องทำให้การสื่อความหมายง่ายขึ้น

3. สื่อหรือช่องทางในการรับสาร คือ ประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัสและตัวกลางที่มนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น สิ่งพิมพ์ กราฟิก สื่ออิเลกทรอนิกส์

4. ผู้รับสาร คือ ผู้ที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ ผู้รับสารจะต้องมีประสิทธิภาพในการรับรู้ มีเจตคติที่ดีต่อข้อมูลข่าวสาร ต่อผู้ส่งสารและต่อตนเองเดนนิส แมคเควล (McQuail, 2005) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึงการให้และการรับความหมาย การถ่ายทอดและการรับสาร ซึ่งรวมถึงแนวคิดของการโต้ตอบ แบ่งปัน และมีปฏิสัมพันธ์กันด้วย

ความสำคัญของการสื่อสาร

1. การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้โดยปราศจากการสื่อสารทุกสาขาอาชีพก็ต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน การทำธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคม จึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร

2. การสื่อสารก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี สะท้อนให้เห็นภาพความเจริญรุ่งเรือง วิถีชีวิตของผู้คน ช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

3. การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งตัวบุคคลและสังคม การพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งศาสตร์ในการสื่อสาร จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ

ประเภทของการสื่อสาร

ประเภทของการสื่อสารนั้นสามารถกระทำได้หลากหลายมุมมอง เช่น แบ่งตามวิธีการสื่อสาร แบ่งตามระดับของการสื่อสาร อันที่จริงแล้ว การแบ่งประเภทของการสื่อสารนั้นเป็นการแบ่งที่ไม่เบ็ดเสร็จเด็ดขาด เพราะการสื่อสารมีลักษณะเป็นกลุ่มหรือประเภทที่ต่อเนื่องกัน (Continuum) มากกว่าที่จะเป็นกลุ่มที่แยกจากกันเด็ดขาด (Separate) ในการทำความเข้าใจกับประเภทต่าง ๆของการสื่อสารนั้น ควรพิจารณาถึงคุณสมบัติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. จำนวนของการสื่อสาร (Number Of Communications) เช่น การสื่อสารครั้งเดียวหรือหลายครั้ง (One Through Many)

2. ความใกล้ชิด (Proximity) ของการสื่อสาร เช่น สื่อสารใกล้ชิด (Close) หรือสื่อสารทางไกล (Distant)

3. ความใกล้ชิดของการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Immediacy Of Exchange) เช่น การสื่อสารเกิดขึ้นพร้อมกันสองฝ่าย (Real Time) หรือมีการล่าช้า (Delayed)ระหว่างการสื่อสาร

4. ช่องทางที่รับสาร (Sensory Channels) เช่น ทางการมอง (Visual) ทางการฟัง (Auditory) ทางการสัมผัส (Tactile) และทางอื่น ๆ

5. บริบทของการสื่อสาร (Context Of Communication) เช่น เผชิญหน้า (Face-To-Face) หรือผ่านตัวกลาง (Mediated) การสื่อสารแบบส่วนตัว (Personal) หรือไม่เป็นส่วนตัว (Impersonal)

ประเภทของการสื่อสารแบ่งตามวิธีการสื่อสารสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การสื่อสารด้วยวาจา หรือ “วัจนภาษา” (Oral/Verbal Communication) เช่น การพูด การร้องเพลง อย่างไรก็ตาม บางครั้งมีการนับเอาการเขียน (Writing) และภาษาสัญลักษณ์ (Sign Language) เข้าเป็นวัจนภาษาด้วย ด้วยเหตุที่ว่าต่างก็เป็นการนำเอาคำพูด “word” มาใช้เหมือนกัน (Anderson,2007)

2. การสื่อสารที่ไม่ใช่วาจาหรือ “อวัจนภาษา” (Nonverbal Communication) เช่น การสื่อสารด้วยตัวหนังสือ สีหน้า ท่าทาง ภาษามือ การส่งสายตา เสียงและน้ำเสียง เป็นต้นโดยปกติแล้วการสื่อสารด้วยคำพูดหรือวัจนภาษาเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถก่อให้เกิดอิทธิพลต่อผู้ฟังได้มากนัก แต่ถ้าคำพูดนั้นประกอบด้วยอวัจนภาษาอื่น ๆ เช่น สำเนียงการพูด ความดัง ความเบาของเสียง จังหวะการพูด เสียงสูงต่ำ เสียงทุ้มแหลม และกิริยาท่าทาง สิ่งต่าง ๆเหล่านี้ทำให้ผู้ส่งสารสามารถ “สื่อ” กับผู้รับได้ลึกซึ้งมากขึ้น ดังนั้นจึงนับว่าการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาก็มีความสำคัญอย่างมาก มีการศึกษาพบว่าในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น มีการใช้คำพูดเพียงร้อยละ 7 จากเนื้อหาสาร (Message) ทั้งหมด ส่วนที่เหลือร้อยละ 93 เป็นอวัจนภาษา ซึ่งในจำนวนของอวัจนภาษานี้ ก็สามารถแยกได้เป็นการใช้น้ำเสียงร้อยละ 38 การใช้สีหน้าและภาษากายอื่น ๆ อีกร้อยละ 55 (Mehrabian & Ferris, 1967)

ประเภทของการสื่อสารแบ่งตามระดับของการสื่อสารแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารในตนเอง (Intrapersonal or Self-Communication) เป็นการสื่อสารภายในตัวเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ได้แก่

1.1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Concept หรือ Self-Awareness) เกี่ยวข้องกับปัจจัยสามประการ ได้แก่ความเชื่อ (Beliefs) ค่านิยม (Values) และทัศนคติ (Attitudes) ปัจจัยทั้งสามประการนี้ล้วนมีอิทธิพลต่อมนุษย์ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการพูดหรือการแสดงออกทางกายภาพ นักจิตวิทยาบางคนได้รวมเอาภาพลักษณ์ทางร่างกาย (Body Image)เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วย เพราะภาพลักษณ์ทางร่างกายเป็นสิ่งที่เรารับรู้ตนเอง ไม่ว่าจะในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ตาม ขึ้นอยู่กับมาตรฐานทางสังคมของวัฒนธรรมของเราสิ่งอื่น ๆที่อาจส่งผลต่อการตระหนักรู้ตนเอง ได้แก่ คุณลักษณะ (Attributes) ความสามารถพิเศษ (Talents) บทบาททางสังคม (Social Role) เป็นต้น

1.2 การรับรู้ (Perception) ในขณะที่การตระหนักรู้ตนเองเป็นการมุ่งเน้นเรื่องภายในการรับรู้เป็นการมุ่งเน้นเรื่องภายนอก การที่คนเราจะรับรู้โลกภายนอกอย่างไรนั้นย่อมมีรากมาจากความเชื่อ

ค่านิยม และทัศนคติ นั่นเอง ดังนั้น การตระหนักรู้ตนเองและการรับรู้จึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกัน และมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในการเกิดความเข้าใจในตนและความเข้าใจต่อโลกภายนอก

1.3 ความคาดหวัง (Expectation) เป็นการมองไปข้างหน้าเกี่ยวกับบทบาทในอนาคต บางครั้งเป็นการคาดการณ์ความสัมพันธ์ที่เรียนรู้กันภายในครอบครัวหรือสังคม

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เป็นการสื่อสารที่กระทำอย่างทันทีทันใด (Immediacy) และกระทำ ณ สถานที่เดียวกัน (Primacy) ทำให้เห็นปฏิกิริยาโต้ตอบ (Feedback) ได้ง่าย หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสัมพันธ์กันเป็นระยะเวลานาน

2. การสื่อสารระหว่างบุคคลก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่ได้จำกัดเพียงวัจนภาษาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงอวัจนภาษาด้วย วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลคือ เพื่อให้เกิดอิทธิพลระหว่างกันทางใดทางหนึ่ง เพื่อช่วยเหลือ ค้นหา แบ่งปัน และเล่นด้วยกัน

การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นสามารถจำแนกประเภทได้อีกตามจำนวนของผู้ที่มีส่วนร่วมในการสื่อสารได้แก่

2.1 การสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน (Dyadic Communication) เช่น แดงคุยกับดำ

2.2 การสื่อสารแบบกลุ่ม (Group Communication) เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลจำนวนสามคนขึ้นไป แต่ถ้าจำนวนคนผู้มีส่วนร่วมยิ่งน้อย การสื่อสารก็จะใกล้เคียงกับการสื่อสารระหว่างบุคคลมากขึ้น การสื่อสารแบบกลุ่มมักจะกระทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น กลุ่มศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

2.3 การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) เกี่ยวข้องกับคนกลุ่มใหญ่ ๆ โดยมีรูปแบบหลักเป็นวิธีการพูดฝ่ายเดียว (Monologue) ซึ่งทำให้มีปฏิกิริยาโต้ตอบน้อย ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารเพื่อความบันเทิงและเพื่อการจูงใจ เช่น การบรรยายในชั้นเรียนในมหาวิทยาลัย

2.4 การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) เป็นการสื่อสารที่กระทำในองค์กรขนาดใหญ่ เช่น องค์กรธุรกิจ บางครั้งถูกจัดว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารกลุ่มแต่นักวิชาการมักเน้นการสื่อสารองค์กรไปที่การสื่อสารระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ต่าง ๆในองค์กรธุรกิจเป็นหลัก

2.5 การสื่อสารครอบครัว (Family Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวเดี่ยว (Nuclear Family) ครอบครัวขยาย (Extended Family) และครอบครัวผสม (Blended Family) ที่เกิดจากการแต่งงานระหว่างพ่อหม้ายและแม่หม้าย เช่น การสื่อสารระหว่างคู่สมรส บิดามารดากับบุตร ญาติพี่น้อง และการสื่อสารระหว่างประเพณีในครอบครัว เป็นต้น

3. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารที่บุคคลส่งข้อมูลโดยอาศัยสื่อมวลชน ไปยังผู้รับสารจำนวนมากพร้อม ๆ กันเมื่อเรากล่าวถึงสื่อมวลชน (Mass Media) ดั้งเดิมมักจะหมายถึงหนังสือพิมพ์ วารสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ เมื่อกล่าวถึงสื่อมวลชนสมัยใหม่

อาจรวมถึงอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถส่งข่าวสารไปยังผู้รับจำนวนมากได้ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การสื่อสารมวลชนประกอบด้วยคุณลักษณะห้าประการ ได้แก่ (Thompson, 1995)

3.1 ใช้วิธีการทางเทคโนโลยีและเป็นระบบในการผลิต (Production) และเผยแพร่ (Distribution)

3.2 การสื่อสารมวลชนจัดว่าเป็นสินค้าเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Goods) ซึ่งขณะนี้ระบบของการแปลงสัญลักษณ์ให้เป็นสินค้าได้ (Commodification)ได้มีการปรับเปลี่ยนจากระบบแอนะล็อกเป็นดิจิทัล ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลต่าง ๆ มีความก้าวหน้ามากขึ้น

3.3 การผลิต (Production) และการรับ (Reception) ข้อมูลอยู่ในบริบทที่แยกจากกัน

3.4 ผู้ผลิตสามารถส่งข้อมูลไปยังผู้ที่อยู่ห่างไกลด้วยเวลา (Time) และสถานที่ (Space) ได้

3.5 การสื่อสารมวลชนเกี่ยวข้องกับ “การเผยแพร่ข้อมูล” ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบส่งจากผู้หนึ่งไปยังคนจำนวนมาก (One To Many) ซึ่งหมายความว่าสินค้าจะถูกผลิตจำนวนมาก เพื่อส่งไปยังผู้ชม/ผู้ฟังที่มีปริมาณมากเช่นเดียวกัน

4. ประเภทของการสื่อสารตามทิศทางของการสื่อสาร

4.1 การสื่อสารทางเดียว (One - Way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองในทันที (Immediate Response) ให้ผู้ส่งทราบได้ แต่อาจจะมีปฏิกิริยาสนองกลับ (Feedback) ไปยังผู้ส่งภายหลังได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้จึงเป็นการที่ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที จึงมักเป็นการสื่อสารโดยอาศัยสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุ หรือการชมโทรทัศน์ เหล่านี้เป็นต้น

4.2 การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารหรือการสื่อความหมายที่ผู้รับมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันที โดยที่ผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออาจอยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถมีการเจรจาหรือการโต้ตอบกันไปมา โดยที่ต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดโทรศัพท์ การประชุม เป็นต้น อย่างไรก็ตามด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต การสื่อสารสอง ทางสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องเกิดระหว่างบุคคลเท่านั้น แต่อาจเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็ได้ และการตอบสนองก็ไม่จำเป็นต้องกระทำในทันที เช่น การที่เราไปเขียนคำถามทิ้งไว้บนเว็บบอร์ดหรือกระดานข่าว อาจต้องรอเวลาที่จะมีคนมาตอบหรือให้ความเห็น ซึ่งก็จัดว่าเป็นการสื่อสารสองทางเช่นกัน

ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา

พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พุทธศักราช 2546 ได้นิยามว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา” หมายความถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้บริหารสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาปฐมวัย ขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาต่ำกว่าปริญญาทั้งของรัฐและเอกชน

ธร สุนทรายุทธ กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ครูใหญ่ (Principal) ผู้อำนวยการ (Director) อธิการบดี (President) ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานศึกษานั้น ๆ ผู้บริหารเหล่านั้นจะต้องทำหน้าที่บริหารจัดการ

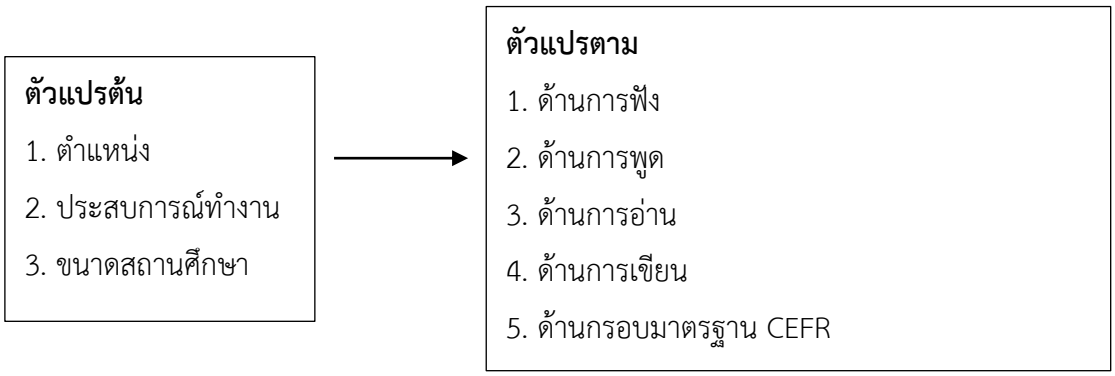
การศึกษาให้นักเรียนหรือเยาวชนบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้นำทางการศึกษาหรือสถานศึกษาในการดำเนินงานกิจกรรมทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการศึกษา

ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

คาเนล และสเวน (Canale and Swain, 1980 อ้างอิงใน ศิลนภา ปัญญาพิม, 2558, น. 9) ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง แนวคิดที่เชื่อต่อระหว่างความรู้ระหว่างภาษา (Linguistic Knowledge) ทักษะทางภาษา (Language Skill) และความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Ability) เพื่อให้สามารถเรียนรู้โครงสร้างเพื่อสื่อสาร

แสงระวี ดอนแก้วบัว (2558, หน้า 22) ได้ให้ความสำคัญและบทบาทภาษาอังกฤษในปัจจุบันไว้ดังนี้ 1. ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาสากลที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุดในโลก ประชากรประมาณ 1 ใน 6 ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อความหมาย ภาษาเป็นสิ่งเดียวที่จะช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างคนต่างเชื้อชาติ ต่างผิวพรรณ และต่างวัฒนธรรมกัน การเรียนภาษาอังกฤษให้รู้ไว้ถึงขั้นที่สามารถนำไปใช้สื่อความหมายได้ ถือว่าเป็นกำไรชีวิต และเป็นคุณสมบัติที่มีค่าอย่างหนึ่งที่จำนำสู่ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพได้ 2. ภาษาอังกฤษมีบทบาทในชีวิตประจำวัน เกือบจะทุกระดับอาชีพ อันเป็นผลมาจากความเจริญทางด้านเทคโนโลยี การค้นคว้าทดลอง ตลอดจนการวิจัยด้านต่าง ๆ ซึ่งมักจะเริ่มต้นกระทำกันในต่างประเทศซีกโลกตะวันตกก่อน แล้วจึงแพร่หลายมายังประเทศทางตะวันออกดังนั้น การเรียกชื่อต่าง ๆ มักจะใช้ภาษาอังกฤษ 3. ภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐานในการแสวงหาความรู้ การศึกษาต่อและการประกอบอาชีพเป็นที่ยอมรับกันอยู่แล้วว่า วิทยากรด้านต่าง ๆ ทางซีกโลกตะวันตกและญี่ปุ่นมีความเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง คนไทยจำเป็นต้องศึกษาวิทยาการใหม่ ๆ จากประเทศที่เจริญกว่า และแน่นอนที่สุดที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการศึกษา การไม่รู้ภาษาอังกฤษจึงเท่ากับขาดเครื่องมือในการศึกษาหาความรู้ ผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษดี ย่อมมีโอกาสดีทั้งในด้านการศึกษาและประกอบอาชีพ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ครู และผู้บริหาร และครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวนทั้งสิ้น 1,271 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 293 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 มีจำนวน 5 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ใช้สถิติได้แก่ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา ถ้า พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีLSD (Least – Significant Different)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1. ครู และผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ครู และผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ครู และผู้บริหารที่อยู่ในขนาดสถานศึกษาที่แตกต่างกัน กัน ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้าน 5 ด้าน ผลจากการวิจัย พบว่า ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการพูด ในรายข้อ ท่านสามารถพูดบรรยายความคิดเห็นสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษได้ อยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการเขียนในรายข้อ ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามหลักโครงสร้างทางภาษาและไวยกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านกรอบมาตรฐาน CEFR ในรายข้อ ท่านสื่อสารและเข้าใจเนื้อหาที่ซับซ้อน แม้จะไม่ใช่ในหัวข้อที่ตนเองถนัด และท่านฟัง พูด อ่าน และเขียนได้ถนัดเหมือนเจ้าของภาษา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ครู และผู้บริหารสถานศึกษาควรเร่งพัฒนาตนเองในด้านดังกล่าว เพื่อให้มีการพัฒนาทักษะในด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้สูงขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

จิตพิสุทธิ์ จันตะคุต. (2553). *ความสำคัญของภาษาอังกฤษ ห้องเรียนครูจิตพิสุทธิ์.* เข้าถึงได้จาก: https://sites.google.com/site/krujitpisut/khwam-sakhay-khxng-phasa-xangkvs.

ธร สุนทรายุทธ. (2551). *การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป : ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: บริษัท เนติกุลการพิมพ์จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546. (2546). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 120 ตอนที่ 52ก หน้า 2.

แสงระวี ดอนแก้วบัว. (2558). *ภาษาศาสตร์สำหรับครูสอนภาษาอังกฤษ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1, pp. 1-47.

การศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

A Study on the Suitability of Learning Environment for Learning English of school in Pranburi District Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2

นิชาพร ไชยสงคราม[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Nichaporn Chaisongkram[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: Nichaporn16@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษาตามความคิดเห็นนักเรียน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบระดับการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกด้านเพศ อายุ และระดับชั้น พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Abstract

The objectives of this research were (1) to Study on the Suitability of Learning Environment for Learning English of school in Pranburi District Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2, (2) To compare the Suitability of Learning Environment for Learning English of school in Pranburi District Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2. The population used in this research consisted of 358 students in Pranburi district of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and Analysis of Variance. The research results consisted of (1) students' opinion about the Suitability of Learning Environment for Learning English of school in Pranburi District Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2 was found the highest level. (2) comparison results The Suitability of Learning Environment for Learning English of school in Pranburi District Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2 classified by gender, age and grade was found that were significantly different at the .05 level.

Keywords: The suitability of learning environment, English, Prachuap Khiri Khan primary educational service area 2

บทนำ

ยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษา ได้ให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ โดยมุ่งหวังให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อภาษาต่างประเทศ สามารถใช้ภาษาสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้และสามารถใช้ภาษาในการแสวงหาความรู้ ประกอบอาชีพและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องราว และวัฒนธรรมที่หลากหลายและสามารถถ่ายทอดความคิดและวัฒนธรรมได้อย่างสร้างสรรค์ ประกอบกับประเทศไทยมีการติดต่อกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งสภาพสังคมยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ จึงทำให้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนไทยในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เรียนจะต้องได้เรียนรู้ทั้ง 4 ทักษะคือ ฟัง พูด อ่าน เขียน (ดวงกมล ไชยศรี, 2558)

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษพบว่าในงานศึกษาของเสาวภาคย์ ศรีโยธา (2555) พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการเรียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.23 เป็นเพราะนักเรียนมีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษน้อย ผู้เรียนไม่กล้าพูดไม่กล้าแสดงออก ไม่เห็นความสำคัญของการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ และมีทักษะการพูด ฟัง อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ

น้อย จึงทำให้เป็นปัญหาต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ส่วนในงานศึกษาของศิลาวาตี สาและ (2555) พบว่า ปัญหาการสอนวิชาภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาด้านหลักสูตรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 มีจำนวนบทเรียนมากเกินไป ไม่สามารถสอนให้ครบถ้วนตามที่หลักสูตรกำหนด รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านผู้สอน ด้านสื่อการสอน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.60 ตามลำดับ

จากความสำคัญดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการเตรียมสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อผู้เรียนเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคแห่งความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อมทางด้านเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างเยาวชนในยุคใหม่ให้มีความพร้อมกับการดำรงชีวิตในโลกปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา เพื่อศึกษาปัญหาด้านการเรียน การทำกิจกรรมในห้องเรียนระหว่างผู้สอนและผู้เรียน รวมไปถึงด้านสื่อการเรียนการสอนเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องยังสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ได้สืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามความคิดเห็นนักเรียน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้น

การทบทวนวรรณกรรม

สภาพแวดล้อมทางการเรียน

อารียา สตารัตน์ (2556, น. 77 - 78) ได้ให้ความหมายของคำว่าสภาพแวดล้อมทางการเรียน หมายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในโรงเรียนที่จะส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน อันได้แก่ สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่สวยงาม ร่มรื่นเป็นระเบียบและมีบรรยากาศดีมีความปลอดภัย มีวัสดุอุปกรณ์เสริมสร้างการพัฒนาการ และเสริมการเรียนรู้อย่างหลากหลาย มีสิ่งยั่วยุให้เกิดการเรียนรู้ และไม่มีมลภาวะซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นส่งเสริม สนับสนุนให้นักเรียนสามารถพัฒนาตนเอง ให้ไปสู่จุดมุ่งหมายตามที่โรงเรียนหรือสถานศึกษานั้น ๆ กำหนด ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ดีจะเป็นส่วนประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะส่งผลให้ผู้เรียนมีพัฒนาการ มีความปลอดภัย มีแรงจูงใจและเกิดความสุขความเต็มใจในการแสวงหาความรู้

สุภาพร เสี่ยงเคราะห์ (2556, น. 12) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมทางการเรียน คือ ลักษณะภาวะใด ๆ ของโรงเรียนที่ส่งผลต่อการเรียนของนักเรียนทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม โดยเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือเกิดจากการสร้างขึ้นของมนุษย์ซึ่งทำให้นักเรียนเกิดการรับรู้มีความประทับใจต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของโรงเรียน ซึ่งลักษณะดังกล่าวสามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกต สอบถาม หรือวิธีอื่น ๆ ที่เหมาะสมจันท์

อำภา ภามัง (2558, น. 31) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน เพราะสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้จะช่วยพัฒนาเด็กให้เป็นผู้เรียนที่มีคุณภาพได้ ดังนั้น ครูจึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเต็มตามศักยภาพ เพื่อที่จะปรับพฤติกรรมของผู้เรียนให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม

ประวีณา โภควณิช (2559) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาว่าประกอบไปด้วย การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ดังเช่น บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมทั้งบริเวณสถานศึกษา อาคารเรียน ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ทั้งที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ในสถานศึกษา และการจัดสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการอยู่และปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรในสถานศึกษา สำหรับธเนศ ขำเกิด (2558) และ กฤษณา ทบชิน (2556) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ไว้ว่า เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก รวมถึงสัมพันธภาพด้านการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมทางการเรียน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ รอบตัวภายในบริเวณโรงเรียน ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ซึ่งส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยจะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในทุกด้าน

การจัดการเรียนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

การศึกษาของไทยในยุค Thailand 4.0 นั้น มีแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องอยู่หลายประการโดย นพ.ธีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์ (2559) ได้กล่าวในปาฐกถาพิเศษ เรื่อง Education Reform & Entrance 4.0 ว่า การศึกษาในยุค Thailand 4.0 มีความหมายมากกว่าการเตรียมความพร้อมของคนหรือให้ความรู้กับคนเท่านั้น แต่เป็นการเตรียมมนุษย์เป็นมนุษย์ กล่าวคือ นอกจากให้ความรู้แล้วต้องทำให้เขาเป็นคนที่รักที่จะเรียน มีคุณธรรม และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วย นั่นก็คือ การสร้างคนให้มีทักษะในศตวรรษที่ 21 โดยเน้นทักษะในการคิดวิเคราะห์เป็นหลัก ในขณะเดียวกัน Thailand 4.0 คือ การพัฒนาประเทศให้มีความทันสมัย มีรายได้มากขึ้น และก้าวพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง โดยจะต้องนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศ และต้องสามารถติดต่อค้าขายกับนานาประเทศได้ด้วย จากแนวคิด Thailand 4.0 นี้ กระทรวงศึกษาธิการเร่งดำเนินการปฏิรูปการจัดการเรียนการสอนเพื่อเตรียมพร้อมทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นให้กับเด็กไทย สอดคล้องกับแนวคิด Thailand 4.0 อย่างเป็นรูปธรรมในหลายด้าน โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับเด็กไทย ถือเป็นหัวใจสำคัญของการยกระดับความสามารถสื่อสารกับนานาชาติ และพัฒนาทักษะความเป็นนานาชาติ ทั้งเพื่อการติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ การประสาน

ความร่วมมือและการค้าขาย นอกจากการพัฒนาทักษะความสามารถในการสื่อสารแล้ว จำเป็นต้องส่งเสริมเด็กไทยให้มีทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณควบคู่กัน (Communication and Critical Thinking Skills) เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 3,481 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 358 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ และขนาดสถานศึกษา (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการ

เรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อวัดระดับความเหมาะสมที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่อการเรียนรู้ 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ใช้สถิติได้แก่ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ เป็นอิสระต่อกัน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ และระดับชั้น ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least – Significant Different)

ผลการวิจัย

1. การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. เปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามความคิดเห็นนักเรียน จำแนกตามเพศ อายุ และระดับชั้น พบว่า

2.1 นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ที่มีเพศแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ที่มีอายุแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.3 นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ที่ศึกษาในระดับชั้นแตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อการจัด

สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยการศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญและสามารถอภิปรายผลจากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาวิจัย ดังนี้ การศึกษาระดับปฏิบัติของการศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามความคิดเห็นของนักเรียน มีความคิดเห็นว่าทั้ง 5 ด้าน มีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้
ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีระดับปฏิบัติมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า จำนวน 5 ด้าน อยู่ในระดับปฏิบัติที่มากที่สุด เมื่อจำแนกค่าร้อยละสูงสุดไปหาน้อยสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย 4.72 ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.70 และด้านการจัดกิจกรรมผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ

จากการค้นพบดังกล่าว เมื่อพิจารณารายละเอียดเข้าไปในด้านที่มีค่าร้อยละสูงสุด 3 อันดับแรก สามารถสะท้อนความคิดเห็นของนักเรียนของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้ว่า ด้านแรก คือ ด้านการเรียนการสอน พิจารณาว่าครูผู้สอนมีการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ครูผู้สอนสามารถอธิบายและถ่ายทอดความรู้ในการสอนได้ในระดับดี รวมถึงครูผู้สอนมีการเสริมแรงทางบวก เช่น การกล่าวชมเมื่อนักเรียนใช้ภาษาอังกฤษถูกต้อง สอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ บุญขวาง (2556) ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมทางการเรียนและแนวทางการพัฒนาของนักเรียน วิทยาลัยสารพัดช่างชลบุรี สภาพแวดล้อมทางการเรียนด้านการเรียนการสอนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการเรียนการสอน โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้เรียนพึงพอใจความเอาใจใส่ของครู มีการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาในด้านความรู้ทักษะความสามารถในด้านการจัดและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ด้านที่สองคือ ด้านอาคารสถานที่ พิจารณาว่า นักเรียนเห็นความสำคัญของการติดป้ายคำ ศัพท์ รูปภาพ หรือตกแต่งห้องเรียนหรือบริเวณรอบๆ ซึ่งสามารถช่วยในการจดจำคำศัพท์ต่าง ๆ ได้ มีการจัดบรรยากาศและแหล่งการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนภาษาอังกฤษในห้องเรียน รวมไปถึงห้องเรียนมีความสะอาดอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานพร้อมจัดการเรียนการสอน การตกแต่งห้องเรียนเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ควรตกแต่งห้องเรียนให้ช่วยกระตุ้นจินตนาการและแรงบันดาลใจให้กับผู้เรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ ภัทรพร บุญนำอุดม (2563) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดของห้องเรียนไว้ว่าสภาพแวดล้อมควรจัดให้เอื้อให้กับครูกับนักเรียนได้ใกล้ชิดกันมากที่สุด กำหนดจำนวนที่เหมาะสมของนักเรียนต่อห้องเรียนและครูควรสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้มากที่สุด เช่น การเว้นทางเดินในห้องเรียนให้โล่ง ไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นระเบียบ มีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้

ทั้งสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ร่วมกันแบบกลุ่มเล็ก ๆ หรือการเรียนรู้ร่วมกันแบบกลุ่มใหญ่ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากสิ่งที่ปฏิบัติจริงตามบริบทได้

ด้านสุดท้าย คือ ด้านการจัดกิจกรรมผู้เรียน พิจารณาว่า การจัดกิจกรรมหรือนิทรรศการของโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ ช่วยเสริมความรู้และความสามารถในการใช้ภาษาให้กับผู้เรียน การแนะแนวให้นักเรียนรู้สึกว่าภาษาอังกฤษเป็นวิชาที่มีประโยชน์ เช่น การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเดินทาง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อาชีพ และการใช้ภาษาเพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมอื่น ๆ รวมไปถึงมีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ เช่น การเสนอคำศัพท์ภาษาอังกฤษวันละคำ สอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัย โดยมีการจัดกิจกรรมเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ภาษาสื่อสาร (Communicative Activities) ตามความสนใจของผู้เรียน สอดคล้องกับ ระพีพรรณ สุฐาปัญณกุล และวิสาข์ จัติวัตร์ (2558) กล่าวถึง การสอนภาษาต่างประเทศในปัจจุบันว่า ได้ยึดแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมากขึ้น และมีการจัดกิจกรรมที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ (Student - Centered Curriculum) ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีความหมาย ได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์จริง และได้ฝึกการใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน

2. เปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามเพศ อายุและระดับชั้น

2.1 การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพัฒนาการทางความรู้และความเข้าใจทางสติปัญญา หมายถึง การที่บุคคลสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม สามารถดัดแปลงความคิดและการแสดงออกได้ดี เป็นผลจากช่วงอายุ เช่น ช่วงอายุ 7-11 ปีเป็นขั้นของการใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลเชิงรูปธรรม สามารถนำความรู้หรือประสบการณ์ในอดีตแก้ปัญหาในเหตุการณ์ใหม่ ๆ แต่ปัญหาหรือเหตุการณ์นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งที่เป็นรูปธรรม ส่วนปัญหาที่เป็นนามธรรมไม่สามารถแก้ไขได้ ช่วงอายุ11-15 ปีสามารถใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลเชิงนามธรรม สามารถคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นนามธรรมสามารถแก้ปัญหาได้โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย รู้จักทดลองเริ่มมีความคิดเป็นผู้ใหญ่ คือ สามารถทำงานที่ต้องใช้สติปัญญาอยากสลับซับซ้อนได้ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจและทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อมจะพัฒนาลึกซึ้งขึ้นเรื่อย ๆ จนกระทั่งเข้าสู่วัยชรา จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันท์อำภา ภามัง (2558 : 158) สภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวิสุทธิกษัตรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6จำแนกตามระดับชั้น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษาในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพัฒนาการทางความรู้และความเข้าใจทางสติปัญญา หมายถึง การที่บุคคลสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม สามารถดัดแปลงความคิดและการแสดงออกได้ดี เป็นผลจากช่วงอายุ เช่น ช่วงอายุ7-11 ปีเป็นขั้นของการใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลเชิงรูปธรรม สามารถนำความรู้หรือประสบการณ์ในอดีตแก้ปัญหาในเหตุการณ์ใหม่ ๆ แต่ปัญหาหรือเหตุการณ์นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งที่เป็นรูปธรรม ส่วนปัญหาที่เป็นนามธรรมไม่สามารถแก้ไขได้ ช่วงอายุ 11-15 ปีสามารถใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลเชิงนามธรรม สามารถคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นนามธรรมสามารถแก้ปัญหาได้โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย รู้จักทดลองเริ่มมีความคิดเป็นผู้ใหญ่ คือ สามารถทำงานที่ต้องใช้สติปัญญาอยากสลับซับซ้อนได้ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจและทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อมจะพัฒนาลึกซึ้งขึ้นเรื่อย ๆ จนกระทั่งเข้าสู่วัยชรา จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันท์อำภา ภามัง (2558, น. 158) สภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวิสุทธิกษัตรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 จำแนกตามระดับชั้น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยจำแนกตามระดับชั้น โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากช่วงระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้นักเรียนมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางการเรียนน้อยกว่านักเรียนชั้นมัธยมประถมศึกษาปีที่ 4 - 6 และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 – 3 ตามลำดับ เนื่องจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 ได้รับการปลูกฝังความเป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมสำหรับการเรียนในระดับที่สูงขึ้นรวมทั้งครูผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย เหมาะสมกับเนื้อหาอยู่เสมอ ผู้เรียนได้รับการติดตามทวงถามงานและสอนซ่อมเสริมอยู่เสมอมากกว่าระดับชั้นอื่น เมื่อจำแนกตามระดับชั้นจึงมีความแตกต่างกัน ดังที่ สุคช ยาสา (2555, น. 42) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนทัพพระยาพิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 เพราะว่าสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนทัพพระยาพิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้วเขต 2 จำแนกตามระดับชั้น โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า ด้านการจัดการศึกษาเพื่อสนองความมุ่งหวังของผู้เรียน อยู่ในระดับต่ำสุด ดังนั้นผู้อำนวยการและครูผู้สอน ควรเพิ่มโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนให้มาก

ขึ้นมากขึ้นเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามากขึ้น และโรงเรียนควรกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เรียนอย่างชัดเจนเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการสะท้อนการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ควรมีการสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่มของนักเรียนและผู้เชี่ยวชาญที่มีผลการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับประเทศ เพื่อจะได้ทราบปัญหาและข้อคำแนะนำที่แท้จริง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองต่อการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของสถานศึกษา ในอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

บรรณานุกรม

กฤษณา ทบชิน. (2556). *การจัดสภาพสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนบ้านไทรทอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1*. เข้าถึงได้จาก : http://www.ptu.ac.th/StudentServe/input/thesis/[1][080916042705].pdf

เกรียงศักดิ์ บุญขวาง. (2556). *สภาพแวดล้อมทางการเรียนและแนวทางการพัฒนาของนักเรียนวิทยาลัยสารพัดช่างชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี

จันท์อำภา ภามัง. (2558). *การศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวิสุทธิกษัตรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ดวงกมล ไชยศรี. (2558). *การใช้กลวิธีการอ่านแบบร่วมมือร่วมกับการเรียนรู้ แบบเคลื่อนที่เพื่อส่งเสริมความรู้คำศัพท์และความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปี ที่ 2.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ธีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์. (2559). *การศึกษาไทย 4.0 ในบริบทการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ โรงแรมเซ็นทราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์แจ้งวัฒนะ.

ประวีณา โภควณิช. (2559). *แนวทางการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้สำหรับสถานศึกษาเรียนร่วมระดับประถมศึกษา จังหวัดปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ภัทรพร บุญนำอุดม. (2563). *ห้องเรียนในฝันของการศึกษาศตวรรษที่ 21.* เข้าถึงได้จาก: http://www.tcdc.or.th/articles/design_creativity/25279/.

ระพีพรรณ สุฐาปัญณกุล และวิสาข์ จัติวัตร์. (2558). การพัฒนารูปแบบการสอนภาษาอังกฤษเทคนิคโดยวิธีการสอนที่เน้นภาระงานและโครงงานเพื่อพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจและความคิด

สร้างสรรค์ของนักศึกษาปริญญาตรี. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร,* 8(1), หน้า 167-182.

ศิวาลาตี สาและ. (2555). *ปัญหาการสอนวิชาภาษาอังกฤษของครูผู้สอนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานราธิวาส เขต 2*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

สุคช ยาสา. (2555). *การศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนทัพพระยาพิทยาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุภาพร เสี่ยงเคราะห์. (2556). *การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เสาวภาคย์ ศรีโยธา. (2555). *ปัญหาการเรียนภาษาอังกฤษระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนขยายโอกาสสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

การศึกษาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

Quality of Life in School of Secondary Education Students in Rajaprajanugroh Schools in Central Region under Special Education Bureau

อังคณา ทับล้อม[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Angkana Tublom[1] and Chumrus Jamjan[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: cooice1989@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อระบุระดับคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง (2) เพื่อพรรณนาบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง (3) เพื่อพรรณนาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตกับคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง โดยจำแนกตามเพศ ระดับผลการเรียน (เกรดเฉลี่ยสะสม) สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง และสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับผู้ปกครอง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาที่ศึกษาในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 5 โรงเรียน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 338 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการศึกษาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่าเอฟ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบรายคู่ ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณลักษณะของนักเรียนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในโรงเรียน ไม่แตกต่างกัน และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียน โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง (3) ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตกับคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียน โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: บทบาทหน้าที่ คุณภาพชีวิต คุณลักษณะของนักเรียน

Abstract

The purposes of this study were (1) to identify the quality of life in the secondary school students in the Rajaprajanukroh schools in the Central region. (2) to describe the roles and duties of schools improving the quality of life in schools for secondary school students in the Rajaprajanukroh schools in the Central region. (3) to describe the relationship between the roles and duties of the school improving quality of life in the Rajaprajanukroh schools in the Central region, classified by gender, grade level (cumulative GPA), marital status of parents, and the relationship between students and parents. This study is quantitative research. 338 students in semester 2, academic year 2022, selected by using a simple random sampling method. The research tool was a quality education questionnaire school life of high school students in the Rajaprajanukroh schools in the Central region under the Special Education bureau. Analyzed by using percentages, mean, standard deviation, f-value statistics, correlation coefficient analysis, one-way analysis of variance and individual testing This study results that (1) the differences students characteristics of quality of life but indifferent in quality of life and (2) the relationship between roles and duties of school in improving the quality of life in the school of secondary school students as a whole had a moderate positive relationship statistically significant (3) The relationship between the roles and duties of the school in improving the quality of life and the quality of life in school of students. Overall, there was a moderate positive relationship. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Quality of life, role and mission, student attributes

บทนำ

การดำเนินชีวิตในสังคมไม่ว่าจะยุคสมัยใดมนุษย์ต่างต้องการคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี จึงทำให้เกิดแนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน เพราะมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญซึ่งเป็นทรัพยากรหลักของประเทศ ดังนั้นประเทศไทยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประเทศมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม พัฒนาคนทุกช่วงวัยและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างคนให้ใช้ประโยชน์และอยู่กับสิ่งแวดล้อมอย่างเกื้อกูล อนุรักษ์ฟื้นฟูใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม เนื่องจากคนเป็นเป้าหมาย สุดท้ายที่ได้

จะรับทั้งประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนาจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของคนในทุกมิติให้มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา รวมถึงความรู้ และ ทักษะความสามารถ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558 : 1) การเปลี่ยนแปลงทางสังคมไปสู่การเป็นสังคมสูงวัย ยังคงมีปัญหาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรในทุกช่วงวัย เนื่องจากปัจจัยหลักๆ ได้แก่ ประชากรวัยเด็กของไทยมีจำนวนลดลงอย่างรวดเร็ว มีพัฒนาการไม่สมวัยและการตั้งครรภ์ในกลุ่มวัยรุ่นที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อัตราการเจริญพันธุ์รวมลดลง ในช่วงปี 2556-2561 จาก 1.61 เป็น 1.51 คน (มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบัณวิจัยประชากรและสังคม, 2564) ปัจจุบันร้อยละ 30 ของแรงงานไทยเป็นแรงงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย และในอีกประมาณ 5 ปีข้างหน้า จะมีกลุ่มเจเนอเรชั่นวายที่จะจบการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น โดยจะทำให้กลุ่มเจเนอเรชั่นวายมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 40 ของตลาดแรงงานไทย จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตของประชากรเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาประเทศ เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่นั้นมีสาเหตุมาจากคน การพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพ ชีวิตที่ดีนั้นจำเป็นต้องเริ่มตั้งแต่วัยเด็กและเยาวชน โดยองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้คนมีศักยภาพสูงสุดคือการศึกษา การที่คนจะพัฒนาคนให้มีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับการได้รับการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาจึงเป็นรากฐานของการพัฒนาคุณภาพของคน ดังคำกล่าวที่ว่า “การศึกษาพัฒนาคน คนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติ” กล่าวคือ ประชากรที่มีความรู้ความสามารถจะสามารถพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า และสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้ ลักขณา ไชยฤทธิ์ (2565)

ดังนั้นคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่โรงเรียนจะให้ความสำคัญในดูแลคุณภาพชีวิตของนักเรียน ประกอบด้วย 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านอารมณ์และจิตใจ 3) ด้านสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน 4) ด้านวิชาการ 5) ด้านสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับครู และ 6) ด้านสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับเพื่อนในโรงเรียน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้นักเรียนในได้รับการพัฒนาในทุกๆ ด้าน ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เพื่อช่วยให้เป็นพลเมืองดีมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ โดยสามารถใช้ความรู้ ความสามารถและสติปัญญาของตนในการพัฒนาประเทศ และเป็นกระบวนการพัฒนาชีวิตบุคคล และสังคมให้มีคุณภาพ มีความเจริญงอกงาม ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน สามารถพึ่งพาตนเองได้ และสามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ การที่จะพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ ในสังคมเข้ามาดูแลรับผิดชอบ และสถาบันที่มีความสำคัญทางการศึกษาสถาบันหนึ่งคือโรงเรียน โรงเรียนเป็นตัวแทนของสถาบันการศึกษาที่มีหน้าที่สำคัญในการให้การศึกษากับวัยเด็กและเยาวชนให้ได้รับการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญาตามศักยภาพและความความสามารถของผู้เรียน ทำให้โรงเรียนต้องมีการจัดบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ความต้องการพื้นฐานของเด็กในวัยเรียนประกอบด้วย ความต้องการในด้านพัฒนาการทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจ และสังคม ซึ่งโรงเรียนมีหน้าที่ในการดูแลให้บริการและจัดสภาพแวดล้อมให้ส่งเสริมพัฒนาการ โรงเรียนต้องส่งเสริมให้เด็กได้รับสารอาหารที่เป็นประโยชน์และการออกกำลังกายที่เหมาะสม เพื่อให้ร่างกายเจริญเติบโต และต้องจัดการเรียนการสอนให้เด็กเกิดการเรียนรู้ มีพัฒนาการด้านสติปัญญา พัฒนาการด้าน

อารมณ์และจิตใจ รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมล้อมในโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่นที่เป็นช่วงต่อระหว่างวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายๆ ด้านพร้อมกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย ด้านอารมณ์และจิตใจ ด้านสังคม ทำให้ต้องมีการปรับตัวหลายด้านในเวลาพร้อมๆ กัน ถ้าเด็กสามารถปรับตัวได้สำเร็จก็จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีบุคลิกภาพดี มีความทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในการดำรงชีวิต ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินชีวิตต่อไป (ดวงกมล สินเพ็ง, 2553, น. 2-6)

โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ มีจำนวน 51 แห่ง ทั่วประเทศ ซึ่งผู้เรียนจะอยู่ในช่วงวัยรุ่นที่เป็นช่วงต่อระหว่างวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลาย ๆ ด้านพร้อมกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย ด้านอารมณ์และจิตใจ ด้านสังคม ทำให้ต้องมีการปรับตัวหลายด้านในเวลาพร้อมๆ กัน สาเหตุที่ทำให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เกะกะเกเร คึกคะนองของเด็ก และเกิดจากการเลี้ยงดูที่ผิดพลาดของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเด็ก ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว ครู เพื่อน หรือแม้กระทั่งสังคม ดังนั้นวัยเด็กและเยาวชนของชาติจึงเป็นกลุ่มที่สังคมต้องให้การดูแล เอาใจใส่มากเป็นพิเศษ เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เจริญเติบโตไปในทางที่ถูกต้องและเหมาะสม สามารถเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศได้ในอนาคต

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียนในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ เพื่อนำข้อมูลคุณภาพชีวิตนักเรียนนำมาวางแผนส่งเสริม และปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในโรงเรียน และนำมาเป็นแนวทางในการจัดการสิ่งแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ให้แก่นักเรียน เพื่อให้นักเรียนสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นเยาวชนที่มีคุณภาพและเติบโตเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ
2. เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตกับคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

การทบทวนวรรณกรรม

บทบาทหน้าที่ หมายถึง โรงเรียนเป็นสถาบันทางสังคมที่มีหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักเรียนในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ส่งเสริมพัฒนาการทางกาย 2) ส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์

3) ส่งเสริมพัฒนาการทางสังคม และ 4) ส่งเสริมทางสติปัญญา ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัยของการศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตในระดับที่เหมาะสมของมนุษย์ ตามสภาพความจาเป็นพื้นฐานในสังคม โดยตอบสนองสิ่งที่ต้องการทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างเพียงพอ จนก่อให้เกิดความสุขตลอดจนการมีสุขภาพทางร่างกายและจิตใจที่ดี สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลที่มีความผูกพันกับขนาดของครอบครัว ระดับการศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย อายุของหัวหน้าครอบครัวและจำนวนแรงงานในครัวเรือน นอกจากนี้มีความผูกพันกับตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจ และสังคม ได้แก่ ทรัพยสิน หนี้สิน รายได้ รวมทั้งความสุขใจทางด้านจิตใจอีกด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต คือ ทฤษฎีความต้องการพื้นฐาน ของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และได้นำความต้องการเหล่านั้นมาจัดเรียงเป็นลำดับขั้นต่ำสุดไปสู่สูงสุดทั้งหมด 7 ขั้น แต่เมื่อกล่าวโดยทั่ว ๆ ไปจะกล่าวเพียง 5 ขั้นเท่านั้น มาสโลว์ได้อธิบายถึง ลักษณะความต้องการในแต่ละขั้นได้ดังนี้ (พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, 2551, น. 150)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานเบื้องต้นอันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อนหลับนอน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้ต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในระดับสูง

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการในระดับที่ 1 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว และมีความรู้สึกอิสระไม่ต้องเป็นห่วงกังวลกับความต้องการทางด้านร่างกายอีกต่อไป ความต้องการ ความปลอดภัยจึงเกิดขึ้นความต้องการนี้จะเห็นได้ชัดในเด็กเล็ก ซึ่งต้องการความอบอุ่นปลอดภัยจากพ่อแม่

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Social Need) เป็นความต้องการที่จะมีความรักความผูกพันกับผู้อื่น เช่น ความรักจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือ คนรัก เป็นต้น

4. ความต้องการความภูมิใจในตนเอง (Esteem Needs) ไม่ว่าจะเป็นเกียรติยศ ชื่อเสียง และตำแหน่งหน้าที่ เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่า ตนเองมีประโยชน์มีคุณค่า และต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน ยอมรับนับถือยกย่องตนว่าเป็นผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติยศและมีศักดิ์ศรีด้วย

5. ความต้องการความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า (Self-Actualization Needs) ไม่ว่าจะเป็น สมหวังความสำเร็จในชีวิตได้ด้วยตนเอง เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่าตนเองมีประโยชน์มีคุณค่า และต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน ยอมรับนับถือยกย่องตนว่าเป็นผู้มีเกียรติยศและมีศักดิ์ศรีด้วย

คุณลักษณะของนักเรียน หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาที่ศึกษาในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ได้แก่ เพศ ระดับผลการเรียน สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง และสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับผู้ปกครอง

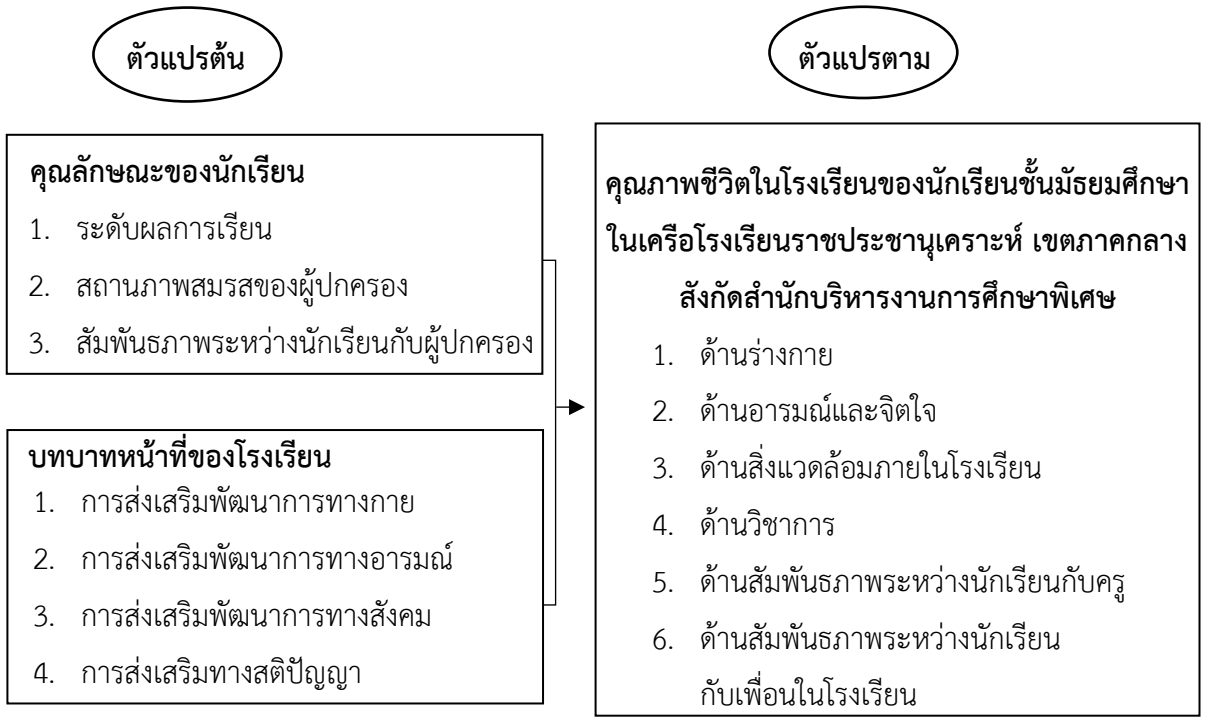
เพศ หมายถึง เพศของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาที่ศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

ระดับผลการเรียน หมายถึง ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมระหว่าง 1.00-2.00 ระหว่าง 2.01 - 3.00 และระหว่าง 3.01 - 4.00

สัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับผู้ปกครอง หมายถึง นักเรียนได้รับความห่วงใยจากคนในครอบครัว นักเรียนปฏิบัติตามคำสั่งสอนของผู้ปกครอง คนในครอบครัวของนักเรียนมีโอกาสไปเที่ยวพักผ่อน หย่อนใจร่วมกัน และนักเรียนและสมาชิกในครอบครัวมีกิจกรรมร่วมกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ที่สังเคราะห์จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้เรียนในโรงเรียนตามแนวคิดของจุฬาวลัย สุนทรวิภาต (2550 : น. 4) และกระทรวงศึกษาธิการ (2558 : น. 14-20) นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังรูปที่ 1 ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ที่มีคุณลักษณะของนักเรียนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในโรงเรียน แตกต่างกัน

2. บทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตกับระดับคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตกับคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง โดยจำแนกตามเพศ ระดับผลการเรียน (เกรดเฉลี่ยสะสม) สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง และสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาที่ศึกษาในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 5 โรงเรียน จำนวน 2,670 คน ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรตารางคำณวนขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะของนักเรียน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วยเพศ ระดับผลการเรียน สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง และสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับผู้ปกครอง ตอนที่ 2 แบบสอบถามบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำนวน 12 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำนวน 25 ข้อ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะของนักเรียน บทบาทหน้าที่ของโรงเรียน และคุณภาพชีวิตของผู้เรียน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. หาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษา ในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยการหาค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person’s Product Moment Correlation Coefficient

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ระดับบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง	ระดับความคิดเห็น		ระดับบทบาทหน้าที่
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
1. การส่งเสริมพัฒนาการทางกาย	3.74	0.74	มาก
2. การส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์	3.66	0.76	มาก
3. การส่งเสริมพัฒนาการทางสังคม	3.81	0.69	มาก
4. การส่งเสริมทางสติปัญญา	3.98	0.60	มาก
สรุปภาพรวม	**3.80**	**0.63**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การส่งเสริมทางสติปัญญา ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ การส่งเสริมพัฒนาการทางสังคม ($\overline{X}$ = 3.81, S.D. = 0.69) การส่งเสริมพัฒนาการทางกาย ($\overline{X}$ = 3.74, S.D. = 0.74) และการส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์ ($\overline{X}$ = 3.28, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

2. ระดับการศึกษาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตของผู้เรียนในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์

ระดับคุณภาพชีวิตของผู้เรียนในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์	ระดับความคิดเห็น		ระดับบทบาทหน้าที่
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
1. ด้านร่างกาย	3.84	0.63	มาก
2. ด้านอารมณ์และจิตใจ	3.91	0.63	มาก
3. ด้านสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน	3.59	0.73	มาก
4. ด้านวิชาการ	3.56	0.72	มาก
5. ด้านสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับครู	3.68	0.52	มาก
6. ด้านสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับเพื่อนในโรงเรียน	3.75	0.61	มาก
สรุปภาพรวม	**3.72**	**0.43**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.72, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านอารมณ์และจิตใจ ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ด้านร่างกาย ($\overline{X}$ = 3.84, S.D. = 0.69) ด้านสัมพันธภาพระหว่าง นักเรียนกับเพื่อนในโรงเรียน ($\overline{X}$ = 3.75, S.D. = 0.61) ด้านสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับครู ($\overline{X}$ = 3.68, S.D. = 0.52) ด้านสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 0.73) และด้านวิชาการ ($\overline{X}$ = 3.56, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

บทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน ด้านการส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ควรให้ความสำคัญการปรับปรุงบทบาทในการพัฒนาการศึกษาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยการส่งเสริมการส่งเสริมให้นักเรียนมีกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาด้านอารมณ์อย่างหลากหลายและต่อเนื่อง เช่น จัดกิจกรรมการฝึกสมาธิ กิจกรรมการสวดมนต์เช้า-เย็น รวมทั้งมีการจัดการเรียนรู้โดยการสอดแทรกเนื้อหาสาระพื้นฐานความเป็นพลเมือง และควรมีการส่งเสริมทางสติปัญญาให้กับผู้เรียนโดยจัดหลักสูตรวิชาที่สนองความแตกต่างและหลากหลายของนักเรียนให้มากขึ้น

ระดับคุณภาพชีวิตของนักเรียนด้านวิชาการมีค่าเฉลี่ย น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารและครูของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระดับคุณภาพชีวิตของนักเรียนโดยให้นักเรียนได้ออกกำลังกายและเล่นกีฬาในโรงเรียน ให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมฝึกสมาธิแล้วทำให้นักเรียนสบายกาย วาจา ใจมากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงห้องเรียนมีสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมต่อการใช้งาน และครูควรมีการปรับปรุงตนเองในการพัฒนาความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้กับนักเรียนได้ รวมทั้งให้คำชมเชยและกำลังใจนักเรียนให้มากขึ้นเพื่อให้นักเรียนได้มีที่ปรึกษาในเวลาไม่สบายใจหรือมีความทุกข์

จากผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียนกับด้านวิชาการ มีความสัมพันธ์ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารและครูควรให้ความสำคัญในการพัฒนานักเรียนในการด้านวิชาการ เช่น การส่งเสริมวิชาการเพื่อให้นักเรียนมีทักษะของการคิดวิเคราะห์ เพื่อให้ต่อยอดองค์ความรู้ให้กับตนเอง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการเรียนรู้ในอนาคตระยะยาวด้านวิชาการ

จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตกับระดับการศึกษาคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในเครือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ เขตภาคกลาง สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ดังนั้น ครูควรได้รับการพัฒนาในการจัดการเรียนการสอนให้มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้กับนักเรียน

บรรณานุกรม

จุฬาวลัย สุนทรวิภาต. (2550). *การพัฒนาแบบวัดคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียน*. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ดวงกมล สินเพ็ง. (2553). *การพัฒนาผู้เรียนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้: การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง* : กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: บริษัท วี. พริ้นท์ (1991) จำกัด.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2551). *ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. (2564). *ประชากรของประเทศไทย พ.ศ.2565*. เข้าถึงได้จาก: https://ipsr.mahidol.ac.th/population-gazette/.

ลักขณา ไชยฤทธิ์. (2565). การพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของประเทศไทยในยุคโลกาภิวัฒน์. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น,* 8(8), หน้า 423-434.

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

การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Management of Education in a Multicultural Society of Schools in Prachuap Khiri Khan Province

สุวรรณา รูปิยะเวช[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Suwanna Rupiyavech[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: krufon.anancom@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ (1) เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) สถานการณ์การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก (2) การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการศึกษา สังคมพหุวัฒนธรรม โรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The purpose of this study were (1) to study the situation of education management in a multicultural society of schools in Prachuap Khiri Khan Province, (2) to compare educational management in a multicultural society of schools in Prachuap Khiri Khan Province Classified by educational qualifications work experience and the size of the school 345 people. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and Analysis of Variance. The research results consisted of (1) the

situation of education management in a multicultural society of schools in Prachuap Khiri Khan Province was found the high level (2) Educational management in a multicultural society of schools in Prachuap Khiri Khan Province Classified by educational qualification work experience and school size with different were significantly different at the .05 level.

Keywords: Education management, multicultural society, Schools in Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

การศึกษาคือรากฐานของชีวิต เป็นคำขวัญที่ยังใช้ได้อยู่ในปัจจุบัน แม้ว่าโลกจะพัฒนาก้าวไกลไปได้เพียงใด แต่การศึกษาก็ยังมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่ฝังรากลึกลงไปในชีวิตของคน ไม่ว่าจะเป็นชนชาติใดก็ต้องได้รับการศึกษา โดยการศึกษามุ่งพัฒนาคนให้เกิดความสมดุล ทั้งด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม ทั้งในระดับความคิด ค่านิยม พฤติกรรมให้สอดคล้องกับความมุ่งหมาย ดังระบุในมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ คือ การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข การศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มความสามารถของคนและการพัฒนาประเทศ ซึ่งการจัดการศึกษาต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้รับบริการด้านการศึกษา โดยต้องจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ และการจัดการศึกษานั้นเป็นภาระสำคัญยิ่งของรัฐบาลที่จะต้องจัดให้ทั่วถึงและเสมอภาคสำหรับทุกคนในชาติ อันจะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตลอดถึงชุมชนที่อยู่อาศัย เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป โดยมีโรงเรียนเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเกิดขึ้นกับความต้องการของสังคม รับใช้สังคมและบริการสังคม

การเปลี่ยนแปลงในสังคมปัจจุบัน เป็นกระแสแห่งความเป็นโลกาภิวัตน์ เพื่อก้าวไปสู่ Thailand 4.0 คือ ยุคของนวัตกรรม ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นสังคมที่ต้องอาศัยองค์ความรู้ (Knowledge Based Society) เป็นยุคที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง และเป็นยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เปิดกว้าง มีรูปแบบการศึกษาที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงข้อมูลและค้นคว้าด้วยตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งส่งผลทำให้การบริหารจัดการศึกษาไทย ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการแข่งขัน และความมุ่งมั่นตามความคาดหวังของเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นกระบวนการบริหารจัดการซึ่งต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องสนใจใฝ่ รู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อที่จะทำให้การบริหารจัดการขององค์กรอยู่รอดบังเกิดผลดีและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ได้นำหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 9-11 เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืดหยัดอยู่

ได้อย่างมั่นคงเกิดภูมิคุ้มกัน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน โดยมีหลักการสำคัญคือ “ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา”มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม ภายใต้วิสัยทัศน์ “มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้คู่คุณธรรม มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในสังคม” โดยเน้นในส่วนของภูมิคุ้มกันทางการศึกษา เน้นคนไทยให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีคุณธรรม จริยธรรม มุ่งสร้างกระแสสังคม ให้การเรียนรู้เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน มีนิสัยใฝ่รู้รักการอ่านตั้งแต่วัยเด็กและส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของคนต่างวัยควบคู่กับการส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชน ประชาชน และสื่อทุกประเภท เป็นแหล่งเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมถึงส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ และสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554)

การบริหารจัดการสถานศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการในปัจจุบันภายใต้บทบัญญัติ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2550 มาตรา 30 ระบุว่า “บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติ แห่งรัฐธรรมนูญ จะกระทำมิได้” และ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ตามมาตรา 39 โดยกำหนดให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาโดยยึดหลักการการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษาให้มีความเป็นเอกภาพในด้านนโยบายและมีความหลากหลายในการปฏิบัติด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีอิสระในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษาที่จะสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

การจัดการศึกษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์นั้น มีปัจจัยที่น่าสนใจ คือ สังคมพหุวัฒนธรรม เนื่องจากในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความหลากหลายในด้านของวิถีชีวิตที่มีการดำรงชีวิตความเป็นอยู่แตกต่างกันทั้งในด้านของเชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ จารีตประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลให้การบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและเอกชนต้องมีการศึกษาถึงภูมิศาสตร์ ประวัติความเป็นมา วัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่อย่างละเอียด เพื่อการพัฒนาการจัดการศึกษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่อไป ทำให้เกิดปัญหาการจัดการศึกษาของรัฐที่ยังไม่สอดคล้องกับบริบทของสังคมพหุวัฒนธรรมคงอยู่และยากต่อการแก้ไขวิธีจัดการศึกษาให้เหมาะสมเพื่อความเข้าใจและความสงบสุขของสังคม การจัดการศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมจึงเป็นอีกวิธีที่จะสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมได้

การจัดการศึกษาในโรงเรียนที่มีเด็กต่างกลุ่มศาสนา และต่างวิถีชีวิตที่เรียนร่วมกันของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โรงเรียนส่วนใหญ่มักจัดการเรียนการสอน โดยยึดหลักสูตรกลางที่ส่งมาจากกระทรวงศึกษาธิการ เนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอนส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และวิถีชีวิตของเด็ก ส่งผลให้เด็กต่างวัฒนธรรมไม่สามารถเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่เรียนกับชีวิตจริงในชุมชนได้ ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่เห็นคุณค่าของสิ่งที่เรียน ไม่เกิดความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของตน และส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตกต่ำ รวมทั้งส่งผลต่อการออกกลางคันในที่สุด ส่วนปัญหาอีกประเด็นหนึ่งคือ โอกาสทางการศึกษาในการเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องจากผู้ปกครองมีฐานะยากจน มีความรู้น้อยและไม่เห็นความจำเป็นในส่งบุตรหลานเข้าเรียน เพราะนักเรียนจบมาก็ต้องทำสวนและประกอบอาชีพที่บ้านเป็นหลัก ขาดความพร้อมและปัจจัยพื้นฐาน เช่น ปัญหาการเดินทางเข้าไปนิเทศติดตาม ปัญหาการขาดปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เป็นผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก นอกจากนี้การจัดสภาพแวดล้อม หรือบรรยากาศทั้งภายในห้องเรียนและนอกห้องเรียนยังไม่เอื้ออำนวยให้นักเรียนที่มาจากต่างศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิต มีเจตคติที่ดีต่อกัน นักเรียนต่างศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิต มักจะทำกิจกรรมเฉพาะในกลุ่มของตน ไม่ยอมรับเพื่อนจากต่างวัฒนธรรม และนำไปสู่การเกิดอคติต่อกันในที่สุด

จึงเห็นได้ว่า การศึกษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดแล้วยังต้องกระจายโอกาสทางการศึกษาให้เกิดความเท่าเทียมและหลากหลาย อีกทั้งยังต้องเร่งพัฒนาให้นักเรียนมีองค์ความรู้ที่จำเป็น มีทักษะการคิด ทักษะการประกอบอาชีพ และมีความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับตนเอง สังคมและส่วนรวมได้

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำรายงานวิจัย เรื่อง การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยตั้งอยู่บนฐานความคิดที่ว่าการจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพจะต้องตอบสนองความต้องการ และวิธีการเรียนรู้ของนักเรียนที่มีความแตกต่างหลากหลายได้อย่างเท่าเทียม ดังนั้นแนวทางการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในชุมชนพหุวัฒนธรรมของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในงานวิจัยนี้ จึงใช้ผลจากการศึกษาสถานการณ์การจัดการศึกษาในโรงเรียนของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ตั้งในชุมชนพหุวัฒนธรรม ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นฐานในการออกแบบ ร่วมกับแนวทางในการจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรมในสถานศึกษา 5 มิติ ของ แบงค์ คือ การบูรณาการเนื้อหาเกี่ยวกับเชื้อชาติ วัฒนธรรม ในวิชาต่าง ๆ การสร้างความรู้ใหม่ การลดอคติ การสอนที่ยึดหลักความยุติธรรม มีการปรับโครงสร้างทางสังคม และวัฒนธรรมในโรงเรียน ร่วมกับแนวคิดเสรีนิยม มีการดำเนินงานตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เรื่องการกระจายอำนาจ การบริหารและการจัดการศึกษาของเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังคณะกรรมการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสงกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2550 เพื่อก่อให้เกิดความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การยอมรับในความหลายหลายทางวัฒนธรรม รวมทั้งการพัฒนานักเรียนทุกคนอย่างเต็มศักยภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการจัดการศึกษา

สวงษ์ ไชยยา (2560, น.12) ได้ให้ความหมายของจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา คือ การพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนที่มีคุณภาพทั้งด้านทักษะความรู้และจิตสำนึก กล่าวคือ การศึกษาจะช่วยพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนมีความรู้ รู้จักคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล สามารถนำทักษะความรู้นั้นมาใช้ในการแก้ไขปัญหา หาเลี้ยงชีพ และใช้ในการพัฒนาสังคม ชุมชน รวมถึงประเทศชาติได้ นอกจากนี้การศึกษาจะช่วยพัฒนาผู้เรียนในด้านจิตสำนึก ให้เป็นคนมีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกที่ดีต่อชาติ ศาสนาพระมหากษัตริย์ รวมทั้งมีจิตสาธารณะที่จะทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม มีความเชื่อมั่น และมีความภาคภูมิใจในตนเอง รู้จักควบคุมตนเองและจัดการกับปัญหาในชีวิตของตนเองได้

นางขวัญสุดา วงษ์แหยม (2559, น.14) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการการศึกษาของสถานศึกษา หมายถึง การอำนวยการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากการดำเนินการ ประกอบด้วย การสร้างความตระหนักต่ออัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม การรักษาแบบแผนวัฒนธรรมเป็นองค์กรการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีบรรยากาศความเป็นพหุวัฒนธรรม ผู้บริหารมีภาวะผู้นำทางวัฒนธรรม ครูมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในสังคมพหุวัฒนธรรม มีแหล่งเรียนรู้ทางพหุวัฒนธรรม มุ่งเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วม และมีการจัดกระบวนการเรียนรู้พหุวัฒนธรรม

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2557, น.11) ได้ให้ความหมายของการจัดการศึกษา คือ การจัดประสบการณ์ให้เกิดการเรียนรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ประกอบด้วย นโยบายการศึกษา การจัดหลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร การจัดแหล่งเรียนรู้ การประกันคุณภาพการศึกษา และการนิเทศ

ความหมายของพหุวัฒนธรรม

ฟาตีหม๊ะ แววันจิต (2561, น.34) ได้ให้ความหมายของพหุวัฒนธรรมไว้ว่า พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายของคำว่า “พหุ” คือ มาก และความหมายของ “วัฒนธรรม” ว่าหมายถึงสิ่งที่ทำให้ความเจริญงอกงามในทุกด้าน เป็นสิ่งสะท้อนถึงวิถีชีวิตแบบแผนของการประพฤติปฏิบัติที่ดีงาม และยังสะท้อนถึงความคิด ความเชื่อ รวมถึงความสามารถของคนไทยที่ถ่ายทอดมาอย่างยาวนาน กล่าวถึงสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม การทำความเข้าใจวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ของผู้คนอันหลากหลาย เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์มีความเป็นสัตว์สังคมซึ่งจำเป็นต้องอาศัยอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อความอยู่รอด ไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างโดดเดี่ยวได้ การอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์

นายเชษฐภูมิ วรรณไพศาล (2554, น.14) ได้ให้ความหมายของพหุวัฒนธรรมไว้ว่าพหุวัฒนธรรมเป็นการศึกษาถึงวัฒนธรรม โครงสร้างทางสังคม ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ ความสามารถในการรับรู้เทคนิคสมัยใหม่ ระดับการศึกษาของประชากร รวมถึงประเพณีและความเป็นอยู่ของผู้คนในประเทศนั้น การสร้างความเข้าใจพหุวัฒนธรรมเพื่อสร้างความปรองดองและความเข้าใจระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมจึงเป็นที่มาของพหุวัฒนธรรมศึกษา ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมประสบการณ์ของบุคคลให้เข้าใจถึงความเป็นจริงทางสังคมในด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งมีความแตกต่างในมิติระดับชาติและระดับระหว่างประเทศ โดยมีการเตรียมความพร้อมนี้ให้แต่ละบุคคลพัฒนาทักษะในด้านการรับรู้ ความเชื่อ และการประพฤติปฏิบัติตัวในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

นางขวัญสุดา วงษ์แหยม (2559, น.16) ได้ให้ความหมายของพหุวัฒนธรรม (Multiculturalism) คือ สภาพสังคมที่หลากหลายไปด้วยวัฒนธรรม มาจากความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ศาสนา ความเชื่อ วิถีชีวิต และประเพณี ซึ่งสามารถที่จะอยู่ร่วมกันได้โดยมีการรับ แลกเปลี่ยน ผสมผสานระหว่างวัฒนธรรม เรียกกระบวนการที่เกิดจากสังคมพหุวัฒนธรรมโดยรวมว่า ความสัมพันธ์ทางวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น การผสมผสานแนวความคิด ระหว่างความเชื่อพื้นเมือง ศาสนาพราหมณ์-ฮินดู และพุทธศาสนา เกิดจากสังคมแบบพหุวัฒนธรรมของศาสนาและความเชื่อซึ่งมีการรับวัฒนธรรมมาจากอินเดีย ทุกๆ สังคมล้วนมีความเป็นพหุวัฒนธรรมอยู่แล้วเพียงแต่มีระดับความเข้มข้นของความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ต่างระดับกันและเกิดความซับซ้อนของสังคม เพราะมีวัฒนธรรมใหม่เข้ามาในสังคมอยู่เรื่อยๆ

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2557, น.8) ได้ให้ความหมายของพหุวัฒนธรรมเป็นความหลากหลายของวิถีชีวิตที่มีความเป็นอยู่แตกต่างกันตาม ความเชื่อ จารีตประเพณี โดยรวมเรียกว่า “วัฒนธรรม” ชุมชนประกอบไปด้วย กลุ่มบคุคลที่รวมตัวอาศัยอยู่ในพื้นที่ซึ่งมีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน โดยมีผู้นำชุมชน ครอบครัวเป็นรากฐานสำคัญของการจัดการศึกษา

ความเป็นมาของการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม

สุชาติ ศรีหานารถ (2560, น.366) ได้ให้ความหมายของการจัดการศึกษาในโรงเรียนที่มีเด็กต่างวัฒนธรรมเรียนร่วมกันเรียกว่า การศึกษาพหุวัฒนธรรม (Multicultural Education) เป็นการจัดการศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของวัฒนธรรมในสังคม ซึ่งเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างของหลักสูตรในโรงเรียนให้ยอมรับและเคารพในความหลากหลายทางวัฒนธรรมของนักเรียนที่มีผลมาจากวัฒนธรรมในสังคมนั้นนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาที่คำนึงถึงความต้องการของผู้เรียนในด้านต่าง ๆ ตลอดจนคำนึงถึงความสอดคล้องกับบริบทของผู้เรียนทั้งในและนอกโรงเรียนเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างสร้างสรรค์และเป็นสุข

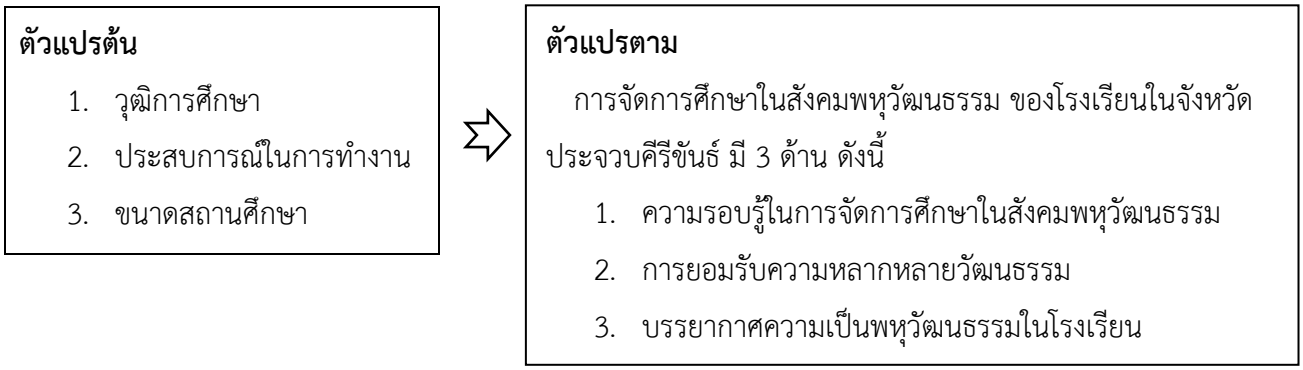
สิทธิชัย ทองมาก (2560, น.14) ได้ให้ความหมายของแนวคิดการศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมคือการจัดการศึกษาในชุมชนที่มีลักษณะพหุวัฒนธรรมที่มีหลายกลุ่มวัฒนธรรมอยู่ร่วมกัน ซึ่งในสามจังหวัดชายแดน

ภาคใต้ประกอบด้วยกลุ่มวัฒนธรรมไทยมุสลิมภาคใต้ ชาวไทยถิ่นใต้ และชาวไทยเชื้อสายจีนที่จะต้องเรียนรู้และอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ โดยมีวัฒนธรรมไทยกลางเป็นวัฒนธรรมหลักประจา ชาติเช่นเดียวกัน

นางสาวณัฏฐ์ชุภา สุวิชยายนต์ (2559, น.13) ได้ให้ความหมายของการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมว่าเป็นการจัดการศึกษาที่ไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มชน ภาษา ศาสนา เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความแตกต่างทางชนชั้นทางสังคมบทบาททางเพศ และความสามารถพิเศษของผู้เรียน รวมทั้งต้องเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ และทำความเข้าใจกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ตลอดจนแนวคิดของคนกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม ให้ผู้เรียนมีความรู้สึกและประสบการณ์เชิงบวกเป็นมิตร เคารพ และนับถือบุคคลที่มาจากกลุ่มวัฒนธรรม และเชื้อชาติอื่น ๆ ให้ผู้เรียนพัฒนาความรู้สึกว่าพวกเขาและเราก็เป็นพลเมืองของโลกเช่นกัน นอกจากนั้นผู้เรียนควรมีความภูมิใจในขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นของตน แม้ว่าวัฒนธรรมของตนจะแตกต่างจากวัฒนธรรมอื่น ๆ เมื่อผู้เรียนทุกวัฒนธรรมตระหนัก และเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน ก็จะอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างสันติสุข

สิทธิชัย ทองมาก (2560, 21) ได้ให้ความหมายของการจัดการศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมศึกษาเป็นการบูรณาการเนื้อหาและกระบวนการสร้างองค์ความรู้พร้อมกันโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล สร้างความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีทักษะทางสังคม สามารถปรับตัวเพื่อการอยู่ร่วมกัน และเรียนรู้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางสังคม การลดอคติการปรับโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมในโรงเรียน มีความเสมอภาคเท่าเทียม คิดริเริ่มสร้างสรรค์ใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นบทบาทหลักของการบริหารฝ่ายวิชาการในเรื่องของหลักสูตร การเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน สื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชนในการช่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแนวคิดพหุวัฒนธรรมศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. วุฒิการศึกษาแตกต่างกันการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

2. ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

3. ขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2565 ประกอบด้วย 8 อำเภอที่เป็นสังคมพหุวัฒนธรรม จำนวน 171 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 345 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ นับถือศาสนา ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด ระดับการศึกษา ขนาดสถานศึกษา สังกัดของสถานศึกษาที่ทำงานในปัจจุบัน และข้อมูลอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check List) ตอนที่ 2 แบบวัดความรอบรู้ในการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 3 แบบวัดการยอมรับความหลากหลายวัฒนธรรม ลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 4 แบบวัดบรรยากาศความเป็นพหุวัฒนธรรมในโรงเรียน ลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตาราง

2. วิเคราะห์การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่า ที (t – test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำไปแปลผลคะแนนเป็นช่วงคะแนนเฉลี่ย

3. เปรียบเทียบการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้สถิติได้แก่ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ เป็นอิสระต่อกัน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา

ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least – Significant Different)

ผลการวิจัย

1. การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมเป็นไปตามนี้

1. ผลการศึกษาสถานการณ์การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาที่เป็นสังคมพหุวัฒนธรรมของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ได้มีการนำแนวคิดการจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรมไปดำเนินการในโรงเรียนเพื่อสร้างนักเรียนไทยและนักเรียนต่างชาติเหล่านี้ ให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีทักษะและสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม เช่น ภาษา การแต่งกาย อาหารการกิน ความคิด ความเชื่อ และทัศนะในการมองโลก มองชีวิต อันนำไปสู่คุณลักษณะสำคัญ คือการยอมรับนับถือในความแตกต่างหลากหลายทางเชื้อชาติ วัฒนธรรมและสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับคนต่างเชื้อชาติวัฒนธรรมได้อย่างสงบสุข ดังนี้ ด้านบรรยากาศความเป็นพหุวัฒนธรรมในโรงเรียน ด้านการยอมรับความหลากหลายวัฒนธรรม และด้านความรอบรู้ในการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัญญัติ ยงย่วน (2553, น.124) ได้ทำวิจัยการพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรม ในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่าผลการวิจัยภาพรวมรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า วุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น ด้านความรอบรู้ในการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้

เนื่องจากครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกันอาจเนื่องมาจากกระบวนการทางความคิด มุมมอง ทัศนคติและแนวทางในการจัดการศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของอาจารย์สุจินต์ ใจกระจ่าง (2553, น.79) ได้ทำวิจัยเรื่อง สภาพการจัดการเรียนการสอนทีเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันมีความคิดเห็น ด้านความรอบรู้ในการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีผลให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกันอาจเนื่องมาจาก ระยะเวลาในการทำงานมีผลทำให้เกิดการเรียนรู้ มีความเข้าใจ แนวทางในการแก้ปัญหาที่มากขึ้นและสามารถวิเคราะห์แก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการจัดการศึกษาได้ดีกว่า ครูที่มีประสบการณ์น้อยผ่านโลกมาน้อย ประสบการณ์ต่าง ๆ ก็จะน้อยกว่า ความเข้าใจ แนวทางในการแก้ปัญหา การวิเคราะห์แก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการจัดการศึกษาก็จะน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ศิริพรรณ สุวรรณาลัย (2564, น.41) ได้ทำวิจัยเรื่อง ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเพื่อการรองรับตลาดแรงงานศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ผ่านการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดโรงเรียนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ขนาดโรงเรียนต่างกันมีความคิดเห็น ด้านความรอบรู้ในการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากครูและบุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีผลให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกันอาจเนื่องมาจาก ปัจจัยทั้งภายนอกและภายในโรงเรียน งบประมาณการสนับสนุนต่าง ๆ ที่นำมาใช้จัดสภาพแวดล้อม จัดสรรเทคโนโลยีสื่อ วัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่รัฐบาลจัดสรรให้ ซึ่งงบประมาณนั้นอิงอยู่กับจำนวนของนักเรียน (ขนาดโรงเรียน) จำนวนนักเรียนมากรัฐก็จะจัดสรรให้มาก โรงเรียนที่มีนักเรียนน้อยรัฐก็จะจัดสรรให้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสุวกร อุดรเดช (2559, น.96) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานในสังคมพหุวัฒนธรรม จังหวัดชายแดนใต้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล พบว่า ครูมีคุณภาพชีวิตการทำงานในสังคมพหุวัฒนธรรมจังหวัดชายแดนใต้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านความรอบรู้ในการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ด้านการยอมรับความหลากหลายวัฒนธรรม และด้านบรรยากาศความเป็นพหุวัฒนธรรมในโรงเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านบรรยากาศความเป็นพหุวัฒนธรรมในโรงเรียน และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านความรอบรู้ในการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ครูควรสร้างความตระหนักรู้และการยอมรับทางเชื้อชาติและวัฒนธรรมให้กับนักเรียนไทยและนักเรียนต่างชาติครูควรจะบูรณาการเกี่ยวกับเชื้อชาติ วัฒนธรรมของนักเรียนกลุ่มต่าง ๆ เข้าไปในการเรียนการสอนทุกรายวิชา ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทั้งในระดับนโยบายชาติ และระดับเขตพื้นที่การศึกษาที่นักเรียนมีความแตกต่างทางเชื้อชาติวัฒนธรรม ควรออกนโยบาย และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรม พร้อมกับจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรมให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารโรงเรียน และครู หรือการตั้งโรงเรียนต้นแบบจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรมเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ และเผยแพร่ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลต่อการจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม
3. การสำรวจสถานการณ์การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรม โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณทั้งกับครูและนักเรียนควรเพิ่มการสำรวจความตระหนักรู้ หรือ ความเข้าใจในวัฒนธรรม เพื่อจะได้ทราบว่าทั้งครูและนักเรียน มีความรู้และความเข้าใจในวัฒนธรรมของตนเองและวัฒนธรรมของนักเรียน ต่างวัฒนธรรมมากน้อยเพียงใด

บรรณานุกรม

ขวัญสุดา วงษ์แหยม. (2559). *การบริหารจัดการการศึกษาของสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในชุมชนพหุวัฒนธรรมของเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์. (2557). การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมสำหรับเด็กชนเผ่าโรงเรียนประถมศึกษาพื้นที่ชายขอบภาคเหนือ. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย*, 6(1), หน้า 7-14.

เชษฐภูมิ วรรณไพศาล. (2558). *การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาตามแนวพหุวัฒนธรรมศึกษาสำหรับนิสิตนักศึกษากลุ่มชาติพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ณัฏฐ์ชุภา สุวิชยายนต์. (2559). *การจัดการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมของโรงเรียน ชายแดน กรณีศึกษาโรงเรียนด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.

บัญญัติ ยงย่วน. (2553). *การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาพหุวัฒนธรรม ในโรงเรียนประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล.

ฟาตีหม๊ะ แววันจิต. (2561). *บทบาทในการจัดการศึกษาเชิงพหุวัฒนธรรมของโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขในจังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ศิริพรรณ สุวรรณาลัย. (2564). *ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเพื่อการรองรับตลาดแรงงานศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ผ่านการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศ*. กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สวงษ์ ไชยยา. (2560). *การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการที่สอดคล้องกับวิถีชุมชนไทยใหญ่ ในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สิทธิชัย ทองมาก. (2560). *กลยุทธ์การบริหารงานวิชาการเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาในสังคมพหุวัฒนธรรมสำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

สุชาติ ศรีหานารถ, สาวณีย์ สิกขาบัณฑิต, ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ. (2565). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศึกษาเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์*, 9(1), หน้า 364-374.

อาจารย์สุจินต์ ใจกระจ่าง. (2553). *สภาพการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ทุนอุดหนุนการวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

The Role of School Administrators in Supporting Student-Centered Teaching and Learning in School Under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2

ผกาภรณ์ ปานมา[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Phakapon Panma[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษา ระดับปริญญาโท[1], อาจารย์ประจำหลักสูตร[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล[1,2]

E-mail: pakaporn4466@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามความคิดเห็นของครูจำแนกตามขนาดโรงเรียนและประสบการณ์ในการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูในโรงเรียนที่ขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ครูในโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: บทบาทของผู้บริหาร การสนับสนุน การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

Abstract

The objectives of this research are as follows: (1) to study the role of school administrators in supporting student-centered teaching and learning in schools under Prachuap KhiriKhan Primary Educational Service Area 2, and (2) to compare the role of school administrators in supporting student-centered teaching and learning in schools under Prachuap KhiriKhan Primary Educational Service Area 2, based on teachers' opinions and classified according to school size and work experience. The population used in this research included 274 teachers under PrachuapKhiriKhan Primary Educational Service Area 2. The tools used in the research were questionnaires about the role of school administrators in supporting student-centered teaching and learning in schools under PrachuapKhiriKhan Primary Educational Service Area 2. Statistics used to analyze the data were frequency values, percentage values, averages, a standard deviation, T-values, and variance analysis. The result showed that: (1) the role of school administrators in supporting student-centered teaching and learning in schools under PrachuapKhiriKhan Primary Educational Service Area 2, as a whole and side by side, is at the highest level; and (2) The results of comparing teachers' opinions in schools of different size schools. There were different opinions on the roles of school administrators in supporting student-centered teaching and learning at the statistical significance level of .05 and classified by work experience, it was found that School teachers with different work experience There were no different opinions on the roles of school administrators in supporting student-centered teaching and learning. at the level of statistical significance .05

Keywords: Roles of administrators, support, student-centred teaching and learning

บทนำ

บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการอย่างเต็มความสามารถ และมีทักษะในการบริหารมีวิสัยทัศน์ก็จะสามารถพัฒนาสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จได้ในทางกลับกันหากผู้บริหารขาดทักษะ ประสบการณ์ความสามารถพัฒนาสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบทบาทได้อย่างเหมาะสม ดังกล่าวแล้ว ก็ยากที่จะพัฒนาสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบทบาทได้ อุดม ธาระณะ (2553, น.105) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษานอกเหนือจากงาน 4 งาน คือ งานวิชาการ งานบุคลากร งานงบประมาณ และงานบริหารทั่วไปแล้ว ยังต้องมีบทบาทหน้าที่อื่น ๆ อีก เช่น บทบาทในการเป็นผู้นำทางวิชาการ บทบาทในการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา บทบาทในการสร้างสรรค์

และพัฒนาคุณภาพการศึกษา บทบาท ในการเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูลผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา และบทบาทในการตัดสินใจ กรมวิชาการ (2549, น.56) ได้กำหนดบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่าเป็นผู้นำในการพัฒนามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษา หลักสูตรการจัดการเรียนการสอน การสร้างความร่วมมือและประสานกับบุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษาเพื่อการวางแผนพัฒนาการจัดให้มีข้อมูลสารสนเทศ สนับสนุนการจัดสภาพแวดล้อม ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน การนิเทศ ช่วยเหลือ โดยจัดให้มีระบบนิเทศภายใน ระบบประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ การกำกับติดตาม ประเมินผลและมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ สถานศึกษาและการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษาได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความเข้าใจความสามารถในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตลอดเวลา

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบริหารการศึกษา โดยเฉพาะการบริหารสถานศึกษา คือ คน หรือบุคลากร (Man) ซึ่งได้แก่ผู้บริหาร ครูอาจารย์เจ้าหน้าที่และในบรรดาบุคลากรเหล่านี้เชื่อกันว่า ผู้บริหารเป็นหัวใจและเป็นบุคคลที่มีความสำคัญสูงสุดที่จะกำหนดให้องค์การเดินไปสู่เป้าหมายอย่างมีทิศทาง ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดชะตาของสถานศึกษา เป็นผู้ผลักดันทำให้สถานศึกษาเจริญก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง แต่การที่สถานศึกษาจะประสบความสำคัญได้จริงหรือไม่ เพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ อย่างเต็มความสามารถและสติปัญญาทั้งด้านวิชาการ ธุรการ การเงินและพัสดุ บุคลากร อาคาร สถานที่ กิจการนักเรียน นักศึกษาและความสัมพันธ์ชุมชน ก็จะสามารถพัฒนาสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จสูงสุดได้ในทางกลับกันหากผู้บริหารขาดทักษะ ประสบการณ์ความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับบทบาทได้อย่างเหมาะสม ดังกล่าวแล้ว ก็ยากที่จะพัฒนาให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จสูงสุดได้เช่นเดียวกัน การมีผู้บริหารที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการเป็นผู้นำในการพัฒนาโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนประถมศึกษาเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุดและกระจัดกระจายอยู่ทุกส่วนของประเทศ ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่หรือผู้อำนวยการโรงเรียน จึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในโรงเรียน ผลการศึกษาของนักเรียนฝากไว้กับผู้บริหารโรงเรียนเป็นส่วนใหญ่ และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการประถมศึกษามีหลายอย่าง เช่น ระบบการบริหาร ผู้บริหารโรงเรียน และผู้ปกครองนักเรียน แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ผู้บริหารโรงเรียน (เพทาย ทองมหา, 2543, น.12) เนื่องจากการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของสถานศึกษาเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวครูและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการเรียน การสอนของครูในโรงเรียนโดยตรง ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของสถานศึกษา และช่วยทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นผู้ที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของสถานศึกษา และนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก ควรจะเป็นข้อมูลจากครูผู้สอนในโรงเรียนต่าง ๆ เหล่านั้น

ดังนี้การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้อง ส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านบริหารจัดการโรงเรียนด้าน การสนับสนุนการเรียนการสอนด้านการนิเทศภายในและด้านการวัดและประเมินผลเพื่อคุณภาพทางการศึกษาและรองรับกับการ

ประเมินคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษาซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีสถานศึกษาในความดูแลทั้งหมด 89 โรงเรียน ซึ่งการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ให้ความสนใจมาโดยตลอด ทั้งนี้การที่สถานศึกษาจะสามารถจัดการเรียนรู้ ดังกล่าวได้นั้น ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทที่สำคัญในการบริหารสถานศึกษาเพื่อนำไปสู่แนวคิดดังกล่าว

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยค้นคว้าในครั้งนี้ผู้บริหารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเองในพฤติกรรมการบริหารเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตามความคิดเห็นของครูจำแนกตามขนาดของโรงเรียน และประสบการณ์ในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ความหมายของคำว่าการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ประวิทย์ บึงสว่าง (2543, น.79) ให้ความหมายของการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หมายถึง การจัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้มากที่สุด โดยให้ผู้เรียนเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ได้คิดเองและปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรือแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายจนสามารถสร้างความรู้ด้วยตนเองและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตได้โดยครูเป็นผู้วางแผนร่วมกับนักเรียน จัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้กระตุ้นท้าทายให้กำลังใจและช่วยแก้ปัญหาหรือชี้แนวทางการแสวงหาความรู้ที่ถูกต้องให้กับผู้เรียนเป็นรายบุคคล

คณะอนุกรรมการการปฏิรูปการศึกษา (2543, น.5) ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้สอนได้จัดหรือดำเนินการให้สอดคล้องกับผู้เรียนตามความแตกต่างระหว่างบุคคล ความสามารถทางปัญญา วิธีการเรียนรู้โดยบูรณาการ คุณธรรม ค่านิยมอันพึงประสงค์ให้ผู้เขียนได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติจริงได้พัฒนากระบวนการ คิดวิเคราะห์ ศึกษาค้นคว้า ทดลองและแสวงหา

ความรู้ด้วยตนเองตามความถนัดความสนใจด้วย วิธีการและแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายเชื่อมโยงชีวิตจริงทั้งในและนอกห้องเรียน มีการวัดประเมินผลตามสภาพจริงทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามมาตรฐานหลักสูตรที่กำหนด

กล่าวโดยสรุป การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หมายถึง รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตและสังคมของผู้เรียนมากที่สุด โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ความสามารถทางปัญญา ความถนัดความต้องการ ความสนใจและวิธีการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติจริงได้พัฒนากระบวนการคิดวิเคราะห์ศึกษา ค้นคว้า ทดลอง และแสวงหาความรู้ด้วยตนเองด้วยวิธีการและแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย มีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามมาตรฐานของหลักสูตร

เสทื้อน เทพรงทอง (2550, น.78) กล่าวว่า การออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญสามารถใช้ได้กับการเรียนการสอนทุกวิชา และทุกระดับชั้น เพียงแต่ธรรมชาติของ เนื้อหาวิชาที่ต่างกันจะมีลักษณะที่เอื้ออำนวยให้ครูออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในจุดเด่นที่ต่างกัน คือ

1) รายวิชาที่มีเนื้อหามุ่งให้ผู้เรียนเรียนรู้กฎเกณฑ์และการนำเอากฎเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น วิชาคณิตศาสตร์หรือการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ครูสามารถใช้กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สร้างองค์ความรู้ด้วยตัวเองโดยใช้วิธีสอนแบบอุปนัยและเปิดโอกาส ให้ผู้เรียนได้นำกฎเกณฑ์ที่ทำความเข้าใจได้ไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยใช้วิธีการสอนแบบนิรนัย การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นก็จะเป็นการเรียนรู้ที่ยั่งยืนเพราะผู้เรียนได้สร้างความรู้ด้วยตัวเอง

2) รายวิชาที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คนพบความรู้จากการค้นคว้าทดลองและการอภิปรายโดยใช้หลักเหตุผล เช่น วิชาวิทยาศาสตร์ผู้เรียนมีโอกาสที่จะได้สร้างความรู้เองโดยตรงเพียงแต่ครูต้องรู้จักการใช้คำถามยั่วยุและเชื่อมโยงความคิดประกอบกับการได้มีโอกาสทำการทดลองเป็นการปฏิบัติร่วมกัน ผู้เรียนจะได้มีปฏิสัมพันธ์กัน มีการเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อสร้างความรู้ผ่านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่ทำกันมาอยู่แล้ว

3) รายวิชาที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ข้อมูลที่มีลักษณะยั่วยุให้ออกความคิดเห็นได้เช่น วิชาสังคมศึกษาและวรรณคดีเป็นลักษณะพิเศษที่ครูจะนำมาใช้เป็นเครื่องมือให้เกิดกิจกรรมการใช้ความคิดอภิปรายนำไปสู่ข้อสรุปเป็นผลของการเรียนรู้และการสร้างนิสัยยอมรับฟังความคิดเห็นกัน เป็นวิถีทางที่ดีในการปลูกฝังประชาธิปไตยให้กับผู้เรียน

4) รายวิชาที่ต้องอาศัยการเคลื่อนไหวร่างกายเป็นหลัก เช่น วิชาพลศึกษาและการงานอาชีพครูควรใช้โอกาสดังกล่าวให้ผู้เรียนได้สร้างความรู้ผ่านกระบวนการทำงาน

5) รายวิชาที่ส่งเสริมความคิดจินตนาการและการสร้างสุนทรียภาพ เช่น วิชาศิลปะ และ ดนตรี นอกจากจะมีโอกาสเคลื่อนไหวร่างกายแล้ว ผู้เรียนยังมีโอกาสได้สร้างความรู้และความรู้สึกที่ดีผ่านกระบวนการทำงานที่ครูออกแบบไว้ให้

เจมวิทย์ เครือคำ (2547, น.24) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในด้านการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเกี่ยวข้องกับการบริหารด้านต่าง ๆ 4 ด้านเพื่อเอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ประกอบด้วย

1) การจัดบรรยากาศทางภายภาพ

2) การจัดบรรยากาศทางวิชาการ

3) การส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอน

4) การจัดปัจจัยสนับสนุน

กรมวิชาการ (2549, น.16) ได้แบ่งบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1) การเป็นผู้นำในการพัฒนา มีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ฯลฯ

2) การสร้างความร่วมมือและประสานกับบุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษาเพื่อการวางแผนพัฒนา

3) การจัดให้มีข้อมูลสารสนเทศ สนับสนุนการจัดสภาพแวดล้อม ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่ เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน

4) การนิเทศ ช่วยเหลือ โดยจัดให้มีระบบนิเทศภายใน ระบบประกันคุณภาพภายในอย่างเป็น ระบบ

5) การกำกับ ติดตาม ประเมินผลและมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ สถานศึกษา

6) การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษาได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความเข้าใจความสามารถในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตลอดเวลา

จากการศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่กำหนดโดยกรมวิชาการ (2549, น.16) ได้กำหนดบทบาทไว้อย่างครอบคลุม โดยสามารถสรุปเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง การเป็นผู้นำในการพัฒนามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษา หลักสูตรการจัดการเรียนการสอน ฯลฯ

2. ด้านการสร้างความร่วมมือและสร้างเครือข่าย หมายถึง การสร้างความร่วมมือและประสานกับบุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษาเพื่อการวางแผนพัฒนา

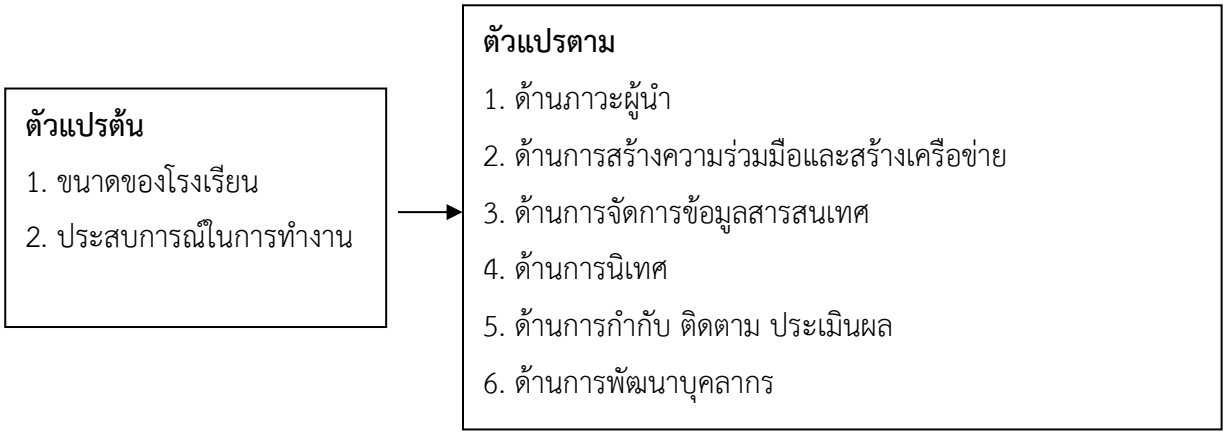
3. ด้านการจัดการข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง การจัดให้มีข้อมูลสารสนเทศ สนับสนุนการจัดสภาพแวดล้อม ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน

4. ด้านการนิเทศ หมายถึง การนิเทศ ช่วยเหลือ โดยจัดให้มีระบบนิเทศภายใน ระบบประกัน คุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ

5. ด้านการกำกับ ติดตาม ประเมินผล หมายถึง การกำกับ ติดตาม ประเมินผลและมีการนำผล การประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

6. ด้านการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษาได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความเข้าใจความสามารถในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตลอดเวลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ครูที่อยู่ในขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนแตกต่างกัน

2. ครูที่ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2565 ประกอบด้วย 4 อำเภอ ประกอบด้วย 4 อำเภอ รวม 89 โรงเรียน ได้แก่ อำเภอหัวหิน จำนวน 274 คน อำเภอปราณบุรี จำนวน 163 คน อำเภอสามร้อยยอด จำนวน 208 คน อำเภอกุยบุรี จำนวน 224 คน รวมทั้งสิ้น 869 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 274 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดโรงเรียนและประสบการณ์ในการทำงาน (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร

สถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 6 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ใช้สถิติได้แก่ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ขนาดโรงเรียน และประสบการณ์ในการทำงาน ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least – Significant Different)

ผลการวิจัย

1. บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ครูที่อยู่ในขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน พบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤชณรงค์ สุภาพ (2559, น.96 - 104) ได้ทำการวิจัยเรื่องศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ทั้งนี้เนื่องมาจากในการศึกษายุค

ปัจจุบันผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีบทบาทมากที่สุดในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนของครู ผู้บริหารต้องคอยอำนวยความสะดวกในทุกด้านที่เกี่ยวข้องให้แก่ครู ให้สามารถจัดการเรียนการสอนซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนอีกด้วย

2. ผลการเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียนแตกต่างกันในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรทัย พิมพ์ใจใส (2559, น.76 - 84) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 โดยกระบวนการวิจัยพบว่า พบว่าโรงเรียนขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมแตกต่างกับโรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมแตกต่างกับโรงเรียนขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพราะขนาดโรงเรียนส่งผลต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการที่จะช่วยสนับสนุนกาจัดการเรียนการสอนที่เส้นผู้เรียนเป็นสำคัญเป็นอย่างมาก

3. ผลการเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของมาลินี พลเยี่ยม (2556, น.59 - 71) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

4. จากผลการวิจัยบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกแต่ละรายด้านทั้ง 6 ด้าน ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการสร้างความร่วมมือและสร้างเครือข่ายและด้านการพัฒนาบุคลากร ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดของครูให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือและสร้างเครือข่ายในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและยังเน้นด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ สนับสนุนให้จัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนอีกด้วย

5. ในเรื่องความคิดเห็นของครูต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ขนาดโรงเรียนของครูในภาพรวมนั้น มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาในขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ต้องจัดสรร และหางบประมาณเพื่อมาใช้การสนับสนุนการจัดการเรียน

การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งโรงเรียนขนาดใหญ่จะมีความพร้อมในด้านเงินงบประมาณมากกว่าโรงเรียนขนาดอื่น ส่วนประสบการณ์ของครูไม่แตกต่างกัน ครูสามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญได้โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้สนับสนุนในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อจะได้นำไปพัฒนาให้จัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรศึกษาความต้องการของบุคลากรในโรงเรียน เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในการจัดการศึกษาขั้นนพื้นฐานและควรแนะแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542

3. ควรวิจัยความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีตอบทบาทของครูในการจัดการเรียนการสอนที่เนนผู้เรียนเป็นสำคัญ

บรรณานุกรม

กรมวิชาการ. (2549). *แนวทางการดำเนินงานปฏิรูปการเรียนการสอนตามเจตนารมณ์ กระทรวงศึกษาธิการ “2549 ปีแห่งการปฏิรูปการเรียนการสอน”*. กรุงเทพมหานคร.

กฤชณรงค์ สุภาพ. (2559). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

คณะอนุกรรมการการปฏิรูปการศึกษา. (2543). *ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด.* กรุงเทพมหานคร: คุรุสภาลาดพร้าว.

เจมวิทย์ เครือคำ. (2547). *บทบาทของผู้บริหารในการบริหารงานการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครูโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

ประวิทย์ บึงสว่าง. (2543). *ร่วมคิด ร่วมเขียน ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันแห่งชาติเพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรี.

เพทาย ทองมหา. (2543). *ครูผู้สร้างคน. วารสารวิทยาจารย์*, 98(10), หน้า 12.

มาลินี พลเยี่ยม. (2556). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 5.*

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

เสที้อน เทพรงทอง. (2550). *การประเมินประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, อุบลราชธานี.

อรทัย พิมพ์ใจใส. (2559). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3*. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.

อุดม ธาระณะ. (2553). *บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.

การบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

The Academic Administration for Excellency of Basic Educational Institutes under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1

ปิยะวดี มหาวัตร์[1] และจำรัส แจ่มจันทร์[2]

Piyavadee Mahawat[1] and Chumrus Jamjun[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand

E-mail: Boombeer0209@gmail.com[1], Chumrus@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก ผู้บริหารและครู จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติงานอยู่ระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และระดับการศึกษา ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามประสบการณ์ทำงานพบว่าภาพรวมไม่แตกต่างกัน และ (3) แนวทางการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้ แต่งตั้งคณะทำงานบริหารหลักสูตรสถานศึกษา จัดทำแผนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม สื่อการเรียนรู้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมจัดหาสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา สร้างความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจแก่ครูในกระบวนการนิเทศ แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดหน้าที่ในกระบวนการนิเทศอย่างชัดเจน และแต่งตั้งคณะกรรมการวัดและประเมินผลให้ชัดเจน กำหนดระเบียบการวัดและประเมินผลตามหลักสูตรสถานศึกษา

คำสำคัญ: การบริหารวิชาการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ความเป็นเลิศ

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the academic administration for excellency of basic educational institutes under the Phetchaburi primary educational service area office 1 (2) to compare the academic administration for excellency of basic educational institutes under the Phetchaburi primary educational service area office 1 classified by position, degree, and work experience, and (3) to study the guideline for academic administration for excellency of basic educational institutes under the Phetchaburi primary educational service area office 1. The research data were collected through questionnaires from 250 school administrators and teachers through simple random sampling. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance. The findings revealed that (1) the academic administration for excellency of basic educational institutes under the Phetchaburi primary educational service area office 1 overall was at a high level. (2) On the comparison of academic administration for excellency of basic educational institutes under the Phetchaburi primary educational service area office 1 classified by position, degree, and work experience aspect, it showed that there were significant differences for position and degree while there were no significant difference for work experience factors at the statistical level of 0.05, and (3) the guideline for academic administration for excellency of basic educational institutes were : should appoint the working group of the institute curriculum administration, arrange the student-centered learning plan and manage the environments, should encourage and provide the educational media materials and technology, should build awareness, knowledge, and understanding to teachers in the supervisory process; appoint the committees to clearly define the duties of supervisory process, appoint the committees manage clear assessment and evaluation, determine the rules of the measurement and evaluation according to the institute curriculum.

Keywords: Academic administration, Basic educational institutes, excellency

บทนำ

เป้าหมายการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560–2564) มุ่งเตรียมความพร้อมและวางรากฐานในการยกระดับประเทศไทยให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม สอดคล้องกับหลักการแผนพัฒนาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ที่ว่าการที่จะพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ให้เกิดขึ้นในอนาคตนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มีอยู่ให้เข้มแข็ง และมีพลังเพียงพอในการขับเคลื่อนกระบวนการการพัฒนาทั้งในระยะกลางและระยะยาว โดยเฉพาะ “การพัฒนาคน” ให้มีการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีสิ่งที่สำคัญที่สุดคือทักษะการเรียนรู้ซึ่งการจะพัฒนาคนให้มีทักษะการเรียนรู้และสามารถพัฒนาตัวเองได้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้การจัดการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน โดยแบ่งเป็นระดับประเทศ ระดับเขตพื้นที่การศึกษาและระดับสถานศึกษานำไปสู่การขับเคลื่อนการศึกษาในสถานศึกษา (ปิยพันธ์ ศิริรักษ์, 2563)

สถานศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทักษะและคุณภาพของคนเนื่องจาการดำเนินการในระดับสถานศึกษามีผลกระทบต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนโดยตรง โดยกำหนดภารกิจของสถานศึกษาให้มีขอบข่ายมากยิ่งขึ้นโดยกำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวดที่ 3 ระบบการจัดการศึกษา มาตรา 15 การจัดการศึกษามี 3 รูปแบบ คือการศึกษา ในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย และยังกำหนดแนวทางการศึกษาในหมวดที่ 4 มาตรา 2การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคน สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียน มีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตนเองตามธรรมชาติ มาตร 30 ให้สานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนรวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษาตลอดจนมีการกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลาง ไปยังสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษามีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ มีอิสระคล่องตัวในการตัดสินใจตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 5 มาตรา 39 โดยกระจายอำนาจบริหารและจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคลและบริหารทั่วไป

การบริหารงานวิชาการเป็นงานหลักหรือเป็นหัวใจของการบริหารสถานศึกษา ได้ให้ความหมายการบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารจัดการกิจกรรมทุกชนิดทุกประเภทที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนและการบริหารสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดเรียนการสอนเพื่อให้การดำเนินการจัดการเรียนรู้เป็นไปอย่างราบรื่นเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ไปเลี้ยงหัวใจ (รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ, 2559) การบริหารจึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่สุดของงานวิชาการที่สามารถทำให้งานวิชาการเกิดพลวัตรอยู่ตลอดเวลาส่งผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลและคุณภาพของการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับนักเรียน แต่จากสภาพความเป็นจริงพบว่าผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทยยังไม่เป็นที่น่าพอใจโดยผลการประเมินโครงการประเมินผลนักเรียนร่วมกับนานาชาติหรือ Programme for International Student Assessment (PISA) ประเทศไทย ประเมินเมื่อปี 2015 คะแนนวิชาการอ่านอยู่ที่อันดับ 57 ขณะที่คะแนนวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์อยู่อันดับที่ 54 ทั้งคู่

จากทั้งหมด 70 ประเทศ ซึ่งเป็นการประเมินนักเรียนอายุ 15 ปี แสดงให้เห็นถึงการอ่านคิดวิเคราะห์ของนักเรียนอยู่ในระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับนานาประเทศที่เข้าร่วมการประเมิน ซึ่งก็อาจจะเป็นผลจากโรงเรียนที่ไม่สามารถพัฒนานักเรียนให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ สอดคล้องกับรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ประจำปีการศึกษา 2564 พบว่า ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (o-net) ในกลุ่มสาระการเรียนรู้หลักต้องมีการพัฒนาต่อไปให้สูงขึ้น

จากสภาพปัญหาการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานดังกล่าวผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศ ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอบทความวิจัย การบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานวิชาการภายในสถานศึกษาให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารวิชาการ

ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารงานวิชาการหมายถึง กระบวนการบริหารกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ดีขึ้น ตั้งแต่ การกำหนดนโยบาย การวางแผนการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอน ตลอดจนการประเมินผลการสอน เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและจุดมุ่งหมายของการศึกษา.เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับ ผู้เรียน

กันตพัฒน์ มณฑา (2554) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารงานวิชาการหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมการดำเนินงานทุกอย่างที่เกี่ยวกับการปรับปรุงการเรียนการสอน ตลอดจนการประเมินผลให้ดีขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

สรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารจัดการในด้านกิจกรรมการจัดการเรียนการสอน การปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนการสอนพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพตามหลักสูตร

แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นเลิศของสถานศึกษา

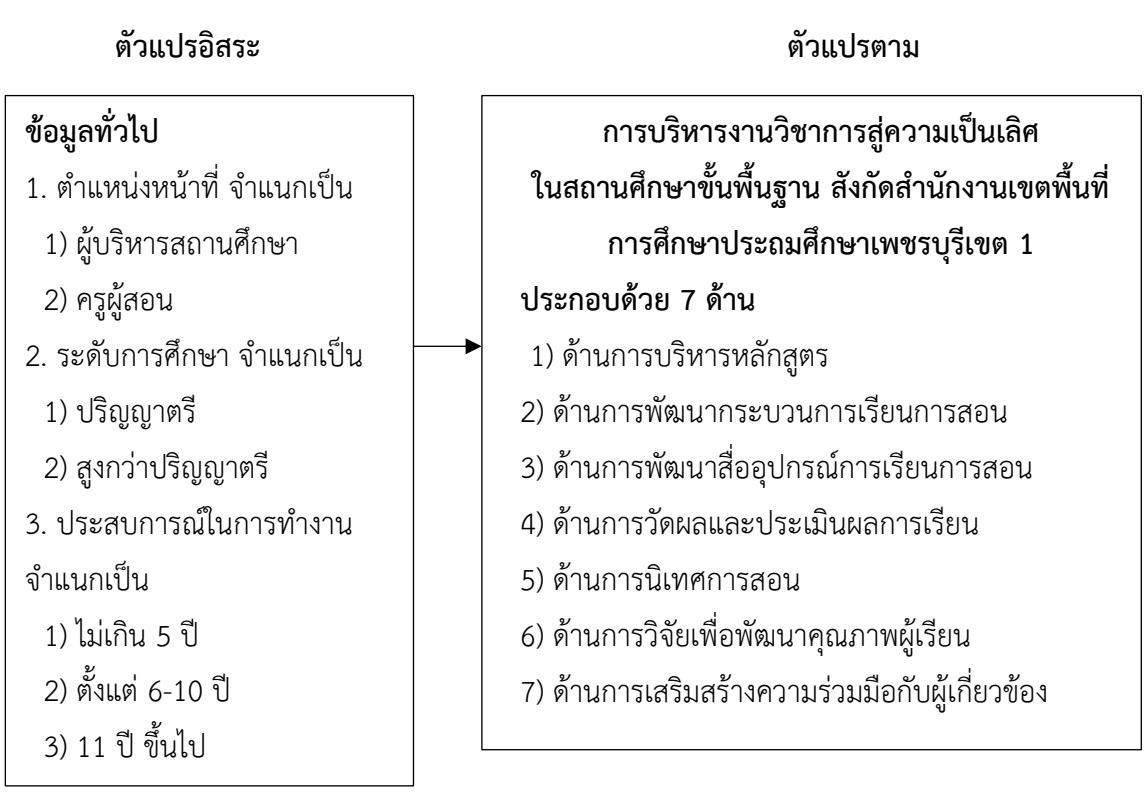
จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2551) กล่าวถึง ความเป็นเลิศหรือประสิทธิผลของสถานศึกษาไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษาไว้ซึ่งทั้งทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์และไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิก สมาชิกเกิดความ พึงพอใจในงาน ทุกคนมี ส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ และรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น และองค์การส่วนรวมสามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ยุกตนันท์ หวานฉ่ำ (2555) กล่าวว่า ความเป็นเลิศทางด้านวิชาการของสถานศึกษาคือ ประสิทธิผลของโรงเรียนพิจารณาจากนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีความใฝ่รู้ รักการอ่านแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ความสามารถในการใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีของครู มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากระทบทั้งภายในและภายนอกและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ครูอาจารย์ได้

สรุปได้ว่า ความเป็นเลิศของสถานศึกษา คือการที่สถานศึกษามีความสามารถในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่แท้จริงที่บูรณาการผสมผสานคงสภาพขององค์การให้เกิดความพึงพอใจและผลสำเร็จของการทำงานให้องค์การเกิดประโยชน์สูงสุด โดยพิจารณาจากความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนจนทำให้เกิดความพอใจในการทำงานซึ่งเป็นการมองประสิทธิผลในภาพรวมทั้งระบบ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ขอบข่ายเรื่อง การบริหารวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ทั้งสิ้นจำนวน 724 คน ผู้บริหารสถานศึกษา 89 คน ครู จำนวน 635 คน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยตารางของเครจซี่และมอร์แกน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 31 คนและครูจำนวน 219 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย ตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแนวทางการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การพัฒนาและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบสอบถาม ออกแบบแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล ภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขและแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปเป็นข้อคำถามที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (try out) กับผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาค พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพแล้วมาจัดพิมพ์ นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือส่งสถานศึกษา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 250 ฉบับ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างและขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายใน 1 เดือน

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 250 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วดำเนินการวิเคราะห์ผลตามขั้นตอนของการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับตอบคืน ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ในการตอบ

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไปแปลผลคะแนนเป็นช่วงคะแนนเฉลี่ย

4. เปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และหาผลการทดสอบพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน

ที่	การบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	ระดับการปฏิบัติ			
		$\bar{x}$	S.D	แปลผล	อันดับที่
1	ด้านการบริหารหลักสูตร	4.16	0.54	มาก	4
2	ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนการสอน	4.04	0.42	มาก	6
3	ด้านการพัฒนาสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน	3.93	0.42	มาก	7
4	ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน	4.15	0.50	มาก	5
5	ด้านการนิเทศการสอน	4.42	0.55	มากที่สุด	1
6	ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน	4.18	0.49	มาก	3
7	ด้านการเสริมสร้างความร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้อง	4.41	0.53	มากที่สุด	2
	โดยภาพรวม	4.18	0.40	**มาก**	

จากตารางที่ 1 การบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.18) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนิเทศการสอน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.42) รองลงมาคือ ด้านการเสริมสร้างความร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.41) และด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.18) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการพัฒนาสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.93)

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหน้าที่และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยภาพรวมมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ด้านการบริหารหลักสูตรสถานศึกษา ควรแต่งตั้งคณะทำงานบริหารหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ควรจัดทำแผนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ควรจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม สื่อการเรียนรู้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน ควรส่งเสริมจัดหาสื่อ และเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการนิเทศการสอน ควรสร้างความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจแก่ครูและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนิเทศ ควรแต่งตั้ง คณะกรรมการกำหนดหน้าที่ในกระบวนการนิเทศอย่างชัดเจน และด้านการวัดและประเมินผล ควรแต่งตั้งคณะกรรมการวัดและประเมินผลให้ชัดเจน ควรกำหนดระเบียบการวัดและประเมินผลตามหลักสูตรสถานศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 มีความต้องการพัฒนางานวิชาการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารสถานศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ปิยพันธ์ ศิริรักษ์ (2563) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25 พบว่า ภาพรวมมีการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ปิยพันธ์ ศิริรักษ์ (2563) ที่ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน แตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ด้านการบริหารหลักสูตรสถานศึกษา ควรแต่งตั้งคณะทำงานบริหารหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ควรจัดทำแผนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ควรจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม สื่อการเรียนรู้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน ควรส่งเสริม จัดหาสื่อ และเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการนิเทศการสอน ควรสร้างความตระหนักความรู้ความเข้าใจ แก่ครูและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนิเทศ ควรแต่งตั้ง คณะกรรมการกำหนดหน้าที่ในกระบวนการนิเทศอย่างชัดเจน และด้านการวัดและประเมินผล ควรแต่งตั้งคณะกรรมการวัดและประเมินผลให้ชัดเจน ควรกำหนดระเบียบการวัดและประเมินผลตามหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสาคร มหาหิงค์ และเกรียงไกร ธุรพันธ์ (2563) ที่ได้เสนอแนวทางการบริหารงานวิชาการคือ ควรแต่งตั้งคณะทำงานบริหารหลักสูตรสถานศึกษา ควรจัดทำแผนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และกำหนดระเบียบการวัดและประเมินผลตามหลักสูตร สถานศึกษาให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักสูตรสถานศึกษาหลักสูตรท้องถิ่น การจัดกระบวนการการเรียนรู้ สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการเรียนการสอน กระบวนการนิเทศภายในและ การวัดและประเมินผลผู้เรียน

1.2 ควรมีแผนบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมและพัฒนาครูอย่างต่อเนื่อง

1.3 ควรพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาสถานศึกษาควรมีการกำกับและติดตามการใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษารวมทั้งมีการประเมินและปรับปรุงการใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา

1.4 ควรจัดเก็บข้อมูลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ครบทุกด้านและนำข้อมูลสารสนเทศมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยและพัฒนาการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาอื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

บรรณานุกรม

กันตพัฒน์ มณฑา. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการกับสมรรถภาพการสอนของครูโรงเรียนเอกชน จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2551). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผนหน่วยที่ 6 เรื่อง การประเมินผลนโยบาย.* นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

ปิยพันธ์ ศิริรักษ์. (2563). *การบริหารงานวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ปทุมธานี.

ยุกตนันท์ หวานฉ่ำ. (2555). *การบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนในอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ. (2559). *การบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. สงขลา: ภาควิชาการบริหารศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สาคร มหาหิงคุ์ และเกรียงไกร ธุรพันธ์. (2563). การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4. *Journal of Modern Learning Development,* 5(6), หน้า 177-183.

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

The School Administrators' Roles in Promoting 21st Century Skills of Students in Schools under Prachuapkririkhan Secondary Educational Service Area Office

สุกัญญา อยู่ดำ[1] และจำรัส แจ่มจันทร์ [2]

Sukanya Yoodam[1] and Chumrus Jamjun [2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand

E-mail: krusugunyanaka2560@gmail.com[1], Chumrus@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและขนาดของโรงเรียน ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการครู และพนักงานราชการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 275 คน โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและ (2) ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งเสริมผู้เรียนให้มีทักษะในศตวรรษที่ 21 อย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ: บทบาท ผู้บริหารสถานศึกษา การส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the school administrators' roles in promoting 21st century skills of students in schools under Prachuapkririkhan secondary educational service area office, and (2) to compare the school administrators' roles in promoting 21st century skills of students in schools under Prachuapkririkhan secondary educational service area office classified by gender, age, degree, work experience, and size of school. The sample derived by stratified random sampling by province and simple random sampling consisted of 275 teachers. The research instruments were a questionnaire, attached to its reliability of 0.98. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. The findings revealed that (1) the school administrators' roles in promoting 21st century skills of students in schools under Prachuapkririkhan secondary educational service area office, both overall and individual aspects were at a high level. 2) On the comparison of the school administrators' roles in promoting 21st century skills of students in schools under Prachuapkririkhan secondary educational service area office classified by gender, age, degree, work experience, and school size aspect, it showed that there were significant differences for gender factors while there was no significant difference for age, degree, work experience, and school size factor at the statistical level of .05. The knowledge from this research is beneficial for school administrators to manage the educational administrations to promoting 21st century skills of students with quality.

Keywords: Roles, school administrator, promoting 21st century skills

บทนำ

การศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศและได้รับการคาดหวังให้ทำหน้าที่ต่าง ๆ ที่เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นส่วนช่วยในการเพิ่มความเท่าเทียมในสังคมและเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างอาชีพ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและความเจริญรุ่งเรืองของประเทศ สภาวการณ์ปัจจุบันทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (สมสกุล เทพประทุน และศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์, 2561) กระแสโลกาภิวัตน์โลกที่ไร้พรหมแดนเปิดโอกาสให้มีการเคลื่อนย้ายทุนและปัจจัยการผลิตระหว่างประเทศได้อย่างคล่องตัว ความได้เปรียบของประเทศทั้งหลายในอนาคตมิได้ขึ้นกับความร่ำรวยของทรัพยากรธรรมชาติ แต่อย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับพร้อมด้านกำลังคนและเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ทรัพยากรบุคคลที่มีขีดความสามารถสูงจะสามารถนำประเทศไปสู่ความก้าวหน้าและมั่นคง พลเมืองของประเทศต้องมีความเป็นพลเมืองดี มีขีด

ความสามารถสูงขึ้น มีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์และเข้าใจเพื่อนร่วมโลกได้ดี มีความเป็นพลวัตหรือความสามารถในการปรับตัวสูง คนในชาติมีความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมได้ดีแต่ละประเทศจะมีวัฒนธรรมผสมผสาน ดังนั้นแต่ละประเทศ ต้องมีแนวทางที่ดีในการสงวนรักษาเอกลักษณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมของตนเอง ต้องเตรียมเผชิญความขัดแย้งทางวัฒนธรรมและความเชื่อ คนในชาติจึงต้องมีปัญญาที่จะไตร่ตรอง ใคร่ครวญ และมีความรู้เท่าทันความเจริญทางวัตถุมีความพอดีระหว่างการแสวงหาปัจจัยต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตกับการรักษาไว้ซึ่งค่านิยมและวัฒนธรรมอันดีงาม (ดิเรก วรรณเศียร, 2564) การศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของประเทศ ชาติใดที่ประชาชนมีการศึกษาสูง ก็สามารถใช้สติปัญญาความคิดและพลังสร้างสรรค์จากประชาชนในการพัฒนาชาติได้มาก มีความจีรังยั่งยืนในการพัฒนา เป็นกำลังปัญญาช่วยให้ประเทศสามารถ แสวงหาโอกาสอย่างเหมาะสมสามารถหลีกเลี่ยงภัยคุกคามต่าง ๆ ได้อย่างทันการ

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการภารกิจหลักตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561–2580) ในการขับเคลื่อนการพัฒนาการเรียนรู้ และศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต รวมทั้งแผนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษาและนโยบายรัฐบาลทั้งในส่วนนโยบายหลักด้านการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพของคนไทย ทุกช่วงวัยและนโยบายเร่งด่วนในการเตรียมคนไทยสู่ศตวรรษที่ 21 โดยคาดหวังว่าผู้เรียนทุกช่วงวัยจะได้รับการพัฒนาในทุกมิติเป็นคนดี เป็นคนเก่ง มีคุณภาพ และมีความพร้อมร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ สู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน เนื่องจากในสังคมปัจจุบัน เป็นโลกที่เน้นเรื่องกัลยาณมิตร มีการเปลี่ยนรูปแบบของคนจากต่างคนต่างปิดไปสู่ต่างคนต่างเปิด เป็นโลกที่ก้าวข้ามสังคมที่เน้นการแข่งขันไปสู่การร่วมสร้างสรรค์ เป็นโลกที่ภูมิปัญญาได้พัฒนาก้าวข้ามทรัพย์สินทางปัญญาสู่ภูมิปัญญามหาชน (กนิษฐา หลักฐาน และคณะ, 2564) การปรับเปลี่ยนเพื่อเตรียมทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความมีสุข ในขณะเดียวกันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การศึกษาจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดนโยบาย เป้าหมายและมาตรการในการจัดการให้เกิดมีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ดังจะเห็นได้จากนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในการพัฒนาเยาวชนของชาติเข้าสู่โลกยุคศตวรรษที่ 21 โดยมุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรมรักความเป็นไทยให้มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ มีทักษะด้านเทคโนโลยี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในสังคมโลกได้อย่างสันติ (ชยพล พานิชเลิศ, 2564)

นอกจากนี้หัวใจของการปฏิรูปการศึกษาตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ คือการปฏิรูปการเรียนรู้ซึ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและแน่นอนผู้มีบทบาทสำคัญที่สุดในการผลักดันให้การปฏิรูปการศึกษาประสบความสำเร็จมากที่สุดก็คือครู การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน มุ่งเน้นพัฒนาประชากรวัยเรียนทุกคนและทุกกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งหมายรวมถึง กลุ่มผู้เรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ กลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร ในทุกมิติโดยมีเป้าหมาย เพื่อให้ผู้เรียนมีความรักในสถาบันหลักของชาติยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อบ้านเมืองเป็นพลเมืองดีของชาติและเป็นพลโลกที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีทักษะวิชาชีพ และมีทักษะชีวิตที่เหมาะสมสอดคล้องกับสังคมปัจจุบัน (อำไพ นงค์เยาว์,

2560) โดยการพัฒนาระบบการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 โดยมีประเด็นกลยุทธ์ดังนี้ 1) ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรทุกระดับการศึกษาให้เอื้อต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนเป็นรายบุคคลมีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 นำไปสู่การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ (Career Education) 2) พัฒนาผู้เรียนทุกคนให้มีความรักในสถาบันหลักของชาติยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีทัศนคติที่ดีต่อบ้านเมือง มีหลักคิดที่ถูกต้อง เป็นพลเมืองดีของชาติและเป็นพลเมืองโลกที่ดีมีคุณธรรมจริยธรรม 3) พัฒนาคุณภาพของผู้เรียน ให้มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีความเป็นเลิศด้านวิชาการนำไปสู่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน 4) พัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะอาชีพ และทักษะชีวิตมีสุขภาวะที่ดีสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข 5) การจัดการศึกษาเพื่อการบรรลุเป้าหมายโลกเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 6) พัฒนาคุณภาพผู้เรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ และ 7) นำ Digital Technology มาใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนเป็นรายบุคคลตามสมรรถนะ ความต้องการ และความถนัดสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2562)

กรอบแนวคิดเชิงมโนทัศน์สำหรับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางเนื่องด้วยเป็นกรอบแนวคิดที่เน้นผลลัพธ์ที่เกิดกับผู้เรียน (Student Outcomes) ทั้งในด้านความรู้สาระวิชาหลัก (Core Subjects) และทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งได้แก่ 1) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม 2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และ 3) ทักษะชีวิตและการทำงาน (ชยพล พานิชเลิศ, 2564) โดยทักษะข้างต้นนี้ช่วยผู้เรียนได้เตรียมความพร้อมในหลากหลายด้านรวมทั้งระบบสนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่มาตรฐานและการประเมินหลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนาครู สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนในศตวรรษที่ 21 (ณิรดา เวชญาลักษณ์, 2559)

ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคน เพื่อเป็นการพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน เป็นบุคคลกำหนดทิศทางการทำงาน ดังนั้นหน้าที่และภาระในความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ให้มีคุณภาพนั้นจึงขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรงเพราะผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นบุคคลหลักที่จะนำสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายซึ่งบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษามีส่วนสำคัญกับความสำเร็จในการบริหารงานผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องนำสถานศึกษาของตนเองเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 แต่ผู้บริหารส่วนใหญ่มีภาระงานการบริหารไม่ตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ ประกอบกับไม่มีการนิเทศต่อเนื่อง และไม่นำผลการนิเทศมาปรับใช้ จึงทำให้บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ (บรรจง ลาวะลี, 2560)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางดำเนินการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาของสถานขั้นพื้นฐาน สำหรับนำไปใช้ในกระบวนการจัดการศึกษาให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท

สุชาวดี พรหมเสน (2557) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกตามบทบาทที่ได้รับเป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานการณ์นั้น ๆ โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์เดิม

อิสมาแอล เจะเล็ง (2557) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่าบทบาท หมายถึง ภาระหน้าที่และการปฏิบัติภารกิจ ตลอดจนการดูแลการดำเนินกิจกรรมในองค์กรให้ดำเนินไปตามความคาดหวังในขอบเขตของความเป็นจริงในฐานะและตำแหน่ง

สรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลในตำแหน่งแสดงออกตามตำแหน่ง หน้าที่ที่ตนดำรงอยู่หรือตามความมุ่งหวังของสังคม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกจริงและสามารถสังเกตได้ จัดเป็นบทบาทที่ปฏิบัติจริงและพฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องการให้บุคคลในตำแหน่งนั้น ๆ แสดงพฤติกรรมออกมา

แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาคือบุคคลที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาในแต่ละสถานศึกษานั้นจึงขึ้นอยู่กับความเป็นผู้นำความสามารถการการแสดงบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษานั้น ๆ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษา

พิษณุ คนซื่อ (2558) ให้ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเป็นทางการเพื่อดำเนินการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาให้บรรลุนโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิรัตน์ รัตนกำเนิด (2557) ได้ให้ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่า ผู้บริหาร คือ ผู้ที่ดูแลรักษาพัฒนาองค์กรให้ดำรงอยู่ด้วยความมั่นคงเจริญก้าวหน้า และใช้ความรู้ความสามารถความพยายาม ปฏิบัติ

หน้าที่ให้องค์กร โดยหลักการและเหตุผลเป็นที่ยอมรับและประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารมาผสมผสาน เพื่อจะพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ผู้บริหารที่จะเป็นผู้ที่ทำงานประสบผลสำเร็จต้องรู้และเข้าใจบทบาทของตนเองว่า ควรปฏิบัติอย่างไรต่องานที่รับผิดชอบ เพื่อการบริหารเป็นไปอย่างราบรื่นบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

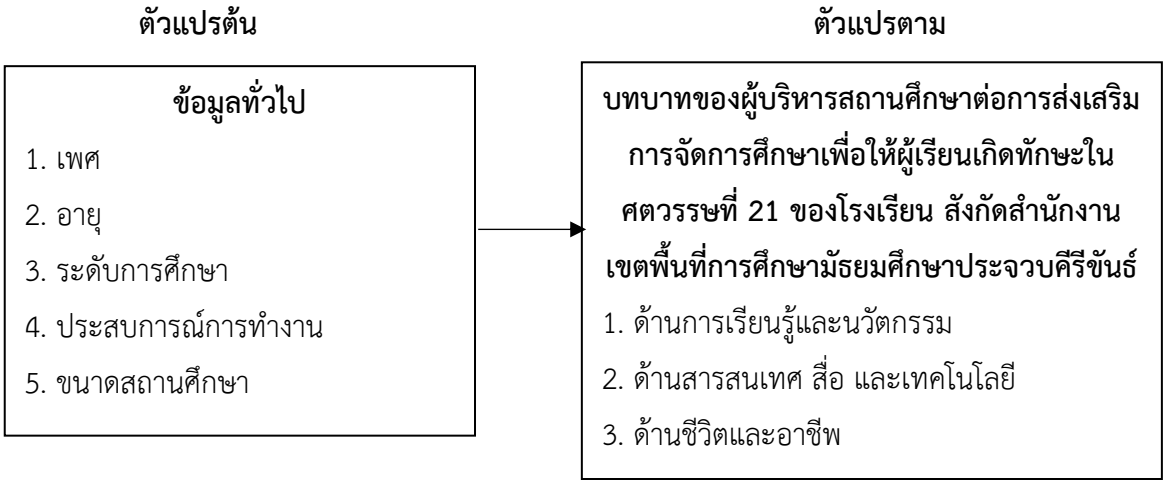
สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุดในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบอย่างใกล้ชิดต่อการจัดการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาควรเป็นแบบอย่างของการนำการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำทางวิชาการ โดยต้องให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด และผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในสถานศึกษา และต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการสร้างความประสานสัมพันธ์อันดีกับทุกฝ่ายผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้นำความรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ส่งเสริมการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมและพัฒนาครูให้จัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร ความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น สนับสนุนการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี การสื่อสารมาใช้ในการเรียนรู้

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

การศึกษาจึงเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ที่ต้องการในศตวรรษที่ 21 ให้แก่เด็กและเยาวชน โดยเปลี่ยนเป้าหมายการเรียนรู้จากเน้นเรียนวิชาเพื่อได้ความรู้ ไปสู่การพัฒนาทักษะที่สำคัญต่อชีวิตในยุคใหม่ ซึ่งต้องเรียนให้เกิดทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 หน้าที่ของครูจึงต้องเปลี่ยนจากเน้น “สอน” หรือสั่งสอนไปทำหน้าที่จุดประกายความสนใจใฝ่รู้ (Inspire) แก่ผู้เรียน ให้ผู้เรียนได้เรียนจากการลงมือปฏิบัติ (learning by Doing) ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 วิจารณ์ พานิช (2555) ได้กล่าวถึง ทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ว่าประกอบด้วย 1) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ได้แก่ ความริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหาและการสื่อสารและการร่วมมือ 2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ได้แก่ ความรู้ด้านสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับสื่อและความรู้ด้านเทคโนโลยี และ 3) ทักษะชีวิตและอาชีพ ได้แก่ ความยืดหยุ่นและปรับตัว การริเริ่มสร้างสรรค์และเป็นตัวของตัวเอง ทักษะสังคมและสังคมข้ามวัฒนธรรม การเป็นผู้สร้างหรือผลิต และความรับผิดรับชอบ เชื่อถือได้ และภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์การส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการครูและพนักงานราชการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 946 คน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 275 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของสถานศึกษา แล้วสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและ ขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การพัฒนาและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบสอบถาม ออกแบบแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล ภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขและแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปเป็นข้อคำถามที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (try Out) กับผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาค พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.98

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพแล้วมาจัดพิมพ์ นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือส่งสถานศึกษาเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 275 ฉบับ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างและขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายใน 1 เดือน

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 275 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วดำเนินการวิเคราะห์ผลตามขั้นตอนของการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับตอบคืน ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ในการตอบ

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไปแปลผลคะแนนเป็นช่วงคะแนนเฉลี่ย

4. เปรียบเทียบบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และหาผลการทดสอบพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมและรายด้าน

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาใน การส่งเสริมทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21	ความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	3.95	0.65	มาก
2. ด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี	3.96	0.68	มาก
3. ด้านชีวิตและอาชีพ	3.76	0.44	มาก
รวม	**3.89**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนใน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยสามลำดับพบว่าด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม และด้านชีวิตและอาชีพ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและขนาดของสถานศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ พบว่าภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ตระหนักและเห็นความสำคัญของการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 จึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนานักเรียนให้เข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคศตวรรษที่ 21 และการส่งเสริมปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของนักเรียนให้เข้มแข็งและเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตสามารถเป็นภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (สมหมาย อ่ำดอนกลาย, 2556) ดังที่ รุ่งระวี เมฆไลย์ (2560) ได้กล่าวว่า หน้าที่และภาระในความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ให้มีคุณภาพนั้นจึงขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรง เพราะผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นบุคคลหลักที่จะนำสถานศึกษาไปสู่

ความสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นผู้นำในการกำหนดนโยบายเป้าหมายวางแผน ตลอดจนดำเนินงานของโรงเรียน เพื่อให้การบริหารงานบรรลุสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเร่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของครู ปรับเปลี่ยนเนื้อหาตามหลักสูตรควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้กับครูผู้สอน ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้สูงขึ้นเพื่อพัฒนานักเรียน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เตือนใจ ปิ่นนิกร (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเพื่อสัมฤทธิ์ผลทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 พบว่า มีสภาพการบริหารโรงเรียนในศตวรรษที่ 21 ภาพรวมการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับความคิดเห็นของครูเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยภาพรวม สูงกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมของครูเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีความคิดเห็น เจตคติ ทัศนคติที่ต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งรวี เมฆไลย (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรูของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎรธานี เขต 3 พบว่าครูที่มีประสบการณ์การสอน ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษ ที่ 21 ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ครูจัดการเรียนรู้โดยจัดห้องเรียนให้นักเรียนนั่งเป็นกลุ่ม และจัดการเรียนรู้เชิงลึกมากกว่าการเรียนรู้แบบท่องจำ

1.2 ด้านสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยี ผู้บริหารสถานศึกษา ควรส่งเสริมให้นักเรียนใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นคว้าหาข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้ครูสร้างนวัตกรรมและวิธีการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวกลาง และจัดบริการเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างพอเพียงเพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึงสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านทักษะชีวิตและอาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการส่งเสริมให้ผู้เรียนแสดงความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย จัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อให้นักเรียนรู้จักตนเอง รู้จักอาชีพ และแนวโน้มตลาดแรงงานและให้ผู้เรียนเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหา และแนวทางการแก้ไขการดำเนินงานการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้การดำเนินงานในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนบรรลุเป้าหมายผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 อย่างเต็มศักยภาพ

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ให้มีศักยภาพในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียน

2.3 ควรมีการศึกษาบทบาทของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 ในด้านอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมบทบาทของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพอย่างรอบด้าน

บรรณานุกรม

กนิษฐา หลักฐาน, เจษฎา เทพศร และ ประสิทธิ์ เขียวศรี. (2564). *แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษาบริบทในพื้นที่สำนักงานศึกษาธิการภาค 8 (จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง)*. ชลบุรี: สำนักงานศึกษาธิการภาค 8.

ชยพล พานิชเลิศ. (2564). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต 6*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชัยภูมิ.

ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2559). *การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.* พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

ดิเรก วรรณเศียร. (2564). *MACRO model : รูปแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

เตือนใจ ปิ่นนิกร. (2557). *กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเพื่อสัมฤทธิ์ผลทางวิชาการในศตวรรษที่ 21.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและผู้นำการเปลี่ยนแปลง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, ปทุมธานี.

บรรจง ลาวะลี. (2560). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคไร้พรมแดน. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด,* 6(2), หน้า 2-5.

พิษณุ คนซื่อ. (2558). *บทบาทการส่งเสริมการทำวิจัยในชั้นเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนวัดแสงสรรค์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

รุ่งระวี เมฆไลย. (2560). *การศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเสริมสร้างทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครูสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรี – สฤษดิ์วงศ์.

วิรัตน์ รัตนกำเนิด. (2557). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการส่งเสริมจริยธรรมนักเรียนของโรงเรียนในสหวิทยาเขตรัชมังคลาภิเษก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1*. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

สมสกุล เทพประทุน และศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์. (2561). แนวทางการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของ ผู้เรียนในสถานศึกษานำร่อง ลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้ ในอำเภอบ้านโป่ง. *วารสารการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร, 9*(2), หน้า 124-138.

สมหมาย อ่ำดอนกลอย. (2556). บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 7*(1), หน้า 1–7.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *ทักษะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

สุชาวดี พรหมเสน. (2557). *ศึกษาสภาพการนิเทศภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

อำไพ นงค์เยาว์. (2560). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 10(1), หน้า 132-143.

อิสมาแอล เจะเล็ง. (2557). *บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของผู้เรียนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษาอิสลาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ปัตตานี.

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

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

The Relationship between Innovative Leadership of School Administrators and The Efficiency of Educational Personnel in School under Chumphon Primary Educational Service Area Office 1

จันทนิภา หนูอิ่ม[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Janthanipa Nooim[1] and Jirasak Surangkapipat[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: janthanipanuim@gmail.com[1], jirsu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูล คือ คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือรองผู้อำนวยการสถานศึกษาแต่ละสถานศึกษา จำนวน 1 คน และครูในสถานศึกษาแต่ละสถานศึกษาจำนวน 2 คน รวมทั้งหมด 225 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

Abstract

This research has three objectives: (1) to study the level of innovative leadership of school administrators under the jurisdiction of Chumphon Primary Educational Service Area Office 1, (2) to study the efficiency level of educational personnel in schools under the jurisdiction of Chumphon Primary Educational Service Area Office 1, and 3) to study the relationship between innovative leadership administrators and the efficiency of educational personnel in educational institutions under the jurisdiction of Chumphon Primary Educational Service Area Office 1. This research is quantitative. The informants are one director or deputy director of each school and two teachers in each school, for a total of 225 people. The data was collected using a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product-moment correlation coefficient analysis. The results of the research showed that (1) the level of innovative leadership of school administrators under the jurisdiction of Chumphon Primary Educational Service Area Office 1 was at the highest level; (2) the efficiency level of educational personnel in schools under the jurisdiction of Chumphon Primary Educational Service Area Office 1 was at the highest level; and (3) regarding the relationship between innovative leadership administrators and the efficiency of educational personnel in educational institutions under the jurisdiction of Chumphon Primary Educational Service Area Office 1, it was found that there was a quite high correlation.

Keywords: Innovative leadership of school administrators, efficiency of educational personnel, educational institutions under the office of primary educational service area

บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบัน ได้พบเจอกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการศึกษา ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการนำวิทยาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งมีผลทำให้การบริหารการศึกษาของไทยอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการแข่งขันต้องปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและความท้าทายที่เกิดขึ้นนั้นเกี่ยวข้องกับคุณภาพของคนการพัฒนาคนให้มีคุณภาพต้องเริ่มด้วยการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่และต่อเนื่องทำให้คนรู้จักคิดรู้จักการวิเคราะห์รู้จักการแก้ปัญหามีความริเริ่มสร้างสรรค์รู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเองการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานต้องจัดให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมรวมไปถึงความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยี ซึ่งเปรียบเสมือนการสร้างกล

ยุทธ์ใหม่ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลและสังคมไทยเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 และฉบับที่ 3 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546) ผู้นำจึงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีความชำนาญในการประยุกต์ทั้งวิธีคิดวิธีการทำงานมีความซื่อสัตย์และพร้อมเปิดโอกาสและข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพพัฒนาผลงานให้มีประสิทธิภาพและความยั่งยืนของในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงต้องสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการนำนวัตกรรมลงสู่ชั้นเรียนให้กับครูผู้สอนได้นำนวัตกรรมนั้นมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากการศึกษามีความจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้องค์กรก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ดังนั้นการใช้นวัตกรรมมาประยุกต์ในการบริหารจัดการระบบการศึกษาจึงมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนให้ไปในทิศทางที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลดีกับนักเรียนมากขึ้นเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้มากขึ้น (ศศิประภา ชัยประสิทธิ์, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของไพฑูรย์ สินลารัตน์ ที่กล่าวว่าการศึกษาควรดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและมีคุณค่าต่อผู้เรียนต่อสังคมในทางสร้างสรรค์มากขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศให้ดำรงอยู่ในภาวะสังคมโลกการศึกษาควรดำเนินการไปในทิศทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมเพื่อผลผลิตใหม่ในวงการศึกษา (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2553)

เนื่องจากจังหวัดชุมพรมีโรงเรียนในสังกัดของกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 8 อำเภอ มีการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษารับผิดชอบเป็น 2 เขตพื้นที่การศึกษาในระดับประถมศึกษา นั่นคือ เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรเขต 1 และเขตพื้นที่การศึกษาประศึกษาชุมพรเขต 2 โดยผู้วิจัยรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพรเขต 1 ซึ่ง เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีโรงเรียนทั้งหมด 113 โรงเรียน และมีผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 113 คน ในปีการศึกษา 2565 โดยพบว่าโรงเรียนทั้งหมดนั้นต่างมีลักษณะเฉพาะตัวและบริบทของแต่ละโรงเรียนที่แตกต่างกันไป ส่งผลทำให้เกิดความแตกต่างและความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและการบริหารการศึกษาในสถานศึกษาขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งประเด็นในการท้าทายความสามารถในการพัฒนาและบริหารงานในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาสามารถขับเคลื่อนและดำเนินไปได้ในปัจจุบันบนพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

การบริหารงานในยุคศตวรรษที่ 21 พบว่านวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จ ซึ่งการนำไปสู่เป้าหมายดังกล่าวผู้นำจึงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ซึ่งภาวะการเป็นผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคศตวรรษที่ 21 นั้นต้องแสดงให้เห็นถึงการมีความพร้อมความชำนาญ รวมถึงการมีศักยภาพและทักษะต่าง ๆ ในการนำบุคลากรในสถานศึกษาให้สามารถเกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ โดยผู้นำจะต้องยอมรับและเปิดมุมมองข อง

ตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคลากรทางการศึกษาสำหรับการให้ความร่วมมือกันเพื่อก่อให้เกิดความยั่งยืนในสถานศึกษา ทั้งนี้ผู้นำคือผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรหรือสถานศึกษามีความคิดและแนวทางในการสร้างสิ่งใหม่ วิธีการใหม่เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่สถานศึกษาต่อไปในอนาคต (กุลชลี จงเจริญ, 2559, น.5) การศึกษาการวิจัยในเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการที่จะทำให้คุณภาพทางการศึกษาของผู้เรียนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่สถานศึกษากำหนดไว้นั้นผู้บริหารสถานศึกษามีส่วนสำคัญในการพัฒนาให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของสถานศึกษานั้น ๆ ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องบริหารคนและบริหารงานไปพร้อม ๆ กัน โดยใช้ความรู้และความสามารถที่มีมาใช้ในการบริหารจัดการ ยิ่งในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ยิ่งประเทศไทยที่กำลังเข้าสู่ยุคแห่งการพัฒนาและการคิดค้นนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคม ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญเป็นอย่างยิ่งเพื่อตอบสนองความท้าทายที่เกิดขึ้น นำไปสู่การเป็นผู้นำเชิงนวัตกรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษาทุกท่านควรเป็น เนื่องจากผู้บริหารเป็นกลไกที่สำคัญและมีอิทธิพลสูงต่อสิ่งที่ได้จากระบบการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรหรือสถานศึกษานั้น ๆ จึงต้องอาศัยภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนเพื่อส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาให้สามารถขับเคลื่อนสถานศึกษาไปได้ในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2549)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัย ซึ่งประกอบอาชีพข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 มีความสนใจในการทำวิจัย เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 เพื่อต้องการศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และต้องการทราบถึงภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาคนและพัฒนางานร่วมกับการบริหารคนและการบริหารงานในสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษานั้น ๆ มีประสิทธิภาพและสามารถผลิตนักเรียนที่มีคุณภาพให้สามารถดำเนินต่อไปในสังคมอนาคตได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

ในการบริหารสถานศึกษาในปัจจุบันผู้บริหารยุคใหม่จำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงสถานศึกษาให้สามารถขับเคลื่อนเดินหน้าต่อไปได้ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมไว้ดังนี้

กุลชลี จงเจริญ (2556, หน้า 6) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม หมายถึง การแสดงออกถึงคุณลักษณะของผู้นำที่มีสมรรถนะ บุคลิกภาพ บทบาท ความสามารถในการเข้าถึงปัญหาหรือโอกาสที่สลับซับซ้อน สามารถค้นพบแนวทางในการดำเนินการใหม่ ๆ เน้นสัมพันธภาพของกลุ่มบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความไว้วางใจสมาชิกภายในองค์การ รวมทั้งใช้กระบวนการของการสร้างสรรค์บริบททางนวัตกรรมเพื่อการขับเคลื่อนให้บุคลากรสามารถสร้างนวัตกรรมในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตและการใช้บริการอย่างสร้างสรรค์

จากความหมายดังกล่าวในข้างต้นสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม หมายถึง การแสดงออกถึงคุณลักษณะของผู้นำที่มีสมรรถนะ บุคลิกภาพ บทบาท ความสามารถในการเข้าถึงปัญหาหรือโอกาสที่สลับซับซ้อน สามารถค้นพบแนวทางในการดำเนินการใหม่ ๆ เน้นสัมพันธภาพของกลุ่มบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความไว้วางใจสมาชิกภายในองค์การ รวมทั้งใช้กระบวนการของการสร้างสรรค์บริบททางนวัตกรรมเพื่อการขับเคลื่อนให้บุคลากรสามารถสร้างนวัตกรรมในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตและการใช้บริการอย่างสร้างสรรค์แก่องค์การ

แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

ปิยาภรณ์ พลเสนา และพนายุทธ เชยบาล (2564) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ อยู่ในระดับมาก 3) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ มีความสัมพันธ์กัน และ 4) สมการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ โดยใช้ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นตัวแปรพยากรณ์ได้อำนาจพยากรณ์ร้อยละ 53.40

อนุชิต โฉมศรี (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากลในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1

จากผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ ประสิทธิผลโรงเรียนมาตรฐานสากลในยุคดิจิทัลโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลโรงเรียนมาตรฐานสากลในยุคดิจิทัล มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

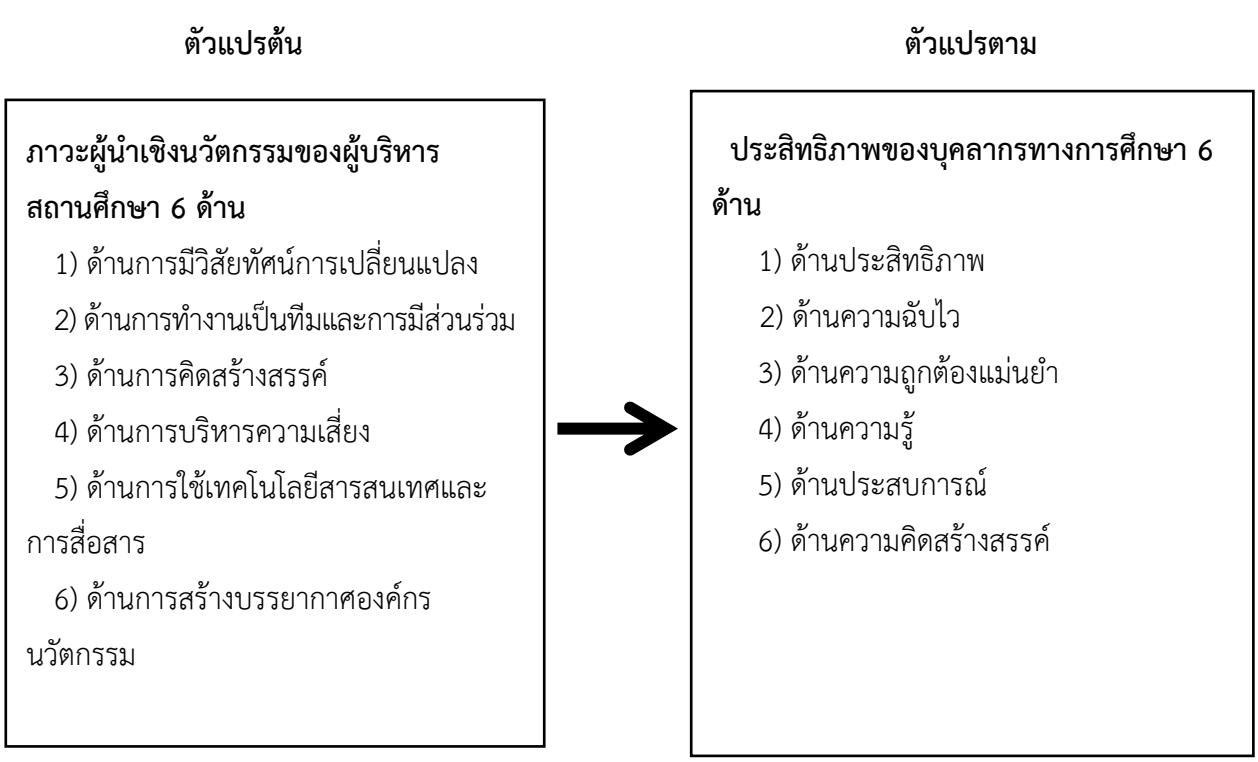
การทำงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนกระบวนการในการลงมือปฏิบัติของแต่ละคนก็มีวิธีที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับแนวคิดและการนำไปปรับใช้ โดยมีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังนี้

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

จากความหมายดังกล่าวในข้างต้นสรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ของ ปริวัฒน์ ยืนยิ่ง (2020, หน้า. 335) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะของการมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง, 2) ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม, 3) ด้านการคิดสร้างสรรค์, 4) ด้านการบริหารความเสี่ยง, 5) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, และ 6) ด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม สำหรับในส่วนของการส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ สมพิศ สุขแมน (2016) ในการพิจารณาคนที่มีประสิทธิภาพ 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพ, 2) ด้านความฉับไว, 3) ด้านความถูกต้องแม่นยำ, 4) ด้านความรู้, 5) ด้านประสบการณ์ และ 6) ด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยรายละเอียดดังกล่าวปรากฏดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ ดังนี้

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือรองผู้อำนวยการสถานศึกษาแต่ละสถานศึกษาจำนวน 1 คน และครูในสถานศึกษาแต่ละสถานศึกษาจำนวน 2 คน รวมทั้งหมด 255 คน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารและประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การตอบแบบสอบถามผ่านแบบฟอร์ม Google Form สำหรับสถานศึกษาบางแห่งผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ตัวแทนช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลและเก็บแบบสอบถามนำกลับมาให้ผู้วิจัย

เมื่อได้ข้อมูลครบตามที่ต้องการแล้วผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิ จัยตั้งไว้ โดยผู้วิจัยใช้สถิติ 2 ส่วน คือ 1) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) สถิติทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 มีสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 255 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.10 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.90 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาโท เป็นร้อยละ 43.10 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมามีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.10 และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งปัจจุบัน คือครู คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมามีตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 31 และตำแหน่งอื่น ๆ ตามลำดับ 2) ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.47) รองลงมาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\overline{X}$ = 4.79 S.D. = 0.41) และด้านการบริหารความเสี่ยง ($\overline{X}$ = 4.79, S.D. = 0.44) ส่วนด้านการคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72, S.D. = 0.51) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1	n = 255		ระดับ	อันดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1.	ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง	4.79	0.46	มากที่สุด	**4**
2.	ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม	4.82	0.47	มากที่สุด	**1**
3.	ด้านการคิดสร้างสรรค์	4.72	0.51	มากที่สุด	**6**
4.	ด้านการบริหารความเสี่ยง	4.79	0.44	มากที่สุด	**3**
5.	ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.79	0.41	มากที่สุด	**2**
6.	ด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม	4.78	0.53	มากที่สุด	**5**
	รวม	4.78	0.42	มากที่สุด	

3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 พบว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74, S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ด้านความรู้ ($\overline{X}$ = 4.74, S.D. = 0.45) และ อันดับสุดท้าย คือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ($\overline{X}$ = 4.69, S.D. = 0.46) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวมและรายข้อด้าน

ข้อ	ประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1	n = 255		ระดับ	อันดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1.	ด้านประสิทธิภาพ	4.74	0.43	มากที่สุด	1
2.	ด้านความฉับไว	4.70	0.46	มากที่สุด	5
3.	ด้านความถูกต้องแม่นยำ	4.69	0.46	มากที่สุด	6
4.	ด้านความรู้	4.74	0.45	มากที่สุด	2
5.	ด้านประสบการณ์	4.72	0.45	มากที่สุด	4
6.	ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.73	0.43	มากที่สุด	3
	รวม	4.72	0.40	มากที่สุด	

และ 4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา (X_{tot}) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 (Y_{tot}) ในระดับค่อนข้างสูง (r= .731) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด คือด้านการคิดสร้างสรรค์ (X_3) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 (Y_{tot}) ในระดับค่อนข้างสูง (r= .717) รองลงมาคือ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (X_5) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 (Y_{tot}) ในระดับค่อนข้างสูง (r=.706) อันดับที่สามคือ ด้านการบริหารความเสี่ยง (X_4) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 (Y_{tot}) ในระดับค่อนข้างสูง (r= .682) และคู่ที่มีความสัมพันธ์ต่ำที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม (X_2) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของ

บุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 (Y_{tot}) ในระดับปานกลาง (r= .593) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ภาพรวม

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา	**ประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 (Y_{tot})**	
	Pearson Correlation	**ระดับความสัมพันธ์**
ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง (X_1)	.649**	ค่อนข้างสูง
ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม (X_2)	.593**	ปานกลาง
ด้านการคิดสร้างสรรค์ (X_3)	.717**	ค่อนข้างสูง
ด้านการบริหารความเสี่ยง (X_4)	.682**	ค่อนข้างสูง
ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (X_5)	.706**	ค่อนข้างสูง
ด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม (X_6)	.629**	ค่อนข้างสูง
ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา (X_{tot})	.731**	ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการสรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้ 1) จากผลการศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 มีการยกระดับคุณภาพทางการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาได้รับคุณภาพที่ดีทำให้เกิดกรสร้างนวัตกรรมที่หลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะในด้านของผู้นำที่ต้องมีภาวะผู้นำในเชิงของนวัตกรรม เนื่องจาก การเป็นผู้นำจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม ด้านการคิดสร้างสรรค์ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม เพื่อให้มีความชำนาญในการประยุกต์ทั้งวิธีคิดวิธีการทำงานมีความซื่อสัตย์และพร้อมเปิดโอกาสและข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพพัฒนาผลงานให้มีประสิทธิภาพและความยั่งยืนของ

ในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงต้องสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการนำนวัตกรรมลงสู่ชั้นเรียนให้กับครูผู้สอนได้นำนวัตกรรมนั้นมาประยุกต์ใช้ในกลุ่มสาระการเรียนรู้ของตนเอง เนื่องจากการศึกษามีความจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้องค์กรก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ดังนั้นการใช้นวัตกรรมมาประยุกต์ในการบริหารจัดการระบบการศึกษาจึงมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนให้ไปในทิศทางที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลดีกับนักเรียนมากขึ้นเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของไพฑูรย์ สินลารัตน์ ที่กล่าวว่าการศึกษาควรดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและมีคุณค่าต่อผู้เรียนต่อสังคมในทางสร้างสรรค์มากขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศให้ดำรงอยู่ในภาวะสังคมโลกการศึกษาควรดำเนินการไปในทิศทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมเพื่อผลผลิตใหม่ในวงการศึกษา โดยลักษณะและบทบาทของผู้นำนั้นต้องเป็นผู้นำทางการคิดด้วยการคิดเองหรือนำความคิดของคนอื่นมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาให้เป็นของตนอย่างชัดเจน และผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความคิดในการสร้างสรรค์ในการผลิตนวัตกรรมที่ดีและมีคุณภาพเพื่อนำมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาอย่างมั่นคง และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ อนุชิต โฉมศรี ศึกษาวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากลในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) จากผลการศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 พบว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ บุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 มีความสามารถในการดำเนินงานอย่างถูกต้องเป็นขั้นตอนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยภรณ์ พลเสนา และพนายุทธ เชยบาล ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่าจากผลการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ อยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในระดับค่อนข้างสูง ดังตารางที่ 3 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 มีการนำนวัตกรรมไปใช้เป็นฐานในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งเสริม สนับสนุนให้คณะครูหรือบุคลากรทางการศึกษาได้มีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ทุกคนได้ศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมเพื่อนำมาสนับสนุนให้เกิดการคิดสร้างสรรค์เพื่อให้ได้มาซึ่งนวัตกรรมใหม่ ๆ อาทิเช่น นวัตกรรมทางเทคนิคการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ การจัดทำและพัฒนาสื่อการเรียน

การสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของฐิตินันท์ นันทะศรี กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งนวัตกรรมการจัดการ นวัตกรรมการทำงานและนวัตกรรมการนำโดยจูงใจให้ผู้บริหารการศึกษา ครูและบุคลากร และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของปริวัฒน์ ยืนยิ่ง ที่กล่าวว่า การศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาได้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมให้สามารถบริหารสถานศึกษาภายใต้นวัตกรรมได้ เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งนวัตกรรมการจัดการ นวัตกรรมการทำงานและนวัตกรรมการนำให้สามารถบริหารสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

3. ควรมีการศึกษาวิจัยแนวทางเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

บรรณานุกรม

กุลชลี จงเจริญ. (2556). *ภาวะผู้นำและการบริหารการเปลี่ยนแปลงในประมวลสาระชุดวิชาการ พัฒนาทักษะและประสบการณ์วิชาชีพสำหรับผู้นำทางการศึกษา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฐิตินันท์ นันทะศรี. (2563). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.). สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

ฐิตินันท์ นันทะศรี. (2564). “ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา”. *วารสารบัณฑิตศึกษา,* 17(79), หน้า 13.

ปริวัฒน์ ยืนยิ่ง. (2563). “ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี”. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย,* 4(3), หน้า 338.

ปิยาภรณ์ พลเสนา และพนายุทธ เชยบาล. (2564). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์,* 6(1), หน้า 207 - 222.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2553). *ผู้นำเชิงสร้างสรรค์: กระบวนทัศน์ใหม่และผู้นำใหม่ทางการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2549). *การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

ศศิประภา ชัยประสิทธิ์. (2552). องค์กรแห่งนวัตกรรม ทางเลือกใหม่ของผู้ประกอบการยุคใหม่. *วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 30, หน้า 60 - 63.

สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

อนุชิต โฉมศรี. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากลในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. การค้นคว้าอิสระปริญญาการบริหารการศึกษา*. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครู ในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

The Role of School Administrators and the Creation of Innovative Instructional Designs for Elementary School Teachers under Thawi Watthana District Office, Bangkok

พรพิมล สมอ้าย[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Pornpimon Someye[1] and Jirasak Surungkapipat[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: aobabpornpimon@gmail.com[1], jirsu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา (2) เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ขนาดสถานศึกษาและ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 165 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า (1) บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนระดับประถมศึกษา พบว่าโดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา พบว่าโดยรวม อยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และขนาดสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารและครูที่มี เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษาไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษาแตกต่างกัน (3) ความสัมพันธ์ของบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา การสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา

Abstract

This research sought to (1) study the role of school administrators and the creation of innovative instructional designs for elementary school teachers, (2) to compare the role of school administrators with the creation of innovative instructional designs for elementary school teachers divided into categories based on gender, level of education, professional experience in current position, and school size, and (3) find the relationship between the role of school administrators and the creation of innovative instructional designs for elementary school teachers. This research is conducted through a quantitative study of sample groups totaling 165 respondents by collecting data from the questionnaire. Percentage, mean, standard deviation, T-test, analysis of variances, and a comparison test using the LSE method for pairwise mean differences were used for data analysis. The research findings were as follows: (1) the role of school administrators in elementary schools under Thawi Watthana District Office, Bangkok is generally at a high level, and the creation of innovative instructional designs for elementary school teachers under Thawi Watthana District Office, Bangkok is also generally at a high level, (2) a comparison of the creation of instructional designs for elementary school teachers under Thawi Watthana District Office, Bangkok divided into categories based on gender, level of education, professional experience in current position, and school size revealed that despite differences in gender, level of education, professional experience in current position, and school size among school administrators and teachers, their opinions on the creation of innovative instructional designs for elementary school teachers were not different, in contrast, school administrators and teachers viewed elementary school teachers' creation of innovative instructional designs differently based on the size of their schools, and (3) the correlation between the role of school administrators and the creation of innovative instructional designs for elementary school teachers under Thawi Watthana District Office Bangkok is relatively high.

Keywords: Role of school administrators, creation of innovative instructional design, elementary school

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงสังคมไทยในปัจจุบันเป็นไปอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี กอปรกับประเทศไทยกำลังมุ่งพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ

โลกในศตวรรษที่ 21 เน้นการสร้างและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการดำเนินการในทุกด้าน รวมถึงกำหนดนโยบายการศึกษาที่สำคัญหลายประการได้แก่ การปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ให้ทันสมัย พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพครูและอาจารย์ ให้มีสมรรถนะ ทั้งด้านการจัดการเรียนรู้ด้วยภาษาและดิจิทัล เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ในกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย และเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวางผ่านระบบออนไลน์ ปรับระบบการประเมินผลการศึกษาและการประกันคุณภาพ การจัดการ ศึกษาสามารถปรับวิธีการเรียนการสอนและการใช้สื่อทันสมัย เพื่อให้ระบบการประเมินผลการศึกษาทุกระดับและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย ตอบสนองผลลัพธ์ทางการศึกษาได้อย่างเหมาะสม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562, น.1) อีกทั้งยังส่งเสริมการฝึกทักษะดิจิทัลในชีวิตประจำวัน พลิกโฉมระบบการศึกษาไทย ด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการศึกษาทุกระดับการศึกษา นโยบายหรือแนวโน้มในการจัดการศึกษาย่อมมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพสังคมในปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับ (ประหยัด พิมพา, 2561, น.147) ได้กล่าวว่า การจัดการศึกษาในอนาคตของไทยต้องอาศัยเทคโนโลยีและการสืบค้นด้วยตนเองมากกว่าใช้ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้ให้มาเป็นผู้กำกับดูแลและให้คำปรึกษาการสืบค้นข้อมูลการใช้ข้อมูลที่เหมาะสม การเรียนรู้จะอาศัยการศึกษาเรียนรู้จากสภาพจริงของสังคมและสิ่งแวดล้อมมากกว่าการเรียนรู้ในชั้นเรียน การวัดและการประเมินผลการเรียนรู้ใช้เทคโนโลยีข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์นวัตกรรม สังคมจะปรับตัวตามเทคโนโลยีและนวัตกรรม การศึกษาในอนาคตจึงต้องปรับตัวตามเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

สำนักการศึกษากรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานประเภทสามัญศึกษาของกรุงเทพมหานครในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายการพัฒนาแผนการศึกษาของกรุงเทพมหานคร จัดการศึกษาในระบบอย่างมีคุณภาพส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารจัด ส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่งเสริมให้โรงเรียนมีระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. 2565 และแผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2564-2569) ซึ่งเป็นแผนการศึกษาสำหรับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของกรุงเทพมหานคร โดยมีเป้าหมายสำคัญในการวางแผนทางการศึกษาเพื่อกำหนดกรอบทิศทางและแนวทางในการดำเนินการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของกรุงเทพมหานครให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ และการพัฒนากรุงเทพมหานครซึ่งจะส่งผลให้นักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครมีศักยภาพ ได้รับบริการการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานอย่างเท่าเทียม ระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุขีดความสามารถเต็มตามศักยภาพ ระบบการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ระบบการศึกษาที่สนองตอบและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นพลวัตและบริบทที่เปลี่ยนแปลง ภายใต้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารเทศและดิจิทัลเพื่อการศึกษาควบคู่กับการพัฒนาระบบการศึกษาตามบริบทของกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุนี้สำนักการศึกษากรุงเทพมหานครจึงมีภารกิจในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่เด็กและเยาวชนของกรุงเทพมหานคร (สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร, 2563, น.9)

จากรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี 2560 – 2562 พบประเด็นที่อาจส่งผลต่ออุปสรรคและปัญหาในการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ การแข่งขันในบริบทของโลก ความเป็นพลเมืองของโลก (Global Citizen) และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) รวมทั้ง การพัฒนากระบวนการบริหารการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อน (ICT & Digital Base) การพัฒนากระบวนการพัฒนาทักษะของครูและบุคลากรทางการศึกษา และตัวผู้เรียน ให้เกิดความพร้อมในการใช้งานของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบรรทัดฐานใหม่ของสังคม (New Normal)

ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารสถานศึกษาในด้านการจัดการศึกษาจึงจำเป็นต้องจัดให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางสภาพเศรษฐกิจและสังคม ความก้าวหน้าทางนวัตกรรมเทคโนโลยี ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง พัฒนาบทบาท ความรู้ ความสามารถ อย่างไม่หยุดนิ่งเพื่อจัดการศึกษาให้ก้าวหน้าไปอย่างมีคุณภาพ หากผู้บริหารไม่มีบทบาทการพัฒนาสถานศึกษาจะหยุดพัฒนาการตามไปด้วยสอดคล้องกับ (ประวิทย์ มั่นปาน, 2558, น.3) กล่าวว่าผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบทบาทตนเองให้มีขีดความสามารถให้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเป็นสาเหตุมาจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของโลก ไม่ว่าจะในเชิงวิชาการสมัยใหม่ เทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือการจัดการศึกษาในรูปแบบใหม่ ๆ หากผู้บริหารทั้งหลายพัฒนาบทบาทของตนเองอยู่เสมอ จะส่งผลให้โรงเรียนหรือสถานศึกษา นั้นทันต่อกระแสของโลก ทันต่อยุคสมัย และการจัดการศึกษาในโรงเรียนหรือสถานศึกษานั้น จะเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิผลในเชิงวิชาการเป็นอย่างมาก

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาการบริหารการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อผู้เรียนและเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาวงการการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันและขนาดสถานศึกษา

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

แฟเรนและเคย์ (1996, น. 175) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารสามารถผลักดันให้บุคลากรทางการศึกษาพัฒนางานได้ด้วยการแสดงออกบทบาท 5 ประการ ดังนี้

1) ผู้อำนวยความสะดวก คือ ผู้บริหารสามารถช่วยให้บุคลากรรู้คุณค่าในงานอาชีพและความสนใจ ทักษะที่เป็นจุดขายของตน ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนอนาคต ด้านการเงินในระยะยาว สร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้าง และรับฟังความคิดเห็นเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น ช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจและสามารถแสดงความต้องการถึงอนาคตด้านการงาน

2) ผู้ประเมิน คือ ผู้บริหารสามารถช่วยแจ้งผลการประเมินเกี่ยวกับการทำงานและผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา มาตรฐานที่ใช้ในการประเมิน และรับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การประเมินและให้มีการปรับปรุงการทำงาน เป้าหมายในงานหรืออาชีพ และเสนอแนะให้ปรับปรุงการทำงานในส่วนต่าง ๆ

3) ผู้คาดการณ์ คือ ผู้บริหารสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร อาชีพ ให้บุคลากรสามารถให้ข้อมูล และเข้าถึงข้อมูลรวมไปถึงชี้แนะแนวทางในอนาคตที่กำลังเกิดขึ้น ว่าจะมีผลกระทบในการปฏิบัติงานอย่างไร

4) ผู้ให้คำปรึกษา คือ ผู้บริหารสามารถแจ้งแนวทางการมีส่วนร่วมในอนาคตว่าองค์กรจะมีเป้าหมายอย่างไร เพื่อให้ทุกคนร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ผู้ส่งเสริมสนับสนุน คือ ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคลากรมี การเขียนแผนพัฒนางานพัฒนาตน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานและนำไปสู่อาชีพที่เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐาน

นวัตกรรมการเรียนการสอน

จากแนวคิดนวัตกรรมการเรียนการสอน ซึ่งประกอบด้วย ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2555, น. 14) มนสิช สิทธิสมบูรณ์ (2559, น. 21) ขัณธ์ชัย อธิเกียรติ (2559, น. 32) ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ และวัฒนา มัคคสมัน (2561, น. 3) ชัยธวัช เนียมศิริ (2562, น. 7) พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา (2562, น. 102) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรมการเรียนการสอนหมายถึงการประดิษฐ์ทำใหม่ หรือการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงแนวความคิด รูปแบบ วิธีการหรือกระบวนการที่นำมาใช้แล้วเกิดประโยชน์ได้จริง สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งนวัตกรรมการเรียนการสอนประกอบด้วย นวัตกรรมประเภทสื่อสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมประเภทรูปแบบวิธีสอน

ประเภทของนวัตกรรมการเรียนการสอน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประเภทนวัตกรรมการเรียนการสอน จากนักวิชาการทางการศึกษาหลายท่านซึ่งประกอบด้วย พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2555, น. 14) ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2555, น. 21) สุคนธ์ สินธพานนท์ (2558, น.62) มนสิช สิทธิสมบูรณ์ (2558, น. 122) พระมหาสายัญ ถิรปญฺโญ (2561, น. 36) พีรวัฒน์ ชัยสุข

(2564, น. 45) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปประเภทของนวัตกรรมการเรียนการสอนได้ 2 ประเภทคือ นวัตกรรมประเภทสื่อสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมประเภทรูปแบบวิธีสอน

นวัตกรรมประเภทสื่อสิ่งประดิษฐ์

จากแนวคิดนวัตกรรมประเภทสื่อสิ่งประดิษฐ์ ซึ่งประกอบด้วย อาภรณ์ ใจเที่ยง (2553, น. 190-191) จันทรานี สงวนนาม (2553, น. 154) อนุศักดิ์ สมิตสันต์ (2553, น. 133) กระทรวงศึกษาธิการ (2553, น. 25) ชม ภูมิภาค (2554, น. 25) สุราษฎร์ พรมจันทร์ (2554, น. 101) สามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรมประเภทสื่อสิ่งประดิษฐ์ หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ที่ผลิต สร้างหรือดัดแปลงขึ้นเพื่อเป็นตัวกลางในการประกอบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการพัฒนาทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา ซึ่งประกอบด้วย สื่อชุดการฝึกทักษะ สื่อชุดนิทาน สื่อชุดเกม ดังนี้

1) สื่อชุดการฝึกทักษะ หมายถึง ตัวกลางในการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นการทบทวนหรือเสริมความรู้เพิ่มเติม โดยผลิตขึ้นเพื่อทบทวนความรู้ แก้ไขข้อบกพร่อง ฝึกประสบการณ์ใหม่ ๆ ส่งเสริมและพัฒนาความคิด การตัดสินใจ ทักษะการแก้ปัญหาสามารถนำทักษะความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิตได้อย่างคล่องแคล่ว

2) สื่อชุดนิทาน หมายถึง ตัวกลางในการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นเรื่องราวที่เล่าสืบทอดกันมาหรือเป็นเรื่องที่แต่งขึ้นโดยผลิตขึ้นเพื่อความสนุกสนาน พัฒนาทักษะการฟัง อ่าน พูด พัฒนาอารมณ์ ความรู้สึกและการแสดงออกที่เหมาะสมและ ปลูกฝังข้อคิดเตือนใจเกี่ยวกับด้านคุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม ค่านิยมที่สามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

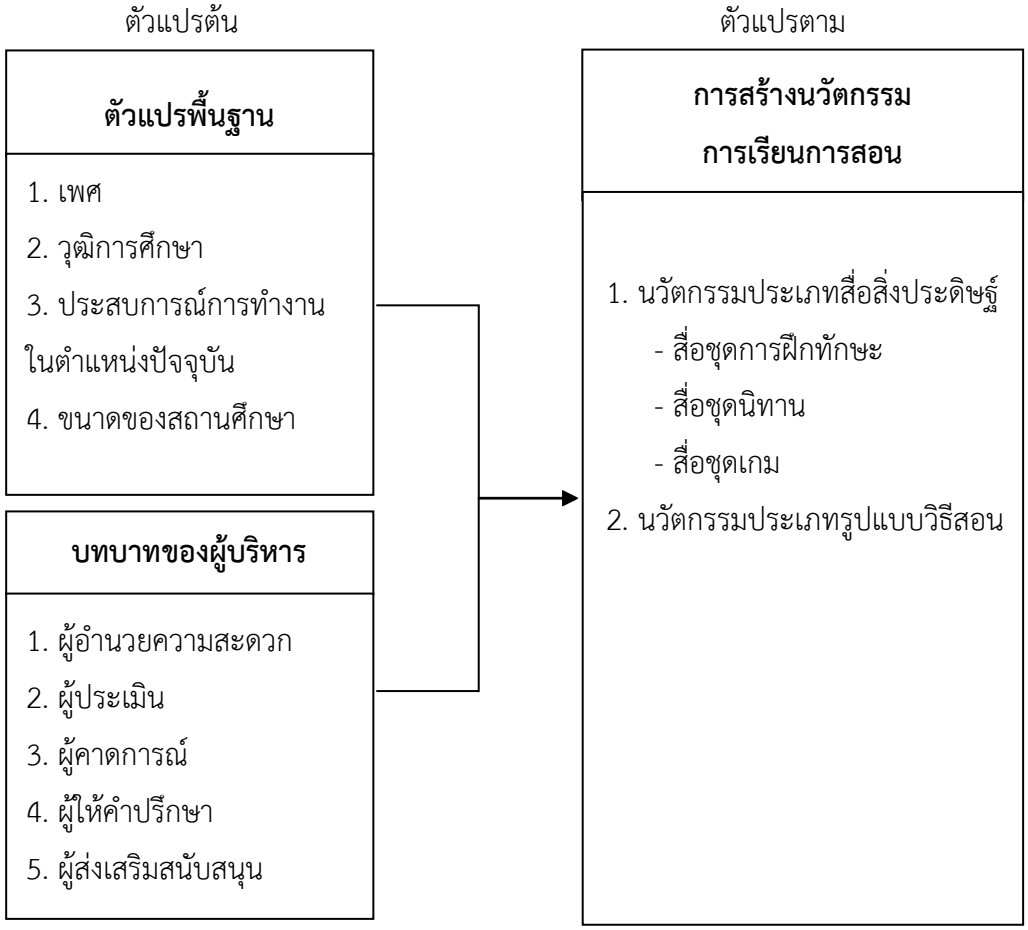
3) สื่อชุดเกม หมายถึง ตัวกลางในการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นการละเล่นสร้างความสนใจ และความสนุกสนาน มีกฎเกณฑ์ กติกา โดยผลิตขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ฝึกการสังเกต การจำแนกแยกแยะ เกิดการพัฒนาทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ฝึกกระบวนการทำงานเป็นทีม รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย และเกิดความเพลิดเพลิน

นวัตกรรมประเภทรูปแบบวิธีสอน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมประเภทรูปแบบวิธีสอน จากนักวิชาการทางการศึกษาหลายท่านประกอบด้วย Saylor, J. G., Alexander, W.M. and Lewis, A.J. (1981) Keeves J. (1996, p. 104) Joyce and Weil (2001, p. 77) ทิศนา แขมมณี (2550, p. 3) สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบวิธีสอน หมายถึง กระบวนการ วิธีการ ขั้นตอน ที่เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เน้นการมีส่วนร่วม การคิดวิเคราะห์ สร้างปฏิสัมพันธ์ ประสบการณ์ตรง มุ่งเน้นการลงมือปฏิบัติและการประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภูมิรูปที่ 1 ดังต่อไปนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก

2. บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันและขนาดสถานศึกษามีความแตกต่างกัน

3. บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2565 จำนวนทั้งหมด 287 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2565 จำนวน 165 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และขนาดสถานศึกษา ตอนที่ 2แบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาตามทฤษฎีของแฟเรนและเคย์ (Farren and Kaye) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครู 2 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (google form) จำนวน 165 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 165 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยค่าสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาค่าความถี่ด้วยวิธีการแจกแจง (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์ระดับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนากรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และ ขนาดของสถานศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติ T-test แบบ Independent จำแนกตาม อายุและประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์โดยค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA) หากพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่แบบวิธี Least -Significant Different (LSD)

4. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product moment correlation coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบทบาทของผู้ประเมิน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา บทบาทของผู้ส่งเสริมสนับสนุน บทบาทของผู้อำนวยความสะดวก บทบาทของผู้คาดการณ์ และบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. การสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นวัตกรรมประเภทรูปแบบวิธีสอนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และนวัตกรรมประเภทสื่อสิ่งประดิษฐ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่สัมพันธ์กับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด คือ บทบาทของผู้อำนวยความสะดวกกับนวัตกรรมประเภทรูปแบบวิธีสอน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ครูผู้สอนส่วนมากรับรู้ในสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพและความจำเป็นของบทบาทในการบริหารสถานศึกษา สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ได้ดี ประพฤติปฏิบัติตนเป็นไปตามความเหมาะสม และแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน อำนาจหน้าที่ของตน ตามได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของประวิทย์ มั่นปาน (2560) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชน จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารของโรงเรียนเอกชนจังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวสิษฐ์พล รอบจังหวัด (2562) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ผลการวิจัยพบว่าบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของ Zincirli (2021) กล่าวถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ โดยเน้นการวางแผนการสอนที่เป็นระบบชัดเจนซึ่งกล่าวได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษา คือ ผู้ที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อน

การจัดการศึกษา ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารในยุคปัจจุบันต้องมีบทบาทในการจัดการและพฤติกรรมขององค์กรตลอดจนต้องมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำเป็นอย่างดี โดยบทบาทผู้บริหารสถานศึกษา ภายใต้รูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา ในยุคของการบริหารจัดการศึกษาไทยในปัจจุบัน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ นวัตกรรมประเภทรูปแบบวิธีสอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนนวัตกรรมประเภทสื่อสิ่งประดิษฐ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดทั้งนี้อาจเป็นเพราะนวัตกรรมทางด้านการเรียนการสอน เป็นสิ่งใหม่เกี่ยวกับการเรียนการสอนทั้งหมด เช่น วิธีสอนใหม่ ๆ สื่อการสอนใหม่ เป็นสิ่งใหม่ที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้บ้างแล้ว การพัฒนาการเรียนการสอน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาโดยการนำสิ่งประดิษฐ์หรือแนวความคิดใหม่ ๆ ในการเรียนการสอนนั้นมาเผยแพร่ สามารถนำแนวความคิดไปปรับปรุงใช้หรือผลิตสื่อการสอนใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงกมล กิ่งจำปา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมงานเทคโนโลยีทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ครูส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษามากที่สุดคือ เพื่อการเรียนการสอน ผู้บริหารสถานศึกษามีนโยบายหรือให้การสนับสนุนและการส่งเสริมความสามารถการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาของครู และแหล่งความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาใหม่ ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชวน ภารังกูล (2556) วิจัยเรื่อง การศึกษาความเป็นองค์กรนวัตกรรมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดราชบุรีผลการวิจัยพบว่า ความเป็นองค์กรนวัตกรรมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดราชบุรี ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถทำให้ทราบได้ว่า นวัตกรรมการเรียนการสอน ประเภทรูปแบบวิธีสอนเป็นนวัตกรรมที่ไม่ซับซ้อน ไม่มีค่าใช้จ่ายที่แพง เป็นสิ่งสำเร็จรูปไม่กระทบกระเทือนกับบริบทเดิมที่มีอยู่ก่อน ไม่ต้องใช้คนในการช่วยนวัตกรรมมากและสิ่งสำคัญจะต้องมีผลการยอมรับที่ชัดเจน

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันและเป็นความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร กับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัยยา วามุ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานวิชาการของครู ตามทัศนะของครูในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานวิชาการ

ของครูในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของประวิทย์ มั่นปาน (2560) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชน จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนจังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ วสิษฐ์พล รอบจังหวัด (2562) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ด้านบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งผู้บริหารควรมีการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากร ปรึกษางานที่ได้รับมอบหมาย ได้ตลอดเวลา ให้คำแนะนำ เพื่อให้ครูและบุคลากรนั้นสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ด้านนวัตกรรมประเภทสื่อสิ่งประดิษฐ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมให้ครู ใช้ชุดฝึกทักษะเพื่อนำมาส่งเสริมการเรียนรู้ เสริมทักษะ และแก้ไขข้อบกพร่องของผู้เรียน มีการออกแบบสื่อเพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับผู้เรียนและถ่ายทอดแก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

3. จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของบทบาทผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ในด้านของบทบาทของผู้อำนวยความสะดวกกับนวัตกรรมประเภทรูปแบบวิธีสอน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ครู และบุคลากรสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้าง มุ่งเน้นการส่วนร่วมในการตัดสินใจ และร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมกันเพื่อครู บุคลากร สามารถนำแนวคิดมาวิเคราะห์ สังเคราะห์นำมาสร้างนวัตกรรมที่ส่งผลต่อรูปแบบการสอนของครูในสถานศึกษา ศึกษาเทคนิควิธีกระบวนการต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ส่งเสริมและนำนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมถึงการจัดหาทรัพยากรให้เพื่อดำเนินการฝึกฝนและพัฒนาตามความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

2. ควรมีการวิจัยแนวทางในการพัฒนาบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบในเชิงลึกเกี่ยวกับบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดอื่น

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *นิยามคำศัพท์หลักสูตร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง นโยบายและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*. กรุงเทพมหานคร: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

ขัณธ์ชัย อธิเกียรติ. (2559). *การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จันทรานี สงวนนาม. (2553). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

ชม ภูมิภาค. (2554). *เทคโนโลยีทางการสอนและการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ประสานมิตร, หน้า 25.

ชวน ภารังกูล. (2556). *รายงานการวิจัยการศึกษาความเป็นองค์กรนวตักรรมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดราชบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

ชัยธวัช เนียมศิริ. (2562). *ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุค Thailand 4.0 กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, กรุงเทพมหานคร.

ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2555). *การออกแบบพัฒนาโปรแกรมบทเรียนและบทเรียนบนเว็บ*. พิมพ์ครั้งที่ 15. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.

ดวงกมล กิ่งจำปา. (2555). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมงานเทคโนโลยีทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ, และวัฒนา มัคคสมัน. (2561). *นวัตกรรม สื่อและเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย*. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ทิศนา แขมมณี. (2550). *ศาสตร์การสอนองค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ด่านสุทธาการพิมพ์.

ประวิทย์ มั่นปาน. (2558). *บทบาทของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชนจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ประหยัด พิมพา. (2561). การศึกษาไทยในปัจจุบัน. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด*, 7(1), หน้า 242–249.

พระมหาสายัญ ถิรปญฺโญ, สมศักดิ์บุญปู่, และระวิง เรืองสังข์. (2561). *การพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนการสอนโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา*. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 6(3), หน้า 36.

พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา. (2562). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 136 ตอนที่ 56 ก, หน้า 102.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2555). *เทคนิคการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: เฮ้าส์ อ๊อฟ เคอร์มีสท์.

พีรวัฒน์ ชัยสุข. (2564). *การพัฒนาทักษะของผู้เรียนอาชีวศึกษาเพื่อรองรับการทำงานในยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มนสิช สิทธิสมบูรณ์. (2559). *การพัฒนานวัตกรรมการศึกษา*. พิษณุโลก: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วสิษฐ์พล รอบจังหวัด. (2562). บทบาทของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 7(1), หน้า 226-240.

สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (2563). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2564–2569) ฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพมหานคร: สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร.

สุคนธ์ สินธพานนท์. (2558). *การจัดการเรียนรู้ของครูยุคใหม่เพื่อพัฒนาทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: 9119 เทคนิคพริ้นติ้ง.

สุรัยยา วามุ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานวิชาการของครูตามทัศนะของครูในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

สุราษฎร์ พรมจันทร์. (2554). *ยุทธวิธีการเรียนการสอนวิชาเทคนิค*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อนุศักดิ์ สมิตสันต์. (2553). *การจัดและการบริหารงานวิชาการ.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อาภรณ์ ใจเที่ยง. (2553). *หลักการสอน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮาส์.

Farren, C., and Kaye, L. B. (1996). N*ew Skills Leadership Roles, in The Leader of the Future*, 3rd ed. New York: The Drucker Foundation.

Joyce, B., and Weil, M. (2001). Models of Teaching. 6th ed. Boston: Allyn and Bacon.

Keeves, J. (1996). *Educational Research, Methodology, and Measurement: An International Handbook*. Oxford, England: Elsevier Science.

Saylor, J.G., Alexander, W.M. and Lewis, A.J. (1981). *Curriculum Planning for Better Teaching and Learning*. Holt, Rinehart and Winston, New York.

Zincirli, Muhammed. (2021). School Administrators' views on Distance Education during the COVID-19 Pandemic Process. *Malaysian online Journal of Educational Technology*, 9(2), pp. 52-66.

การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม

21st Century Administrative Skills of School Administrators of Secondary School in Nakhonchaisri District under the Secondary Educational Service Area office Nakhon

เสาวนีย์ ฝันถึงภูมิ[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Saowanee Funtongpoom[1] and Jirasak Surangkapipat[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา [2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: water.sf1601@gmail.com[1], jirsu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรีสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม และ (2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของสถานศึกษา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม จำนวน 113 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า (1) ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี

Abstract

This Article aimed to (1) study the 21st century administrative skills of school administrators of secondary school in Nakhonchaisri district under the Secondary Educational Service Area office Nakhon Pathom and (2) compare 21st century administrative skills of

school administrators of secondary school in Nakhonchaisri district under the Secondary Educational Service Area office Nakhon Pathom classified by gender, work experience and school size. The samples in this study were teachers in the secondary school in Nakhonchaisri District under the Secondary Educational Service Area office Nakhon Pathom. They were selected by stratified random sampling. The instrument for collecting data was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance (ANOVA). The research results were found as follows; (1) the overall and individual the 21st century administrative skills of school administrators of secondary school in Nakhonchaisri district under the Secondary Educational Service Area office Nakhon Pathom were at a high level, and (2) the 21st century administrative skills of school administrators of secondary school in Nakhonchaisri district under the Secondary Educational Service Area office Nakhon Pathom classified by gender, work experience and school size were not different.

Keywords: 21st century administrative skills, school administrators, secondary school in Nakhonchaisi district

บทนำ

โลกในศตวรรษที่ 21 เปลี่ยนโฉมหน้าของโลกจากยุคศตวรรษที่ 20 ไปอย่างสมบูรณ์ ปัจจุบันโลกเต็มไปด้วยปัญหาต่าง ๆ มากมายซึ่งแต่ละปัญหาก็มีความซับซ้อนมากกว่าในอดีตที่ผ่านมามาก เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทำให้โลกไร้พรมแดนหรือทำให้โลกแคบลงเมื่อสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงมิติของสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมแบบเดิมอาจต้องถูกทับซ้อนด้วยแนวคิด รูปแบบวิธีการ ความเชื่อและเทคโนโลยีที่ผุดเกิดขึ้นใหม่ ๆ ตามยุคสมัย ทุกคนข้ามผ่านวันเวลาที่ผันเปลี่ยนและยืนหยัดอยู่ให้ได้ในสังคมสมัยใหม่ พัฒนาตนเองให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ของวันนี้และอนาคตข้างหน้าให้สมบูรณ์อย่างเต็มกำลัง สังคมที่โลกเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลง การปรับตัวและการบริหารจัดการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น ซึ่งความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการศึกษาที่ดีเพราะการก้าวย่าง ที่ช้าจะทำให้สามารถตกขบวนและเสียโอกาสอีกมากมาย การจัดการศึกษาเป็นอีกประเด็นสำคัญซึ่งนอกจากจะต้องก้าวทันความเปลี่ยนแปลงแล้วยังจะต้องเป็นกลไกสำคัญเพื่อการขับเคลื่อนภาคส่วนอื่น ๆ ให้มีความพร้อม ในการเข้าสู่ความเปลี่ยนแปลงด้วย (มณฑาทิพย์ นามนุ, 2561)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ได้กำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับแนวนโยบายในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไว้อย่างชัดเจนโดยให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหาร

งานบุคคล และการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาโดยตรง เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นรัฐจึงต้องจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเพื่อให้ประชากรมีความรู้ ความสามารถ อ่านออกเขียนได้ คิดคำนวณได้ รู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นยุคเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาเป็นอย่างมากและส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพผู้เรียน ซึ่งบุคคลสำคัญในการปฏิรูปการศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา จึงต้องมีทักษะการเป็นผู้นำที่มีคุณภาพและมีการวางแผนการบริหารอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาครูผู้สอนและผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

ในช่วงปี 2563 -2565 ที่ผ่านมาทั่วโลกได้รับผลกระทบการจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธ์ใหม่ 2019 (Covid-19) ทุกหน่วยงาน ทุกอาชีพล้วนแต่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวทั้งสิ้นไม่เว้นแม้แต่หน่วยงานการศึกษา สถานศึกษาหลายแห่งต้องหยุดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ทำให้ครู นักเรียน และผู้ปกครองได้รับผลกระทบและยังทำให้คุณภาพของการการศึกษาลดลง ผู้บริหาร ครู นักเรียน และผู้ปกครองจะต้องมีปรับตัวให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อให้การศึกษากลับมามีประสิทธิภาพเช่นเดิม ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกันของบุคลากรในโรงเรียน จากสถานการณ์ดังกล่าวถือเป็นบทพิสูจน์ทักษะการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาว่าผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารสถานศึกษาให้มีคุณภาพในการจัดการศึกษาให้กับผู้เรียน ซึ่งประสิทธิภาพในการบริหารสถานศึกษาจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยทักษะ สมรรถนะ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ตลอดจนความร่วมมือของครูและบุคลากรในสถานศึกษา ชุมชน องค์กร รวมทั้งผู้ปกครอง สอดคล้องกันกับ (อติกาญจน์ ศรีสังข์, 2564) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาในฐานะที่เป็นผู้จัดวางระบบการทำงานภายในโรงเรียนให้เป็นไปอย่างราบรื่น ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ศิลปะวิทยาการ คุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมของความศรัทธาและความเลื่อมใสของผู้ร่วมงานเพื่อผลักดันให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความเป็นผู้นำที่มีสมรรถนะสูงคือมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและต้องได้รับการพัฒนาและการเสริมสร้างสมรรถนะอยู่เสมอ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาที่มีสมรรถนะจะเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจชัดเจน มีทักษะและความสามารถในการประยุกต์ศาสตร์อย่างมีศิลป์ ซึ่งแนวโน้มหรือผลของการมีสมรรถนะจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานและส่งผลช่วยสร้างความสำเร็จในระดับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากสมรรถนะดังกล่าวข้างต้นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งของผู้บริหารสถานศึกษา ในปัจจุบันคือทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 สอดคล้องกับ (วิจารณ์ พานิช, 2555) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคศตวรรษที่ 21 ต้องมีคุณลักษณะโดดเด่นเหมาะสม มีความรู้เชิงทฤษฎี ทักษะ บทบาทหน้าที่ คุณธรรมและประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษายุคใหม่ เพื่อนำพาสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จสามารถตอบสนองต่อการแข่งขัน ทันสมัยเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต้องก้าวข้ามสาระวิชาไปสู่การเรียนรู้ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21

ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของผู้บริหารในการทำตามบทบาทหน้าที่ มีการกำหนด วิสัยทัศน์ การคิดวิเคราะห์ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ อีกทั้งยังมีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ และสามารถใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลในการปฏิบัติงานในโรงเรียนได้อย่างเหมาะสมเป็นไปตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับสมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมแห่งชาติ (National Association of secondary school principals (NASSP) (2013) (อ้างถึงในสิริธัญญ์ ประสุนิงค์, 2559, น.23) ที่กล่าวไว้ว่า ทักษะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญและส่งผลดีต่อการบริหารโรงเรียนให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ได้แก่ 1.การทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill) 2.การแก้ปัญหา (Problem Solving Skills) 3.การคิดวิเคราะห์และสร้างสรรค์ (Critical Thinking And Creativity Skill) 4. การสื่อสาร (Communication Skill) 5. นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ (Learning Innovation Skill) 6. การใช้ดิจิทัล (Digital Literacy Skills) 7. การกำหนดทิศทางองค์กร (Setting Instructional Direction Skill) 8. การเรียนรู้ได้เร็ว (Sensitivity Skill) และ 9. การพิจารณาตัดสิน (Adjustment Skill) เป็นต้น

ดังกล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้บริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งในการใช้ความรู้ ทักษะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหารสถานศึกษาเพื่อนำพาสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จและสามารถก้าวไปสู่การเรียนรู้ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม เพื่อเป็นประโยชน์และสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม

2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

หลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

ความหมายของการบริหารสถานศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องการบริหารสถานศึกษาของผู้ชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบไปด้วย บุญส่ง กรุงชาลี (2561, น.11) มณฑาทิพย์ นามนุ (2561, น.21) ไกรศร เจียมทอง (2561, น. 31) เซอร์จิโอวานนี่ (1980, น.267)

กอร์ตัน (1983, น.158) อนุชิต สุขกสิ (2560, น.12) สรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง แนวทางหรือกระบวนการในการทำงานอย่างมีระบบระเบียบที่ดำเนินงาน 4 ด้าน คือด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป ซึ่งจะต้องอาศัยผู้มีความรู้ ทักษะ ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

หลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะผู้บริหาร

ความหมายของทักษะการบริหาร

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องทักษะการบริหารของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบไปด้วย แพรดาว สนองผัน (2557, น.24) ศศิตา เพลินจิต (2558, น.28) สุภาพร บุญมาก (2552, น.23) โชคชัย นาไชย (2559, น.31) สรุปได้ว่า ทักษะการบริหาร หมายถึง ความรู้ ความสามารถที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีและได้รับการพัฒนาอยู่เสมอการบริหารงานนั้นจะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการวางแผนการกำหนดนโยบาย การประสานงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือภายในหน่วยงาน และนำพาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะของผู้บริหาร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะของผู้บริหารของผู้เชี่ยวชาญทั้งในไทยและต่างประเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย แคทซ์ แฮริส (Harris) เฮอร์เซ่ย์ และ บลานชาร์ด (Hersey and Blanchard) สุริยา ทองยัง (2558, น.9) สรุปได้ว่า ทักษะผู้บริหาร หมายถึง ความรู้ความสามารถ ทักษะ กระบวนการและเทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่บุคคลผู้เป็นผู้นำของแต่ละองค์กรพึงมีและพัฒนาทักษะเหล่านี้อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

หลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

จากการศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับทักษะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้เชี่ยวชาญทั้งในไทยและต่างประเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยวิจารณ์ พานิช (2553, น.17) รสสุคนธ์ มกรมณี (2555, น.47) วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์ (2556, น.133 - 136) (บุญช่วย สายราม, 2562) (ประภาพร โสภารักษ์, 2560) Hoyle, English and Steffy (2005 อ้างถึงใน แพรดาว สนองผัน, 2557, น.34) Weigel (2012 อ้างถึงใน ชัยยนต์ เพาพาน, 2559, น.306) (สัตตบุษย์ โพธิรุท, 2561) (กณิษฐา ทองสมุทร, 2561) (มณฑาทิพย์ นามนุ, 2561) สมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมแห่งชาติ (National Association of secondary School Principals (NASSP) (2013) (อ้างถึงใน สิริธัญญ์ ประสุนิงค์.2559, น.23) (สิริธัญญ์ ประสุนิงค์, 2559) สามารถสังเคราะห์และสรุปได้ว่า ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีนักวิชาการได้ให้ความคิดเห็นเหมือนกันมากกว่า 7 คน มีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านชีวิตและการทำงาน ทักษะด้านการริเริ่มสร้างสรรค์และการเป็นตัวของตัวเอง ทักษะด้านสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยี ทักษะด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการแก้ปัญหา และทักษะด้านการสร้างทีมงานโดยแต่ละด้านมีผู้เชี่ยวชาญให้ความหมายดังต่อไปนี้

1. ทักษะด้านชีวิตและการทำงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย วิจารณ์ พานิช (2553, น.48) วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์ (2556, น.133 - 136) อติกาญจน์ ศรีสังข์ (2561, น.35) สรุปได้ว่า ทักษะด้านชีวิตและการทำงาน หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการรับมือการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีระบบ ผู้บริหารจะต้องมีการเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยใช้ความรู้ ความสามารถของตนเอง รวมทั้งมีความเข้าใจในความแตกต่างของบุคลากร สร้างแรงรูงใจให้บุคลากรให้ตั้งใจทำงาน เป็นแบบอย่างที่ดีให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้จักการเสียสละเพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และคิดริเริ่มสร้างสรรค์

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ไพฑูรย์ สนิลารัตน์ (2559, อ้างถึงในสัตตบุษย์ โพธิรุท, น.66) มณฑาทิพย์ นามนุ (2561, น.56) สัตตบุษย์ โพธิรุท (2561, น.66) สรุปได้ว่า ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การสร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือกระบวนการใหม่ ๆ ขึ้น โดยผ่านการคิดใคร่ครวญอย่างละเอียดรอบคอบและน่าเชื่อถือแต่ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว สามารถปรับใช้กับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัยได้ ผู้บริหารต้องกระตุ้นให้บุคลากรมีทักษะการคิดวิเคราะห์และสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ กล้าคิด กล้าแสดงออก ตลอดจนแนะนำส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

3. ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์ (2556, น.133 - 136) มณฑาทิพย์ นามนุ (2561, น.56) สัตตบุษย์ โพธิรุท (2561, น.64) สรุปได้ว่า ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี หมายถึง ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ สื่อเทคโนโลยี สารสนเทศและอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการประสานงาน ความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อสถานศึกษา มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาคุณภาพการศึกษาและตนเองให้สูงขึ้น

4. ทักษะด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ

มีจากการศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย วิจารณ์ พานิช (2553, น.48) (ศักดิ์ชัย ภู่เจริญ, 2565) (อนุชา โสมาบุตร, 2565) สรุปได้ว่า ทักษะด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการชี้นำ กระตุ้นและผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำความรู้ของตนเองมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดผ่านการทำตนให้เป็นแบบอย่าง เป็นตัวกลางในการประสานระหว่างงานและบุคคล เข้าใจในความสามารถและความแตกต่างระหว่างบุคคล และใช้อิทธิพลในการกำหนดกรอบการทำงานให้เหมาะสมเพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมาย

5. ทักษะด้านการสื่อสาร

มีจากการศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย วิจารณ์ พานิช (2555, น.4) บุญส่ง กรุงชาลี (2561, น.57 -58) สัตตบุษย์ โพธิรุท (2561, น.61) สรุปได้ว่า ทักษะด้านการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการสร้างการสื่อสารทางการพูด เขียน ในการถ่ายทอดความเข้าใจข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ แยกเยะเนื้อหาของตนเองไปสู่ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคนิควิธีการผ่านสื่อเทคโนโลยีอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและรับข้อมูลที่ตรงกันของบุคลากรในสถานศึกษา รวมทั้งสามารถพูดเจรจาต่อรอง โน้มน้าว และเกลี้ยกล่อมในการแก้ไขปัญหาได้

6. ทักษะด้านการแก้ปัญหา

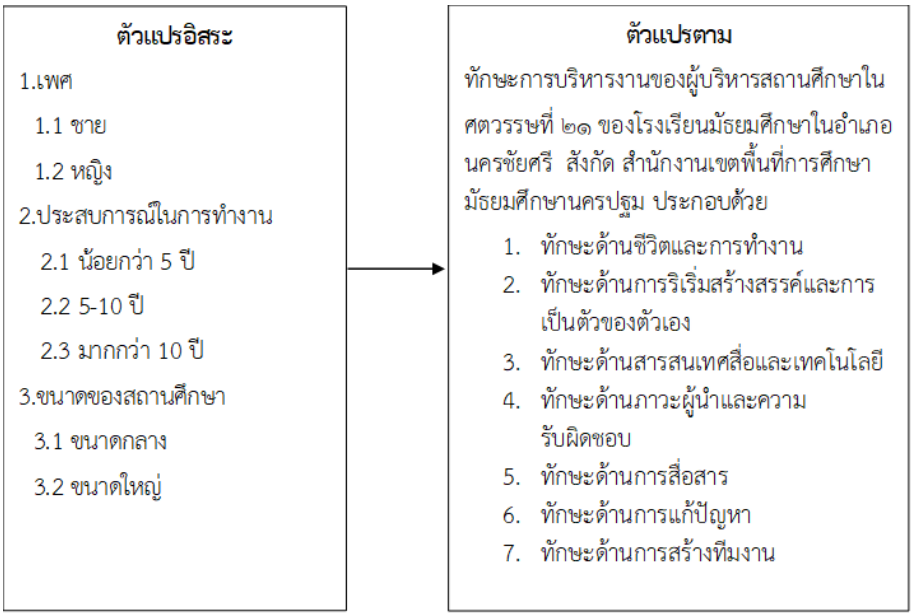
มีจากการศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย มิลเลอร์ (Miller, 1998 อ้างถึงในบุญส่ง กรุงชาลี, น.54) ประเสริฐ ตันสกุล (2551, น.2) (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552) บุญส่ง กรุงชาลี (2561, น.55) สรุปได้ว่า ทักษะด้านการแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในใช้ประสบการณ์ในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถหาคำตอบและวิธีรับมือกับสถานการณ์นั้น ๆ ได้อย่างมีเหตุผลและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่สุดโดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของโรงเรียนเป็นหลักเพื่อให้การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ทักษะด้านการสร้างทีมงาน

มีจากการศึกษาความคิดเห็นของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย วิจารณ์ พานิช (2554, น.8) บุญช่วย สายราม (2556, น.5) สิริธัญญ์ ประสุนิงค์ (2559, น.31) ปัทมพร พงษ์เพชร (2561, น.259) สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของบุคลากรในสถานศึกษา ความสามัคคีและบรรยากาศการทำงานเป็นทีม มีเป้าหมายทิศทางเดียวกัน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างโดยไม่มีอคติ ให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน เห็นคุณค่าและความสำคัญของทุกคนในทีม เข้าใจในความสามารถของคนในทีมและจัดงานให้เหมาะกับความสามารถของแต่ละบุคคล ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่คอยสนับสนุน อำนวยความสะดวกในการทำงาน ให้คำปรึกษาและร่วมแก้ปัญหาร่วมกันสร้างผลงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐมแตกต่างกัน

2. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐมแตกต่างกัน

3. ครูซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดโรงเรียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐมแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ปีการศึกษา 2565 จำนวน 152 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ปีการศึกษา 2565 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้มาจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครู 113 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน ขนาดของสถานศึกษา โดยใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (google form) จำนวน 113 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 113 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List) นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ซึ่งเป็นแบบสอบถาม มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ จากนั้นนำไปบันทึกและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม จำแนกตาม เพศ และ ขนาดของสถานศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test แบบ Independent

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์โดยค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงอันดับ จากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร และด้านชีวิตและการทำงาน ส่วนด้านการสร้างทีมงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. การเปรียบเทียบทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการวิจัยพบว่า ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ความสามารถในบริหารจัดการองค์กร สามารถใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในพัฒนาองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือกันของทุกฝ่าย สอดคล้องกับ ศศิตา เพลินจิต (2558, น.28) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารงานนั้นจะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ทุกประการ เพราะว่าการดำเนินงานต่าง ๆ มิใช่เพียงกิจกรรมที่ผู้บริหารจะกระทำเพียงลำพังคนเดียว แต่ยังมีผู้ร่วมงานอีกหลายคนที่มีส่วนทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ ผู้ช่วยงานแต่ละคนมีความแตกต่างกับทั้งในด้านสติปัญญา ความสามารถ ความถนัด และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำเอาเทคนิควิธีและกระบวนการบริหารที่เหมาะสมมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑาทิพย์ นามนุ (2561) เรื่อง ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 พบว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ ปรีชานนทกุล (2563) ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด พบว่า ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

2. จากการวิจัยพบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความคิดเห็นและมุมมองของเพศชายและเพศหญิงในยุคปัจจุบันนั้นมีความเท่าเทียมกัน จึงไม่แตกต่างกัน และอาจเป็นเพราะว่าครูชายและครูหญิงมีความคิดว่าผู้บริหารมีการบริหารตรงตามทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ดังที่ ชัยยนต์ เพาพาน (2558, น.301) ที่ได้กล่าวถึงทักษะผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 ว่า ผู้บริหารต้องมีคุณลักษณะโดดเด่นเหมาะสม มีความรู้เชิงทฤษฎี ทักษะ บทบาทหน้าที่ คุณธรรมจริยธรรม และประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษายุคใหม่ เพื่อนำพาสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ สามารถตอบสนองต่อการแข่งขัน และทันสมัยเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนและครูมีความคิดเห็นต่อต่อทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกณิษฐา ทองสมุทร (2561) เรื่อง ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ นางสาวมณฑาทิพย์ นามนุ (2561) เรื่อง ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. จากการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ครูและบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานที่ใกล้เคียงกันจึงทำให้เกิดทัศนะและความคิดเห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงทำให้เกิดผลไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ พ่อค้าช้างและรัตนา กาญจนพันธุ์ (2564) เรื่องทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ในสหวิทยาเขตปิยมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ในสหวิทยาเขตปิยมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. จากการวิจัยพบว่า ครูที่มีขนาดของสถานศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก รูปแบบการบริหารจัดการในโรงเรียนมัธยมศึกษาทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่มีการวางโครงสร้างการบริหารที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้เกิดผล ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กณิษฐา ทองสมุทร (2561) เรื่อง ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 พบว่า ครูที่มีขนาดของโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ด้านการสร้างทีมงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาผู้บริหารควรมีการส่งเสริมและพัฒนาในด้านดังกล่าว

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ด้านการสร้างทีมงานรายข้อพบว่าผู้บริหารและครูร่วมกันวางแผนการรับผิดชอบงานให้มีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน และผู้บริหาร

แสดงความรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับครูอย่างสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยต่ำ จึงควรมีการให้ความสำคัญและหาแนวทางในการพัฒนาต่อไป

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าเป็นสารสนเทศที่นครปฐม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐมและหน่วยงานด้านการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายการพัฒนาผู้บริหารได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยต่อยอดในเชิงความสัมพันธ์ของทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่มีต่อการบริหารสถานศึกษา อาทิ ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการบริหารงานของโรงเรียน เป็นต้น

2. ควรมีการวิจัยแนวทางในการพัฒนาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษา

3. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบรายละเอียดเชิงลึกในด้านต่าง ๆ ของทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553).*พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (และแก้ไขเพิ่มเติม 2545, 2553)*. กรุงเทพฯ: องค์การค้าของคุรุสภา.

กณิษฐา ทองสมุทร. (2561).*ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2*. วิทยานิพนธ์คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

ไกรศร เจียมทอง. (2561). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคราม, มหาสารคาม.

ชัยยนต์ เพาพาน. (2558). *ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ในศตวรรษที่ 21*. การประชุมวิชาการระดับชาติครุศาสตร์ ครั้งที่ 1 การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน : ทิศทางใหม่ในศตวรรษที่ 21.

โชคชัย นาไชย. (2559). *ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคราม*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคราม, มหาสารคาม.

ณัฐพงษ์ ปรีชานนทกุล. (2563). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด*. วิทยานิพนธ์คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

บุญช่วย สายราม. (2562). *ทักษะภาวะผู้นำองค์กรโรงเรียนในศตวรรษที่ 21*. เข้าถึงได้จาก: https://www.gotoknow.org/posts/565807.

บุญส่ง กรุงชาลี. (2561). *ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3*. วิทยานิพนธ์คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

ประภาพร โสภารักษ์. (2560). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษายุคไร้พรมแดน*. เข้าถึงได้จาก: https://sites.google.com/site/narubadininterschool/phl-ngan/bthbath-khxng-phu-brihar-sthan-suksa-yud-ri-phrhm-daen.

ประเสริฐ ตันสกุล. (2551). *ทักษะประคองตน*. เข้าถึงได้จาก: http://www.Aspacngo.org/unloads/events/jammimg/6.pdf.

ปัทมพร พงษ์เพชร . (2561). *ทักษะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2*.วิทยานิพนธ์คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

แพรดาว สนองผัน. (2557). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

มณฑาทิพย์ นามนุ (2561) .*ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2*. วิทยานิพนธ์คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2565). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554*. เข้าถึงได้จาก: https://dictionary.orst.go.th/.

รสสุคนธ์ มกรมณี. (2555). *การจัดการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์ด้วยปัญญา.* การศึกษาไทย.

วิจารณ์ พานิช. (2553). *ผู้บริหารองค์กรอัจฉริยะฉบับนักปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พลับลิชชิ่ง.

_____. (2555). *วิถีการสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : ตถาตาพัลเคชั่น.

วิไลวรรณ พ่อค้าช้าง และรัตนา กาญจนพันธุ์. (2564). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในสหวิทยาเขตปิยมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานครฯ.

วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์. (2556). *ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: โอเพ่นเวิลด์.

ศศิตา เพลินจิต. (2558). *ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1*. วิทยานิพนธ์คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.

ศักดิ์ชัย ภู่เจริญ. (2556). *ทักษะชีวิตและการทำงาน (การริเริ่มสรรค์สร้างและเป็นตัวของตัวเอง)*. เข้าถึงได้จาก: http://www.kruinter.com/show.php?id_quiz=3091&p=1.

สัตตบุษย์ โพธิรุท. (2564). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21*. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

สิริธัญญ์ ประสุนิงค์. (2559). *ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25*. สารนิพนธ์หลักสูตรศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, นครปฐม.

สุภาพร บุญมาก. (2552). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่สัมพันธ์กับมาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

สุริยา ทองยัง. (2558). *ทักษะของผู้บริหารโรงเรียนวัดตะล่อม สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). *รายงานการประชุมสภาการศึกษา*. ครั้งที่ 2/2552 วันพฤหัสบดีที่ 4 มิถุนายน 2552.

อติกาญจน์ ศรีสังข์. (2564). *ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี.* วิทยานิพนธ์คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

อนุชา โสมาบุตร. (2556). *แนวคิดการจัดการเรียนรู้สำหรับครูในศตวรรษที่ 21*. เข้าถึงได้จาก: https://teacherweekly.wordpress.com.

อนุชิต สุขกสิ. 2560.*การศึกษาบทบาทการบริหารสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด*. วิทยานิพนธ์คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

Gorton, A.R. (1983). *School Leadership and Administration: Important Concepts, Case studies, and Simulations*. Dubuque, Jowa: Wm. C. Brown.

Katz, R.L. (1995). *Skill of effective administrator*. เข้าถึงได้จาก: https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. Educational and Psychological Measurement. เข้าถึงได้จาก: https://home.kku.ac.th/sompong/guest_speaker/KrejcieandMorgan_article.pdf

Likert. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. New York: Wiley & Son.

Sergiovanni, T.J. (1980). *Education Governance and Administrational*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall, Inc.

สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม

School Administrators' Educational Management Competency Affecting Teachers Development under the Secondary Education Service Area Office Nakhon Pathom

จามจุรี บุญเต็ม[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Jamjuree Boontem[1] and Jirasak Surungkapipat[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: jamjuree.boontem@gmail.com[1], jirsu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม (2) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม ดำเนินการเก็บวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ สถานศึกษามัธยมศึกษา ในอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม จำนวน 6 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือรองผู้อำนวยการสถานศึกษา และครูผู้สอน รวมทั้งสิ้น 118 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบสมรรถนะและตัวชี้วัดสมรรถนะการบริหารการจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและการพัฒนางานของครู สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (2) การพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์การพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม

คำสำคัญ: สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา การพัฒนางานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี

Abstract

The purposes of this research were to determine 1) school administrator's competency in the schools under the Secondary Education Service Area Office Nakhon Pathom (2) teacher's development in the schools under the Secondary Education Service Area Office Nakhon Pathom (3) the relationship between school administrator's competency that affected to teacher's development in the schools under the Secondary Education Service Area Office Nakhon Pathom. The sample of this study were 6 schools including a school director or a deputy director and a teacher, with the total of 118 under the Secondary Education Service Area Office Nakhon Pathom. The research instrument was a questionnaire concerning administrator's competency based on the component of administrator's learning management in the level of basic education and teacher's development. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient. The findings were as follows: (1) School Administrator's competency in the schools under the Secondary Education Service Area Office Nakhon Pathom, correctively and individually, was found at a high level. (2) Teacher's development in the schools under the Secondary Education Service Area Office Nakhon Pathom, collectively and individually, was found at a high level. (3) The administrator's competency related to teacher's development in the schools under the Secondary Education Service Area Office Nakhon Pathom.

Keywords: Administrator's competency, teacher's development, secondary school in Nakhonchaisi district

บทนำ

การปฏิรูปเปลี่ยนแปลงการบริหารการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญของประเทศ เนื่องด้วยสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อการบริหารการจัดการเรียนรู้เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในปัจจุบันเกิดสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เกิด ความเสียหายต่อการบริหารการจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน เพราะวิกฤตไวรัสโคโรนา 2019 นี้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ขาดแคลนรายได้หลักจากการประกอบอาชีพ เพราะต้องเปิดและปิดร้านตามเวลาที่กำหนด จึงเกิดภาวะว่างงานทำให้ ขาดแคลนรายได้ และแน่นอนเลยว่าหนึ่งในนั้นคือผู้ปกครองของผู้เรียนคนใดคนหนึ่ง จึงส่งผลกระทบต่อเงินทุนสนับสนุนการศึกษาของผู้เรียน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้เรียนขาดแคลนอุปกรณ์การเรียน ขาดทรัพยากรหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน จึงทำให้ผู้เรียนไม่สามารถ

เรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็ม ตามศักยภาพของตน และผู้เรียนบางคนต้องช่วยผู้ปกครองประกอบอาชีพเพื่อดำรงชีวิตต่อไปในสถานการณ์วิกฤตนี้ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนต่ำลงเป็นอย่างมาก ผู้บริหารสถานศึกษา จึงจำเป็นที่จะต้องมีสมรรถนะการบริหารการจัดการเรียนรู้เป็นอย่างดี เพื่อเตรียมพร้อมรับมือและแก้ไขหรือพัฒนาการบริหารการจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้อยู่ในสถานการณ์วิกฤต

การดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดได้นั้น นอกจากการพัฒนาระดับสมรรถนะการบริหารการจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาแล้วยังคงต้องพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของครูอีกด้วย เพราะครูคือบุคคลสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรให้สามารถพัฒนาต่อไปได้ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร หากครูมีประสิทธิภาพ การทำงานที่ดี ก็จะส่งผลไปในเชิงบวกต่อองค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นที่จะต้องส่งเสริม และสนับสนุน การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของครู ทั้งด้านการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ด้านการวิจัยในชั้นเรียน และด้านการวัดและประเมินผลผู้เรียน

การพัฒนางานของครูตามเกณฑ์ประเมินผลการพัฒนางานตามข้อตกลง (PA) มีองค์ประกอบ ดังนี้ ด้านการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย สร้างและหรือพัฒนาหลักสูตร ออกแบบการจัดการเรียนรู้ จัดกิจกรรมการเรียนรู้ สร้างและหรือพัฒนาสื่อ นวัตกรรม เทคโนโลยี และแหล่งเรียนรู้ วัดและประเมินผลการเรียนรู้ ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาการเรียนรู้ จัดบรรยากาศที่ส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนและอบรมและพัฒนาคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย จัดทำข้อมูลสารสนเทศของผู้เรียน และรายวิชา ดำเนินการตามระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียน ปฏิบัติงานวิชาการและงานอื่น ๆ ของสถานศึกษา และประสานความร่วมมือกับผู้ปกครอง ภาคีเครือข่าย และหรือสถานประกอบการด้านการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ ประกอบด้วย พัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการศึกษาสมรรถนะวิชาชีพครูและความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาและวิธีการสอน มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ และนำความรู้ ความสามารถ ทักษะที่ได้จากการพัฒนาตนเอง และวิชาชีพมาใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน และการพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

การบริหารการจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาตามองค์ประกอบสมรรถนะ และตัวชี้วัดสมรรถนะการบริหารการจัดการเรียนรู้ ของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการกำหนด ส่งผลต่อการพัฒนางานของครูโดยตรงเพราะผู้บริหารสถานศึกษา คือ ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของครู ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้กำหนดและวางแผนการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ ของสถานศึกษา โดยใช้ทรัพยากรด้านบุคคลเพื่อให้แต่ละบุคคลขับเคลื่อนการดำเนินการ ในกระบวนการต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับ ร็อบบินส์และคูลเตอร์ (2005, น.6) กล่าวว่า “การบริหารคือกระบวนการทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยบุคคลอื่น” และสอดคล้องกับ

(ดิฌง, 1978) กล่าวว่า “การบริหารเป็นกระบวนการที่จะทำให้วัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จโดยผ่านทางบุคคลและการใช้ทรัพยากรอื่น กระบวนการดังกล่าวรวมถึงองค์ประกอบของการบริหารอันได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน การจัดองค์กร การกำหนดนโยบายการบริการ และการควบคุม” ซึ่งสอดคล้องกับดรัคเกอร์ (2006, น. 213) กล่าวว่า “การบริหารคือศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม”

จากสภาพความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และเป็นแนวทาง ในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ในการบริหารจัดการเรียนรู้ ของผู้บริหารสถานศึกษา ให้มีสมรรถนะการบริหารความรู้ สมรรถนะการบริหารทักษะ และสมรรถนะการบริหารคุณลักษณะ สอดคล้องกับองค์ประกอบสมรรถนะและตัวชี้วัดสมรรถนะการบริหารการจัดการเรียนรู้ ของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานตามกำหนดของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สามารถส่งเสริมหรือสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนางานของครู และสามารถวางแผนการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม
2. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

องค์ประกอบของสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา

ตัวชี้วัดสมรรถนะการบริหารการจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562) มีทั้งหมด 19 ตัวชี้วัดย่อย แบ่งตามองค์ประกอบสมรรถะการบริหารการจัดการเรียนรู้ คือ ด้านความรู้ จำนวน 7 ข้อ ด้านทักษะ จำนวน 7 ข้อ และด้านคุณลักษณะ จำนวน 5 ข้อ

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดย่อยจำแนกตามประเด็นในแต่ละองค์ประกอบสมรรถนะการบริหารการจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา

1. สมรรถนะด้านความรู้	ข้อที่	ตัวชี้วัดย่อย
1. การบริหารงานวิชาการ	1	การบริหารหลักสูตรสถานศึกษา
	2	การจัดการเรียนรู้
	3	ทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (3R8C)
	4	การวัดและประเมินผล
	5	การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้
2. การพัฒนาคุณภาพการศึกษา	6	การประกันคุณภาพการศึกษา
	7	การนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปใช้พัฒนาการจัดการเรียนรู้
2. สมรรถนะด้านทักษะ	ข้อที่	ตัวชี้วัดย่อย
1. การบริหารงานวิชาการ	8	การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล
	9	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
	10	การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้
2. การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนรู้	11	การสื่อสาร
	12	การสร้างขวัญและกำลังใจที่จะกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจ
	13	การบริหารแบบมีส่วนร่วม
	14	การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะ	ข้อที่	ตัวชี้วัดย่อย
1. ภาวะผู้นำทางวิชาการ	15	ภาวะผู้นำทางวิชาการ
	16	ภาวะผู้นำทางการเปลี่ยนแปลง
2. คุณธรรมและจริยธรรม	17	ซื่อสัตย์ ยุติธรรม โปร่งใส
	18	รับผิดชอบ
	19	ความเป็นกัลยาณมิตร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนางานของครู

1. การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา

จากแนวคิดการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ธำรง บัวศรี (2542, น. 7); อมรา เล็กเริงสินธุ์ (2540, น. 7); กรมวิชาการ (2545, ก น. 1); กระทรวงศึกษาธิการ (2544, น. 27-28); นาตยา ปีลันธนานนท์ และคณะ (2542, น. 38-40) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่า การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา เป็นแนวทางการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ โดยมีหลักการที่ครูผู้สอนต้อง

ปฏิบัติดังนี้คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ในการสร้างหลักสูตร กำหนดพันธกิจเป้าหมาย มาตรฐานการเรียนรู้ การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การกำหนดโครงสร้างหลักสูตร การวิเคราะห์หลักสูตร การกำหนดสาระการเรียนรู้รายวิชาพื้นฐาน และรายวิชาที่เรียนเพิ่มเติม และผลการเรียนรู้ที่คาดหวังรายปี การออกแบบการเรียนการสอน การกำหนดเวลาเรียน และจำนวนหน่วยกิต มีการประเมินหลักสูตร และการปรับปรุงหลักสูตร โดยที่หลักสูตรจะต้องตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และเศรษฐกิจ และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

2. การจัดการเรียนรู้

จากแนวคิดการจัดการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย กระทรวงศึกษาธิการ (2544, น. 21); วิเศษ ชิณวงศ์ (2545, น. 36); โสภณ โสมดี และอภันตรี โสตะจินดา (2545, น. 15-16); กระทรวงศึกษาธิการ (2545, น. 46-47) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้เป็นกระบวนการ ในการใช้หลักสูตรมาจัดทำแผนการเรียนรู้ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ใช้รูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนตามสภาพความเป็นจริง การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ร่วมกันการเรียนรู้จากธรรมชาติ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและการเรียนรู้แบบบูรณาการ ประกอบด้วยการบูรณาการแบบผู้สอนคนเดียว การบูรณาการแบบคู่ขนาน การบูรณาการแบบสหวิทยาการและการบูรณาการแบบโครงการโดยการจัดการเรียนรู้ในทุกช่วงชั้นให้เป็นไปตามสาระการเรียนรู้ในแต่ละช่วงชั้น มีการใช้สื่อและเทคโนโลยีมาประกอบการเรียนการสอน

3. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

จากแนวคิดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งประกอบด้วย ประหยัด ทองมาก (2533, น. 353); กรมวิชาการ (2545 ข, น. 3-12,14-15) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่า กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนเป็นบทบาทหน้าที่ของครู ในการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้พัฒนาความสามารถของตนเองตามศักยภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้จักตนเอง สิ่งแวดล้อม สามารถพัฒนาตนเองปรับตัวเข้ากับสังคม แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ กิจกรรมแนะแนว และกิจกรรมนักเรียน โดยมีขั้นตอนในการจัดกิจกรรมประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เรียน กำหนดสัดส่วนวิเคราะห์เนื้อหาในด้านพัฒนาตนเอง การศึกษาและอาชีพ มีกระบวนการสอนและเทคนิคที่เหมาะสม มีการวางแผนการวัดและประเมินผลกระบวนการจัดกิจกรรม

4. การวิจัยในชั้นเรียน

จากแนวคิดการวิจัยในชั้นเรียนซึ่งประกอบด้วย บัญชา แสนทวี (2545, น. 7-8); ณรงค์ โพธิ์พฤกษานันท์ (2551, น. 25); ประทุม ฤกษ์กลาง (2553, น. 10); วิรัช ลภิรัตนกุล (2546, น. 219); มาเรียม นิลพันธุ์ (2554, น. 9) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่า การวิจัยในชั้นเรียนเป็นกระบวนการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาในชั้นเรียนอย่างเป็นระบบของครู กระบวนการวิจัยในชั้นเรียน มีการกำหนดปัญหา สาเหตุการวางแผน ความรู้ในการสร้างเครื่องมือวิจัยที่ใช้แก้ปัญหา การปฏิบัติตามแผนความรู้ ทางสถิติที่ต้องใช้ในการวิจัย การวัดและประเมินผล การรายงานผลการวิจัย และสรุปเพื่อวางแผนปรับปรุงเพื่อแก้ปัญหาใหม่

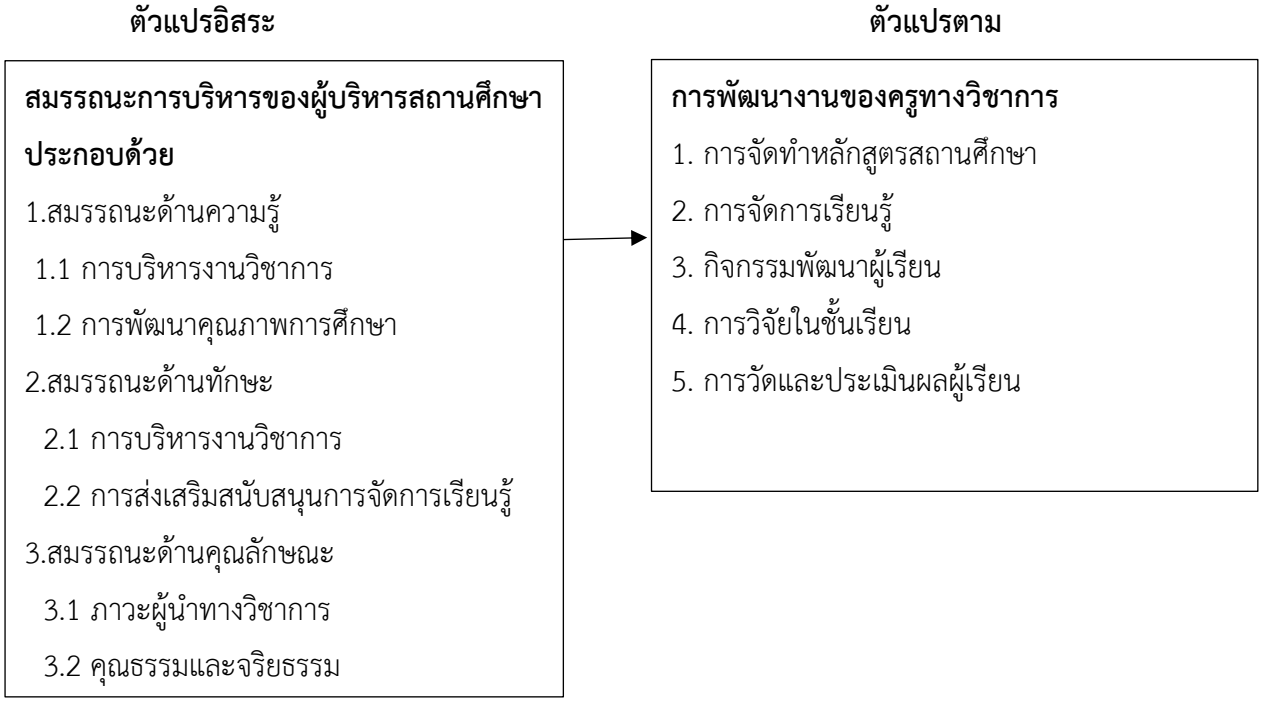
5. การวัดและประเมินผลผู้เรียน

จากแนวคิดการวัดและประเมินผลผู้เรียนซึ่งประกอบด้วย กษมา แพร่ภิญโญ (2546, น. 28); กระทรวงศึกษาธิการ (2546, น. 220); สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542, น. 25-34); อรนุช ศรีสะอาด (2543,

น. 11-12) กระทรวงศึกษาธิการ (2544 ค, น. 24-25); นาตยา ปีลันธนานนท์ และคณะ (2542, น. 220 - 221) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่า การวัดผลประเมินผล หมายถึง กระบวนการที่ให้ผู้สอนใช้พัฒนาคุณภาพผู้เรียน เพื่อแสดงถึงพัฒนาการ ความก้าวหน้าและความสำเร็จทางการเรียนของผู้เรียน โดยต้องมีหลักเกณฑ์การวัดและประเมินผล มีกระบวนการในการวัด และประเมินผลมีการออกแบบการสร้างเครื่องมือในการวัดผลและประเมินผล การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การนำเครื่องมือไปใช้ ใช้วิธีการ การประเมินจากสภาพจริง หรือใช้แฟ้มสะสมงาน หรือประเมินจากการปฏิบัติ การนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ได้สังเคราะห์แนวคิดที่สอดคล้อง เพื่อนำมาจัดทำกรอบแนวคิดการศึกษา ดังรูปประกอบ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ปีการศึกษา 2565 ทั้งหมด 6 โรงเรียน จำนวน 162 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

นครปฐม ปีการศึกษา 2565 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้มาจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan,1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครู 118 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เพื่อสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน และ ประสบการณ์ ในการปฏิบัติหน้าที่ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาของครู แบบสอบถามตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert's Rating Scale) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (google form) จำนวน 118 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 118 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยค่าสถิติดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List) นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เกี่ยวกับสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม ซึ่งเป็นแบบสอบถาม มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ จากนั้นนำไปบันทึกและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมายรายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวม การแปลผลค่าเฉลี่ย

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 แปลความหมายของระดับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อสถานศึกษาการพัฒนางานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม พบว่าโดยภาพรวม สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดยเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณลักษณะ รองลงมา ด้านความรู้มี และด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยน้อย

2. การพัฒนางานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม พบว่า โดยภาพรวม การพัฒนางานของครู มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การพัฒนางานของครูทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดยเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ด้านการวิจัยในชั้นเรียนมีค่าเฉลี่ย และด้านการวัดและประเมินผลผู้เรียนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม มีความสัมพันธ์กัน r_{xy} เท่ากับ .813 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม พบว่า สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา (X_{tot}) กับการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา (Y_{tot}) ด้านการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา (Y_1) มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ส่วนภาพรวมสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา (X_{tot}) กับการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา (Y_{tot}) ด้านการวัดและประเมินผลผู้เรียน (Y_5) มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด ส่วนภาพรวมของการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา (Y_{tot}) กับสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ในแต่ละด้านพบว่าภาพรวมของการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา (Y_{tot}) กับสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสมรรถนะด้านทักษะ (X_2) มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ส่วนภาพรวมของการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา (Y_{tot}) กับสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ (X_1) มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด ส่วนด้านสมรรถนะด้านทักษะ (X_2) กับการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา ด้านการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา (Y_1) มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด และด้านสรรถนะด้านคุณลักษณะ (X_3) กับการพัฒนางานของครู ในสถานศึกษา ด้านการวัดและประเมินผลผู้เรียน (Y_5) มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม โดยรวมอภิปรายผล ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม ได้ให้ความสำคัญใน

การขับเคลื่อนของการบริหารจัดการจัดอบรมให้ความรู้สมรรถนะการบริหารของผู้บริหาร ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทศพร สระแก้ว, 2553) สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐและเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐและเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ตรงกับ (เต็มศิริ บุญชูช่วย, 2552) กล่าวไว้ว่าสมรรถนะการบริหาร ของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิผลการบริหารจัดการสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการบริหารจัดการสถานศึกษาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (r - .677) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีตัวแปรสำคัญสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการบริหารจัดการสถานศึกษา 2 อันดับแรก คือ การกำหนดนโยบายและการวางแผนของสถานศึกษาและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 46.30

2. จากการวิจัยพบว่า การพัฒนางานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ การพัฒนางานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม ได้ให้ความสำคัญกับครูเพราะครู คือ บุคคลสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนกลุ่มงาน 4 ฝ่ายในสถานศึกษา หากครูมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีก็จะส่งผลไปในเชิงบวกต่อองค์กรด้วยเช่นกัน และทำให้องค์กรสามารถพัฒนาต่อไปได้ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กาญจน์วริษฐา ชูกำลัง และสาธร ทรัพย์รวงทอง, 2558) ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาครูด้านวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 1 เพื่อศึกษาความต้องการและนำเสนอแนวทางการพัฒนาครูด้านวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 1 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับครู จำนวน 291 คนพบว่า ครูความต้องการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการพัฒนาสูงสุดคือ ด้านสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี รองลงมาคือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดผลประเมินผล และด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ ตามลำดับ ส่วนแนวทางในการพัฒนาครูด้านวิชาการ คือ 1) สร้างเครือข่ายระหว่างสถานศึกษาองค์กรเครือข่ายบุคคลเครือข่าย และเครือข่ายทางไกล 2) จัดการศึกษาแบบเรียนรวมและผ่านเครือข่ายทางไกล 3) จัดกิจกรรมโครงการโรงเรียนพี่-โรงเรียนน้อง และพัฒนาระบบการบริหารจัดการสื่อ 4) นิเทศ กำกับ ติดตามการวัดผลประเมินผล สอดคล้องกับงานวิจัย (วิสุทธิ์ ราตรี, 2559) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาครูโรงเรียนบ้านท่าบ่อในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการสร้างวัฒนธรรมการวิจัยในโรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาครู บ้านท่าบ่อให้สามารถจัดการเรียนรู้ โดยใช้

กระบวนการสร้างวัฒนธรรมการวิจัยในโรงเรียน 2) เพื่อศึกษาผลการพัฒนาครูในการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียน 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของครู โดยใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการของ Kemmis และ Mc Taggert 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติการ 3) การสังเกต และ 4) การสะท้อนการปฏิบัติ ผลการวิจัย พบว่า ก่อนการพัฒนาคณะครูส่วนมากยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการสร้างวัฒนธรรมการวิจัยในโรงเรียน และไม่สามารถจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้และจัดกิจกรรมกรเรียนรู้โดยใช้กระบวนการสร้างวัฒนธรรมการวิจัยในโรงเรียนได้ หลังการพัฒนาครูเกือบทั้งหมดสามารถเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ และจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการสร้างวัฒนธรรมการวิจัยในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก

3. จากการวิจัยพบว่า สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับสูง มีความสัมพันธ์กัน r_{xy} เท่ากับ .813 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารสถานศึกษามีส่วนสำคัญ ในการกำหนดทิศทางที่ทำให้การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีสมรรถนะการบริหารที่รอบด้าน ดังนี้ สมรรถนะด้านความรู้ (X_1) ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในด้านการบริหารหลักสูตรสถานศึกษา การจัดการเรียนรู้ ทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การวัดและประเมินผล การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ การประกันคุณภาพการศึกษา และการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปใช้พัฒนาการจัดการเรียนรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้ และให้คำปรึกษาในการพัฒนาสถานศึกษา ย่อมจะส่งผลการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา เช่น ถ้าผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถก็จะให้คำปรึกษาได้ดี ย่อมส่งผลให้ครูสามารถพัฒนางานของครูในสถานศึกษา (Y_{tot}) ส่วนสมรรถนะด้านทักษะ (X_2) ซึ่งผู้บริหารควรมีทักษะกระบวนการบริหารงานวิชาการ และส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ ในด้านการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล การใช้เทคโนโลยี ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสร้างขวัญและกำลังใจที่จะกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจ การบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้ครูสามารถพัฒนางานของครูในสถานศึกษา (Y_{tot}) และสมรรถนะด้านคุณลักษณะ (X_3) ผู้บริหารที่ดีควรมีภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษาการชี้นำโน้มน้าวจูงใจครู ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้เข้าใจและเกิดความตระหนักในการพัฒนางานวิชาการ และผู้บริหารที่ดีต้องมีคุณธรรม และจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และเป็นกัลยาณมิตร ย่อมส่งผลให้ครูสามารถพัฒนางานของครูในสถานศึกษา (Y_{tot}) สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา เมื่อผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานย่อมทำให้การปฏิบัติงานของครูเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐม ควรจัดให้ผู้บริหารสถานศึกษามีการพัฒนาฝึกอบรมทักษะกระบวนการบริหารงานวิชาการ และทักษะการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ เพื่อนำไปเป็นแนวทาง ในการพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

1.2 ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนางานของครูในสถานศึกษาด้านการวัดและประเมินผลผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดพัฒนาฝึกอบรมแนวทางการวัดผล และประเมินผลหลักในการปฏิบัติในการวัด และประเมินผลการเรียนของสถานศึกษา ให้มีความหลากหลายเหมาะสมกับผู้เรียน และความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนางานของครูในสถานศึกษา โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างกัน และในสังกัดอื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ หน่วยงานต้นสังกัดเดียวกัน

บรรณานุกรม

กษมา แพร่ภิญโญ. (2546). *การศึกษาความต้องการเกี่ยวกับวิธีการในการพัฒนาทางวิชาการของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา กลุ่มโรงเรียนทวาราวดีสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

กระทรวงศึกษาธิการ และกรมวิชาการ. (2544). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว).

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแหงชาติ 2542 แกไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)* 2545. กรุงเทพฯ : คุรุสภา

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *เครื่องมือส่งเสริมการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา).* กรุงเทพฯ : กลุ่มพัฒนานโยบายด้านการเรียนรู้ สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

กาญจน์วริษฐา ชูกำลัง และสาธร ทรัพย์รวงทอง. (2558). *แนวทางการพัฒนาครูด้านวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขตที่ 2*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัย ระดับชาติและนานาชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15, หน้า 73-81. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

กรมวิชาการ. (2545). *คู่มือการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).

ณรงค์ โพธิ์พฤกษานันท์. (2551) *ระเบียบวิธีวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเซียเพลส (1989) จำกัด.

เต็มศิริ บุญชูช่วย. (2552). *สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการของสถานศึกษาพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ทศพร สระแก้ว. (2553). *สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐและเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารการศึกษา มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.

ธำรง บัวศรี. (2542). *ทฤษฎีหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

นาตยา ปีลันธนานนท์ และคณะ. (2542). *การศึกษาตามมาตรฐานแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์แม็ค จำกัด.

บัญชา แสนทวี. (2545). *การวิจัยในชั้นเรียนการทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

ประทุม ฤกษ์กลาง. *การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์.* พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประหยัด ทองมาก. (2533). *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบงานแนะแนวในสถานศึกษา*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มาเรียม นิลพันธุ์ และคณะ. (2554) *การประเมินหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.* นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิรัช ลภิรัตนกุล. (2546). *การประชาสัมพันธ์.* พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิสุทธิ์ ราตรี. (2559). การพัฒนาครูในโรงเรียนบ้านท่าบ่อในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการสร้างวัฒนธรรมการวิจัยในโรงเรียน. *วารสารบริหารการศึกษาบัวบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,* 16(1), หน้า 75-81

วิเศษ ชิณวงศ์. (พฤษภาคม 2545). การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ. *วารสารวิชาการ,* 4(5), หน้า 22-29.

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2542). *มุ่งสู่คุณภาพการศึกษา.* กรุงเทพฯ: วัฒนาพาณิชย์.

โสภณ โสมดี และอภันตรี โสตะจินดา. (มกราคม 2545). การจัดกระบวนการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารวิชาการ,* 5(1), หน้า 14-18.

อมรา เล็กเริงสินธุ์. (2540). *หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา.* กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

อรนุช ศรีสะอาด. (2546). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการวัดผลการศึกษา.* มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Dejon, W. L. (1978). *Principles of management: Text and cases.* Menlo Park, CA: Benjamin-Cummings Publishing.

Drucker, P. F. (2006). *The effective executive.* Oxford: Butterworth-Heinemann.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Management.* New York: Delmar Learning.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement*. เข้าถึงได้จาก: https://home.kku.ac.th/sompong/guest_speaker/KrejcieandMorgan_article.pdf.

การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

Quality System Management Affecting Results of World-Class Standard School under the Secondary Educational Service Area Office PhraNakhon Si Ayutthaya

สุนิธี พุ่มจุ่น[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Sunitee Pumjun[1] and Jirasak Surangkapiprat[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1],อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: sunitee.pum@rmutr.ac.th[1], jirsu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 274 คน โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .975 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล พบว่า การนำองค์กร (X_1) กลยุทธ์ (X_2) นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (X_3) การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (X_4) และการปฏิบัติการ (X_6) สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยาได้ร้อยละ 73.5 (R^2 = .735) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y' = .271X_1 + .225X_6 + .211X_2 + .168X_3 + .116X_4$ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z' = .268X_1 + .253X_6 + .200X_2 + .166X_3 + .107X_4$

คำสำคัญ: การบริหารจัดการสถานศึกษา ระบบคุณภาพ โรงเรียนมาตรฐานสากล

Abstract

The purposes of this research were to study (1) the condition of quality system management of school under the secondary educational service area office PhraNakhon Si Ayutthaya (2) to study the relationship and influence of quality system management affecting results of WORLD-CLASS STANDARD SCHOOL under the secondary educational service area office PhraNakhon Si Ayutthaya. This research was quantitative research. The samples in this study were administrators and teachers in schools under the secondary educational service area office PhraNakhon Si Ayutthaya. The instrument for collecting data was a questionnaire. The reliability statistics was .975. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.The research results were found as follows; (1) the overall of the Quality system management of school under the secondary educational service area office PhraNakhon Si Ayutthaya were at a high level. (2) The quality system management affecting results of WORLD-CLASS STANDARD SCHOOL under the secondary educational service area office PhraNakhon Si Ayutthaya were as follows: leadership (X_1); strategy(X_2); students and stakeholders(X_3); measurement; analysis and knowledge management(X_4); and operations(X_6) and all 5 variables could predict the results of WORLD-CLASS STANDARD SCHOOL under the secondary educational service area office PhraNakhon Si Ayutthaya was 73.5 percent(R^2 = .735). The equation of raw scores and standards cores were written as follows: $Y' = .271X_1 + .225X_6 + .211X_2 + .168X_3 + .116X_4$ and $Z' = .268X_1 + .253X_6 + .200X_2 + .166X_3 + .107X_4$

Keywords: Management of school, quality system management, world-class standard school

บทนำ

ในปัจจุบันระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ ความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสาร ทำให้สังคมโลกมีการลื่นไหลระหว่างวัฒนธรรมมากขึ้น การเมืองแบบเสรีประชาธิปไตยเป็นที่นิยม ยอมรับกันทั่วโลก ประเทศไทยจะมีความสัมพันธ์กับชุมชนโลกบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีและความเท่าเทียมกัน จะมีความสามารถในการแข่งขันและร่วมมือกับประชาคมโลกได้ต่อเมื่อเรามีการปรับเปลี่ยน แนวทางการจัดการศึกษาให้สามารถพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีสมรรถนะในการแข่งขัน มีคุณภาพสูงขึ้น รู้จักเลือกที่จะรับกระแสของวัฒนธรรมต่างชาติ ปลูกจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นคนไทย รวมถึงการกระจาย

อำนาจสู่ท้องถิ่นในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนให้ทันต่อสภาวการณ์โลก (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, 2565)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงริเริ่มโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล (World Class Standard School) ซึ่งเป็นนวัตกรรมการจัดการศึกษาที่นำมาใช้เป็นมาตรการเร่งด่วนในการยกระดับการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐานเทียบเท่าสากล ผู้เรียนมีศักยภาพและความสามารถแข่งขันทัดเทียมกับผู้เรียนของนานาประเทศ (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, 2553) โดยโรงเรียนมาตรฐานสากลมีจุดเน้นคือส่งเสริมให้ผู้เรียนมีศักยภาพเป็นพลโลก(World Citizen) มีความเป็นเลิศวิชาการสามารถสื่อสารได้อย่างน้อยสองภาษา ล้ำหน้าทางความคิดและผลิตงานได้อย่างสร้างสรรค์ และมีจิตร่วมรับผิดชอบในสังคมโลก โดยมุ่งเน้นในด้านการจัดการเรียนการสอนเทียบเคียงมาตรฐานสากล(World Class Standard) และการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ (Quality System Management) พร้อมทั้งสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมอันดีงาม เพื่อให้นักเรียนที่ได้รับการศึกษา สามารถพัฒนาตนเองได้เต็มตามศักยภาพและในอนาคตพวกเขาสามารถเป็นบุคลากรที่สำคัญส่วนหนึ่งของชาติในการขับเคลื่อนการพัฒนาตนเองสู่มาตรฐานสากลส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน(สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, 2553)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้จัดให้มีโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากลมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 โดยมีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 720 โรง ผลการดำเนินงานโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากลจากรายงานการวิจัย เรื่อง ผลการดำเนินงานโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล โดยสำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปี พ.ศ.2560 พบว่า 1) กระบวนการการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) พบว่า การดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่มีค่าเฉลี่ยการดำเนินการสูงสุดคือ หมวด 2 กลยุทธ์ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยการดำเนินการน้อยที่สุดคือ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 2) กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เทียบเคียงมาตรฐานสากล พบว่า ในภาพรวมครูโรงเรียนมาตรฐานสากลมีการปฏิบัติด้านการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 2.1 ด้านคุณภาพของครู มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 2.2. การจัดการเรียนการสอนสาระการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง(Independent Study: IS) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 2.3 ด้านคุณภาพวิชาการ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 2.4 ด้านการวิจัยระดับสถานศึกษา มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 3) คุณลักษณะของนักเรียนที่เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ สื่อสารสองภาษา ล้ำหน้าทางความคิด ผลิตงานอย่างสร้างสรรค์ และร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมโลก พบว่า 3.1 ด้านความเป็นเลิศวิชาการ ในภาพรวมนักเรียนโรงเรียนมาตรฐานสากล ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีค่าเฉลี่ยผลการทดสอบระดับชาติ O-NET สูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับชาติทุกรายวิชาและทุกชั้นปี 3.2 ด้านสื่อสารสองภาษา ในภาพรวมนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงเรียนประสบปัญหาในด้านครูภาษาอังกฤษโดยเฉพาะครูชาวต่างชาติ คำให้สัมภาษณ์ของครูที่กล่าวว่า “ครูภาษาอังกฤษที่เป็นชาวต่างชาติ โดยเฉพาะใน

กลุ่มที่เป็น Native Speaker มีการเปลี่ยนบ่อย เนื่องจากมีหน่วยงานที่ให้เงินเดือนที่สูงกว่า ทำให้การเรียนการสอนภาษาอังกฤษไม่ต่อเนื่อง” 3.3 ด้านล้ำหน้าทางความคิด ในภาพรวมนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากโรงเรียนยังประสบปัญหาด้านครูที่ยังมีเจตคติและทักษะในการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะการคิดของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ครูกล่าวว่า “การพัฒนาทักษะกระบวนการคิดของนักเรียนมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมการสอนของครู ปัจจุบันครูส่วนหนึ่งยังเน้นการสอนที่แบบ Passive Learning มากกว่าการสอนแบบ Active Learning” จึงทำให้การพัฒนาทักษะกระบวนการคิดของนักเรียนยังอยู่เพียงระดับปานกลาง 3.4 ด้านผลิตงานอย่างสร้างสรรค์ ในภาพรวมนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการพัฒนาทักษะการสร้างหรือผลิตผลงานมีความจำเป็นต้องฝึกทักษะกระบวนการคิดมาเป็นฐานก่อน จึงจะสามารถต่อยอดมาเป็นการคิดสร้างสรรค์ผลงานหรือชิ้นงานได้ ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านการพัฒนาทักษะการคิดก็ยังอยู่ในระดับเพียงปานกลาง จึงส่งผลให้การพัฒนาทักษะการสร้างสรรค์ผลงานจึงมีผลการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางด้วย 3.5 ด้านร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมโลก ในภาพรวมนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากโรงเรียนส่วนใหญ่ยังให้ความสนใจกับตัวชี้วัดในด้านวิชาการมากกว่าด้านกิจกรรมจึงอาจละเลยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณลักษณะในเรื่องนี้เท่าที่ควร จะเห็นได้ว่าโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล มีการพัฒนาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ มีการพัฒนาการเรียนการสอนเทียบเคียงมาตรฐานสากลและส่งผลให้นักเรียนมีคุณลักษณะเป็นพลโลก ซึ่งเป็นการแสดงถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากลตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยามีโรงเรียนในสังกัดทั้งสิ้น 29 โรงเรียน มีโรงเรียนที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (Office of the Basic Education Commission Quality Award: OBECQA) ซึ่งถือว่าได้รับการรับรองให้เป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลจำนวน 3 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 10.34 อีก 26 โรงเรียน กำลังดำเนินการยกระดับคุณภาพสู่โรงเรียนมาตรฐานสากล จากเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จึงมีความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพและขับเคลื่อนโรงเรียนให้มุ่งสู่การเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและยกระดับคุณภาพสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ซึ่งมีจุดมุ่งหมายหลักคือการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและพัฒนาระบบการบริหารสถานศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

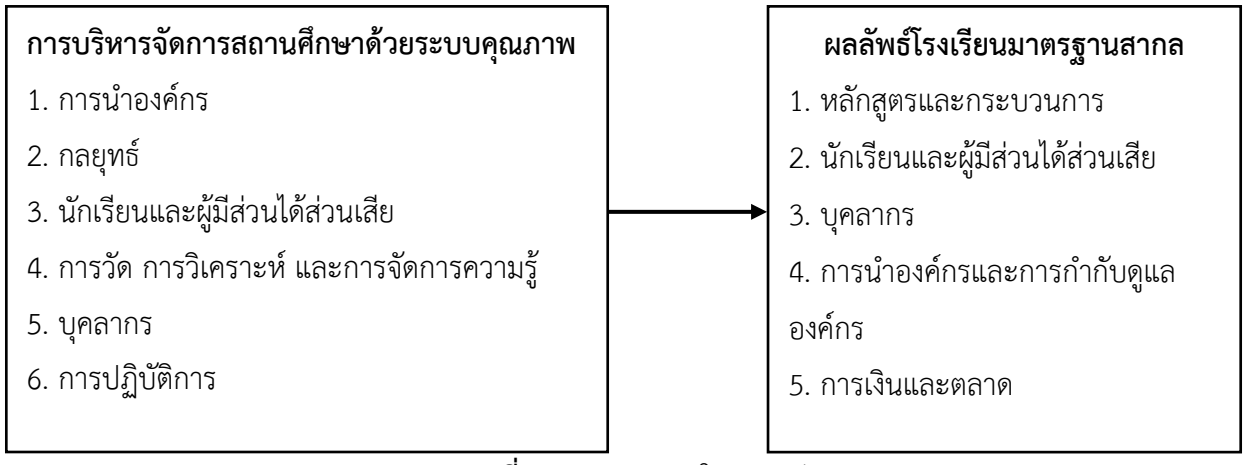
1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัย เพื่อเป็นการศึกษาการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา และในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพ จากแนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัย 6 ด้าน ได้แก่ การนำองค์กร กลยุทธ์ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ บุคลากร และการปฏิบัติการ สำหรับผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากแนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัย 5 ด้าน ได้แก่ หลักสูตรและกระบวนการ นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร การนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และการเงินและตลาด

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 26 แห่ง โดยมีผู้บริหารจำนวน 53 คน และครู จำนวน

866 คน รวมทั้งสิ้น 919 คน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 274 คน ได้มาโดยใช้วิธีการเปิดตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, 2557, น. 114) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามประเภทขนาดโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพ ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ซึ่งมีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เกิน 0.5 ทุกข้อคำถาม และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .975

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 274 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s product moment correlation coefficient)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติการ ด้านกลยุทธ์ ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และด้านการนำองค์กร ตามลำดับ และมีผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล อยู่ในระดับมาก

2. การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 5 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการนำองค์กร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการปฏิบัติการ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ได้ร้อยละ 73.5

อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติการ ด้านกลยุทธ์ ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และด้านการนำองค์กร ตามลำดับ และมีผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเป็นครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตามตำแหน่งอยู่ในช่วง 6-10 ปี เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการให้ข้อมูลจึงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของวจีพร แก้วหล้า (2558) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารสถานศึกษาสู่โรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 พบว่า สภาพการบริหารสถานศึกษาสู่โรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 โดยภาพรวม การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 5 ปัจจัย

เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการนำองค์กร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการปฏิบัติการ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ได้ร้อยละ 73.5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ พรมนิล(2560) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านเครือข่ายร่วมพัฒนา ด้านคุณภาพผู้บริหาร ด้านผู้เรียน ด้านวิชาการ ด้านระบบการบริหารจัดการ สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 70.1 และงานวิจัยของเอื้อง สิทธิประเสริฐ (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 36 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล โรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 36 ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านบุคลากรและด้านการนำองค์กร สามารถพยากรณ์ ได้ร้อยละ 71.20

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผู้บริหารอาจต้องมีวิธีการในการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและมีความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติภายในโรงเรียนเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดี

2) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จะมีแนวทางในการพัฒนาปัจจัยด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ คือ โรงเรียนควรจะมีวิธีการในการรับมือต่อภาวะฉุกเฉินของระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ภายในโรงเรียน และปัจจัยด้านบุคลากรคือ โรงเรียนควรจัดวางตำแหน่งหัวหน้างานในด้านต่าง ๆ ตามความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ในปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสถานศึกษา

2) ควรมีการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยระบบคุณภาพที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม

ประสพชัย พสุนนท์. (2557). *Reliability of Questionnaire in Quantitative Research.* คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอชะอำ, จังหวัดเพชรบุรี.

วจีพร แก้วหล้า. (2558). *การบริหารสถานศึกษาสู่โรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา วิทยาลัยเชียงราย, เชียงราย.

วราภรณ์ พรมนิล. (2560). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย. (2553). *แนวทางการจัดการเรียนรู้โรงเรียนมาตรฐานสากล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย. (2565). *แนวทางการจัดการเรียนรู้โรงเรียนมาตรฐานสากล ฉบับแก้ไข 2565*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไอเดียแอนด์พริ้นติ้ง.

เอื้อง สิทธิประเสริฐ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 36*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม

Innovative Leadership of School Administrators the Educational Quality of School under the Office of Non - Formal and Informal Education Nakhon Pathom Province

ทิพวัลย์ ร่วมวงษ์[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Thipwan Ruamwong[1] and Jirasak Surungkapiprat[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: tippawan154.su@gmail.com[1], jirsu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม (2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม และ (3) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 113 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรแห่งนวัตกรรม และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถทำนายคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 65.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y}_{tot}$ = 1.023+ 0.654 (X_4)+ 0.197 (X_5) และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{tot}$ = 0.707 (X_4) + 0.241 (X_5)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ผู้บริหารสถานศึกษา คุณภาพการศึกษา

Abstract

This research sought to (1) study the level of innovation leadership of school administrators under The Office of Non - Formal And Informal Education Nakhon Pathom, (2) study the level of educational quality of school under The Office Of Non - Formal And Informal Education Nakhon Pathom, and (3) analyze the innovation leadership affecting administrators Affecting The educational quality of school under The Office Of Non - Formal And Informal Education Nakhon Pathom. This research is conducted through a quantitative study of sample groups totaling 113 respondents by collecting data from the questionnaire. Percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient analysis and stepwise multiple regression analysis.The research findings were as follows: (1) The level of innovation leadership of school administrators under The Office Of Non - Formal And Informal Education Nakhon Pathom was at a high level, (2) level of educational quality of school under The Office Of Non - Formal And Informal Education Nakhon Pathom was at a high level,and (3) the innovation leadership affecting administrators Affecting The educational quality of school under The Office Of Non - Formal And Informal Education Nakhon Pathom indicated a high level, Innovative leadership in aspects of creating an innovative organizations and information and communication technology together predicted the predict 65.20% of the high of educational quality school with statistical significance at the.05 level. These could be formed as The Regression Equation of Unstandardized Score: $\hat{Y}_{tot}$ = 1.023+ 0.654(X_4)+ 0.197(X_5), and The Regression Equation of Standardized Score: $\hat{Z}_{tot}$ = 0.707 (X_4) + 0.241 (X_5)

Keywords: Innovative leadership, school administrators, educational quality

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติ เป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข เนื่องจากการศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบของประเทศเพื่อการแข่งขันและยืนหยัดในเวทีโลกภายใต้ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นพลวัตประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ของตนให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศภูมิภาคและของโลก ในส่วนของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคนไทยให้มีทักษะความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความ

ต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศภายใต้แรงกดดันภายนอกจากกระแสโลกาภิวัตน์ และแรงกดดันภายในประเทศ เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมไทยเป็นสังคมคุณธรรม จริยธรรม และประเทศสามารถก้าวข้ามกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว รองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งการจัดระบบการศึกษาของไทยนั้นมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จนเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) จึงทำให้องค์กรทางการศึกษาต้องปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และต้องตระหนักถึงคุณภาพของการจัดการศึกษาเป็นสำคัญด้วย (สำนักงาน กศน., 2561) ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามีจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องบริหารการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริม สนับสนุนให้กระบวนการทำงานในทุกระดับ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งปัจจัยที่จะทำให้เกิดการปฏิรูปการศึกษา มีทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน เช่น กระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อจำกัดในด้านทรัพยากรบุคคล และความต้องการที่แตกต่างกัน (พรรณสุกิตต์ ทาทอง และลานนา หมื่นจันทร์, 2556)

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญในการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาการศึกษาเป็นอย่างมาก ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำเป็นอย่างดี รู้วิธีการและเทคนิคในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมจึงเป็นอีกแนวทางที่สำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้การดำเนินการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการผลิต พัฒนาสื่อและนวัตกรรมที่จะสนับสนุนการเรียนรู้และการทำงานในสถานศึกษาตลอดจนการนำนวัตกรรมเหล่าไปให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถานศึกษา ซึ่งการทำให้ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษายอมรับเทคโนโลยี นวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องให้การยอมรับและนำสิ่งเหล่านั้นมาใช้กับตนเองก่อนเผยแพร่หรือส่งเสริมให้ครูแล้วผลักดันให้ครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาให้การยอมรับแล้วบูรณาการเข้าไปสู่สถานศึกษาและห้องเรียน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของสถานศึกษาให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม หรือสถานศึกษาแห่งนวัตกรรม (สุกัญญา แช่มช้อย, 2560 อ้างใน ภิรญา สายศิริสุข, 2561, น.2)

ผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554 - 2558) ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พบว่า การศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ ได้รับการรับรองมาตรฐานร้อยละ 98.81 (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) โดยมีประเด็นปัญหาที่ต้องเร่งแก้ไขให้กับการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้แก่ การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ให้กับบุคลากรของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน พัฒนาหลักสูตรการศึกษาตลอดชีวิต และพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการของ

สถานศึกษา การปรับหลักสูตรการศึกษานอกระบบให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่นั้น ๆ และการพัฒนาแนวทางการจัดการเรียนรู้และภูมิปัญญาให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพแวดล้อมที่ต้องเผชิญ ในระยะ 20 ปีข้างหน้า (สำนักงาน กศน., 2561)

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ มีจำนวนสถานศึกษาในสังกัด จำนวน 7 แห่ง เรียกว่า ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ซึ่งได้มีการจัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 โดยมีผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ รับผิดชอบดำเนินการจัดการศึกษาในฐานะผู้บริหารสถานศึกษา ตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ มีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาเพื่อมุ่งเน้นการจัดและส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้มีคุณภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ส่งเสริมชุมชนให้พัฒนากระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน พัฒนาและส่งเสริม การนำวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพการศึกษาตลอดชีวิต พัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถดำเนินงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงาน กศน., 2561) ซึ่งสถานศึกษาแต่ละแห่งต้องจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม เพื่อให้การบริหารสถานศึกษามีเป้าหมายในการปฏิรูปการจัดการศึกษาให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงานเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ตลอดจนพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม

2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม

3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

จากแนวคิดภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ประกอบด้วย Weiss และ Legrand (2011) เวียงวิวรรธน์ ทำทูล (2557, น.28) สุกัญญา แช่มช้อย (2562) กุลชลี จงเจริญ (2562) และถนอมวรรณ ช่างทอง (2562, น.15) สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงความเป็นผู้นำที่มีความสามารถในการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร เป็นผู้ที่สร้างแนวคิดใหม่ รวมทั้งใช้กระบวนการของการสร้างสรรค์ที่ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรสร้างนวัตกรรมใหม่ขึ้นมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในองค์กร

องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

จากองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของนักวิชาการและนักวิจัย ประกอบด้วย McMillan Charles (2010) Lindegaard (2009) George (2012) ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2555, น.129) จรุณี เก้าเอี้ยน (2556) ขวัญชนก โตนาค (2556) เวียงวิวรรธ์ ทำทูล (2557) อนุสรา สุวรรณวงศ์ (2558, น.34) อรวรางค์ จันทร์เกษม (2558) ภิรญา สายศิริสุข (2561, น.4) และฐิตินันท์ นันทะศรี (2563, น.85) โดยนำมาสังเคราะห์สามารถสรุปได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง 2) การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม 3) การคิดสร้างสรรค์ 4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 5) การสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม

คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่สอดคล้องกับแนวทางการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยไว้ 3 ประเภท คือ มาตรฐานการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐาน การศึกษาต่อเนื่อง และมาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งมาตรฐานการศึกษาแต่ละประเภทจะมุ่งพิจารณา คุณภาพใน 3 ด้าน คือ คุณภาพของผู้เรียนหรือผู้รับบริการ คุณภาพการจัดการศึกษา และคุณภาพการบริหาร จัดการของสถานศึกษา ประกอบด้วย

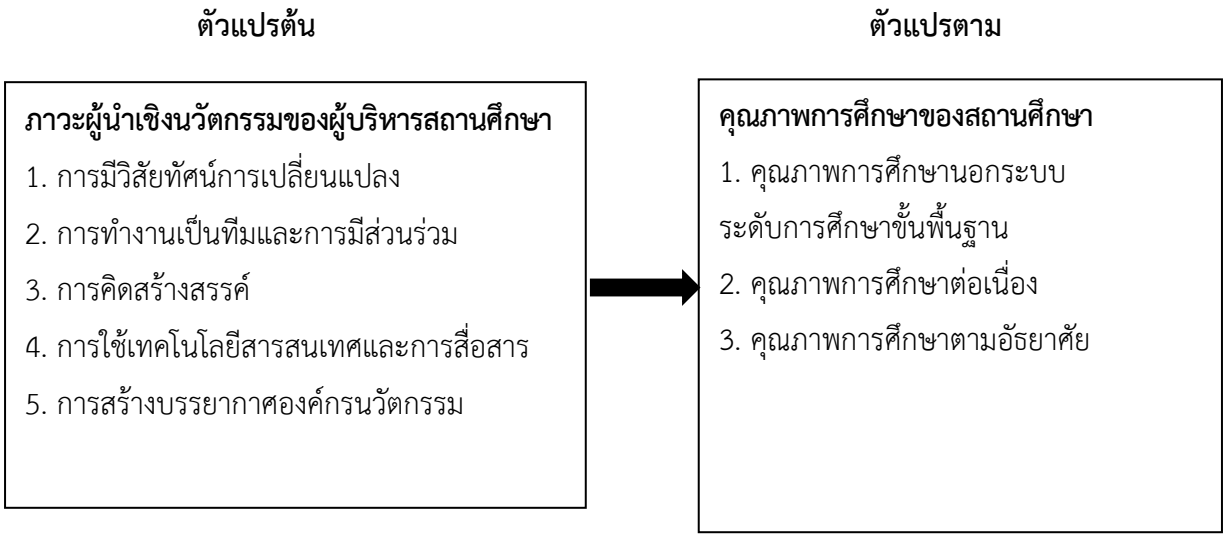
คุณภาพการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง คุณภาพที่เกิดขึ้นจากการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาจากคุณภาพการจัดศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ประกอบด้วย1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องกับบริบท และความต้องการของผู้เรียน ชุมชน ท้องถิ่น 2) สื่อที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 3) ครูมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และ 4) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างเป็นระบบ

คุณภาพการศึกษาต่อเนื่อง หมายถึง คุณภาพที่เกิดขึ้นจากการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม

อัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาคุณภาพการจัดการศึกษาต่อเนื่อง ได้แก่ การศึกษาเพื่อพัฒนาพัฒนาอาชีพ การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต การศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน และการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย 1) หลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องมีคุณภาพ 2) วิทยากรการศึกษาต่อเนื่อง มีความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ตรงกับหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่อง 3) สื่อที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 4) การวัดและประเมินผลผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง และ 5) การจัดกระบวนการเรียนรู้การศึกษาต่อเนื่องที่มีคุณภาพ

คุณภาพการศึกษาตามอัธยาศัย หมายถึง คุณภาพที่เกิดขึ้นจากการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาคุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยตามมาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย ประกอบด้วย 1) การกำหนดโครงการหรือกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย 2) ผู้จัดกิจกรรมมีความรู้ความสารถ ในการจัดกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย 3) สื่อ หรือนวัตกรรม และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย 4) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก

2. ระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก

3. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถานศึกษาของสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวนทั้งหมด 160 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากเปิดตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของ Krejcie & Morgan โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (proportional stratified random sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษา ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.958

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จำนวน 113 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา จำนวน 113 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยค่าสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาค่าความถี่ด้วยวิธีการแจกแจง (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์

3. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์

4. การวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ใช้ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครปฐม ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรแห่งนวัตกรรม ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง และด้านการคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ

2. ระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครปฐม ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านคุณภาพการจัดการเรียนรู้การศึกษาต่อเนื่อง และด้านคุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ตามลำดับ

3. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ในภาพรวม พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรแห่งนวัตกรรม สามารถทำนายคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 65.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y}_{tot} = 1.023 + 0.654(X_4) + 0.197(X_5)$ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{tot} = 0.707\ (X_4) + 0.241\ (X_5)$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครปฐม ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอให้มีคุณภาพนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและอาศัยการบริหารจัดการสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม อันเป็นคุณลักษณะที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Loader, A. (2016) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีความสำคัญต่อองค์กร คือ 1) สามารถกำหนดทิศทางขององค์การอย่างมีกลยุทธ์เชิงนวัตกรรมเพื่อการได้เปรียบในเชิงของการแข่งขันและในเชิงของคุณภาพของผลผลิต 2) ในองค์การกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความเชื่อใจระหว่างกัน 3) เกิดการสื่อสารที่ชัดเจนแก่บุคลากรในองค์การใน กระบวนการขั้นตอนและสามารถมองเห็นเป้าหมายในเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นจริงที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ 4) สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์การได้ 5) สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการสร้างนวัตกรรมได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี โดยผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก กล่าวว่าอาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี มีความมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการที่จะเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานแบบเดิมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการสร้างสรรค์งานมากขึ้น โดยให้ครูเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์ทำงานเป็นทีม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของครูให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยเป็นผู้ที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและมีภาวะผู้นำในการจัดการและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ครู

2. ระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการจัดการศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสู่มาตรฐานการศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนดไว้ อีกทั้งมีสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่ดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การดำเนินงานใด ๆ ของสถานศึกษาที่มีคุณภาพย่อมส่งผลโดยตรงต่อผู้เรียนเพราะเป็นผู้รับบริการโดยตรงของสถานศึกษาการดำเนินการตามแนวทางและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดที่ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพของสถานศึกษา โดยมีแนวปฏิบัติที่ดี มีการนำความรู้ด้านประกันคุณภาพ

กระบวนการพัฒนาคุณภาพและระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา การกระจายอำนาจการจัดการศึกษาที่นำไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งกฎหมายได้กำกับควบคุมในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษา ดังนั้น แม้ว่าสถานศึกษาทุกแห่งจะมีอำนาจเต็มในการจัดการศึกษา แต่การบริหารจัดการนั้นจะต้องได้คุณภาพ และมีหลักประกันให้กับผู้รับบริการว่าการจัดการศึกษาจะต้องมีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนด โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บารีนา มะแซ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ผู้เรียนรองลงมา ด้านทักษะการจัดการและการทำงาน ด้านทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอภิปรายว่า ทั้งนี้เนื่องคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ทางโรงเรียนให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ถือว่า มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนให้ดีขึ้น สอดคล้องกับที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กล่าวคือ สถานศึกษามีหน้าที่ให้การศึกษาและจัดกระบวนการเรียนรู้ตามหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้เรียนที่มีอายุอยู่ในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับหรือระดับการศึกษาขั้น พื้นฐาน โดยมีเป้าหมายในการเสริมสร้างพัฒนาการให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้ง ด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาสถานศึกษาเป็นแหล่งวิทยาการทั้งทางการศึกษาและสังคม ที่สามารถจัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับผู้ปกครอง และชุมชน เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและบรรลุตามความมุ่งหมาย และหลักการจัดการศึกษาชาติ

3. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะคล้อยตามกัน แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยมีผู้บริหารเป็นตัวอย่างที่ดีที่จะสามารถนำพาสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นอันดับแรก สอดคล้องกับแนวคิดของ สุกัญญา แช่มช้อย (2562) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นผู้นำขององค์กรในยุคดิจิทัลนี้ จำเป็นต้องมีความสามารถในการนำองค์การโดยใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเพื่อเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนผลลัพธ์ของสถานศึกษา นั่นก็คือคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในยุคดิจิทัล ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวผู้บริหารสถานศึกษาต้องอาศัยภาวะผู้นาเชิงนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถนอมวรรณ ช่างทอง (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และความเป็นองค์กรดิจิทัลของสถานศึกษา ในอำเภอท่าชนะ

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ผลการวิจัยปรากฏว่า ภาวะผู้นาเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นองค์กรดิจิทัลของสถานศึกษาในภาพรวอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.85 แสดงให้เห็นว่า หากภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสูง ความเป็นองค์กรดิจิทัลของสถานศึกษาก็จะพัฒนาสูงตามขึ้นด้วย หรือกล่าวได้ว่า ความเป็นองค์กรดิจิทัลของสถานศึกษา เป็นผลมาจากการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ดังนั้น หากเราต้องการพัฒนาความเป็นองค์กรดิจิทัลของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาก็จำเป็นต้องพัฒนาทักษะภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมก่อนด้วยเช่นกัน

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐมในภาพรวมร้อยละ 65.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรแห่งนวัตกรรม สามารถทำนายคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้ ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้เนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันมีการปรับตัว พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในด้านนวัตกรรม และนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา สร้างบรรยากาศองค์กรแห่งนวัตกรรมโดยมีการส่งเสริมและพัฒนาในเรื่องการกำหนดแผนพัฒนาครูด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่อย่างเป็นระบบ ทำให้มีความสามารถในการบริหารงานในสถานศึกษาได้สอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุสรา สุวรรณวงศ์ (2559) กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาควรนำสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Leading to Innovate) เมื่อบุคลากรภายในสถานศึกษาตระหนักถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการเรียนรู้เชิงนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่นวัตกรรมการสอน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรพงศ์ ทัศนบรรจง (2563) ได้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนประชารัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นาเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนประชารัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม เรียงตามลาดับอิทธิพลจากมากไปหาน้อยดังนี้ การสร้างบรรยากาศในการองค์กร และการสร้างองค์กรนวัตกรรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนประชารัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถร่วมทำนายประสิทธิผลของสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนประชารัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงครามได้ร้อยละ 63.20 ทั้งนี้เนื่องจากภาวะผู้นาเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษามีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครปฐม ด้านการคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ผู้บริหารสถานศึกษาควรกระตุ้นท้าทาย ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร และเปิดโอกาสให้บุคลากรตระหนักที่จะเรียนรู้ ริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในสถานศึกษา

2. คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ด้านคุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรมีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาแหลงการเรียนรู้ เครือขายการเรียนรู้ ตลอดจนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อตอการเรียนรู และการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดศึกษาตามอัธยาศัยอย่างต่อเนื่อง

3. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และเป้าหมายสู่การเป็นองค์กรที่ชัดเจน มีวิทัศน์ทัศน์ก้าวไกลทันต่อเหตุการณ์และส่งเสริมให้ทุกฝ่ายในองค์กรมีเป้าหมายร่วมกันในการคิดและวางแผนทางกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนและผู้รับบริการการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม

2. ควรศึกษารูปแบบการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม

3. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่3) พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์.

กลุ่มแผนงาน สำนักงาน กศน. (2561). *แผนพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของสำนักงาน กศน. (พ.ศ.2560-2579)*. กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

กุลชลี จงเจริญ. (2562). *หน่วยที่ 12 ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ขวัญชนก โตนาค. (2556). *การวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นาเชิงนวัตกรรม สาหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

จรุณี เก้าเอี้ยน (2556) *คุณลักษณะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในบริบทของสังมพหุวัฒนธรรม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.

ฐิตินันท์ นันทะศรี. (2563). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

ถนอมวรรณ ช่างทอง. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และความเป็นองค์กรดิจิทัลของสถานศึกษา ในอำเภอท่าชนะสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บารีนา มะแช. (2562). *ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พรรณสุกิตต์ ทาทอง และลานนา หมื่นจันทร์. (2556). *รายงานการวิจัยการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา*. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2558). *ปฏิรูปการเรียนรู้: ปฏิรูปการศึกษากลับทางจากล่างขึ้นบน*. กรุงเทพฯ: บริษัทพี.เอ.ลิฟวิ่ง จำกัด.

ภิรญา สายศิริสุข. (2561). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มสหวิทยาเขตปัญจภาคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วัชรพงศ์ ทัศนบรรจง. (2563). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนประชารัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

เวียงวิวรรธน์ ทำทูล. (2557). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อองค์การขีดสมรรถนะสูง ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

สุกัญญา แช่มช้อย. (2555). แนวคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 14(2), หน้า 117-128.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2560 – 2579*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

อนุสรา สุวรรณวงศ์. (2558). *กลยุทธ์การบริหารเพื่อเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับ ครูโรงเรียนเอกชน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

อรวรางค์ จันทร์เกษม. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานและพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต. *วารสารวิชาการศิลปะศาสตร์ประยุกต์,* 8(1), หน้า 138 - 144.

George. (2012, June). Innovation for inclusive growth: Towards a theoretical framework and a research Agenda. *Journal of Management Studies*, 49(4), pp. 661 - 683

Lindegaard. (2009, March) . Navigating terrains of violence: How South African male youngsters negotiate social change. *Social Dynamics,* 35 (1), pp. 19 - 35.

McMillan. (2010). *Cognitive development*. California: Sage Publication.

Weiss, S. D. and Legand, P. C. (2011). *Innovative Intelligence.* Ontario: John Wiley & Sons Canada, Ltd.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม

The Factors Affecting Success in Quality Assurance in Educational Institutions under Nakhon Pathom Province Office of Non-Formal and Informal Education

วิศณี กระแสโท[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Wisanee Kasaetho[1] and Jirasak Surungkapiprat[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: wisanee29012529@gmail.com[1], jirsu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 113 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

Abstract

This research sought to (1) To study the level of factors affecting the success of quality assurance within educational institutions. Under the Office of Non-formal Education and Informal Education, Nakhon Pathom Province. (2) To compare the levels of factors

affecting success in quality assurance within educational institutions. Under the Office of Non-formal Education and Informal Education, Nakhon Pathom Province Classified by the size of the school. This research is conducted through a quantitative study of sample groups totaling 113 respondents by collecting data from the questionnaire. Percentage, mean, standard deviation and correlation coefficient analysis. The research findings were as follows: (1) Factors affecting the success of quality assurance within educational institutions under the Office of Non-formal Education and Informal Education Nakhon Pathom Province, in general, was at a high level. (2) Comparative results of data on factors affecting success in quality assurance within educational institutions under the Office of Non-formal Education and Informal Education, Nakhon Pathom Province. Classified by the size of the school. The test results differ between factors affecting the success of quality assurance within educational institutions. Under the Office of Non-formal Education and Informal Education, Nakhon Pathom Province Classified by the size of the school no difference.

Keywords: Factors affecting success, quality assurance performance within educational institutions , office of the non-formal and informal education

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ประกอบกับตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 มาตรา 20 กำหนดให้ สำนักงาน กศน. ต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษานอกระบบ ซึ่งเป็นระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐานสอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ ให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ ภายใน โดยได้รับความร่วมมือ ส่งเสริม และสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายและสำนักงาน กศน. และตาม กฎกระทรวง กำหนดระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพภายในสำหรับสถานศึกษาที่จัดการศึกษา นอกระบบ พ.ศ. 2555 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ในข้อ 5 กำหนดให้สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดหรือ

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอหรือศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต ที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้ (1) ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ และร่วมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา (2) ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดอย่างน้อยหนึ่งครั้งภายในสามปีงบประมาณ และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการประเมินคุณภาพภายในต่อสาธารณชน (3) เสนอรายงาน สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาเป็นภาพรวมของจังหวัดต่อสำนักงาน กศน. และ (4) นำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษามาใช้ในการวางแผนสนับสนุน ช่วยเหลือและพัฒนาสถานศึกษานั้น นอกจากนี้ ยังกำหนดให้สำนักงาน กศน. มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในให้แก่สถานศึกษาประเภทอื่นด้วย เช่นกัน

จากการติดตามผลการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และการประเมินคุณภาพภายนอกของการศึกษาระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 จนถึงปัจจุบัน ทั้งของภาครัฐและเอกชน ตลอดจนสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้สำหรับการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยที่มีการประเมินคุณภาพภายนอกผ่านมาแล้วนั้น พบว่าการประเมินคุณภาพบางส่วนยังไม่สามารถ สะท้อนการมีคุณภาพของการจัดการศึกษาได้อย่างแท้จริง และบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาบางประเภท ซึ่งมีเป้าหมายของการจัดการศึกษาที่มีความแต่กต่างกัน จึงทำให้คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา มีการจัดทำแผนการปฏิรูปกฎหมายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อมุ่งหวังให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดการพัฒนา และมีความสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษามากที่สุด

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม มีจำนวนสถานศึกษาทั้งหมด 7 แห่ง ซึ่งทุกแห่งต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพสถานศึกษา โดยต้นสังกัดและการประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจะสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนการดำเนินการหลายประการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม เพื่อให้การบริหารสถานศึกษาด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นประโยชน์ในการพัฒนางาน และรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยที่สงผลต่อการดำเนินการในระบบการประกัน

จากแนวความคิดปัจจัยที่สงผลต่อการดำเนินการในระบบการประกัน ประกอบด้วย สุนีย์ ทองห่อ (2548 น.21-24); วีรศักดิ์ ไตรล่ำ (2549); สัลมาน สะบูดิง (2551); สุชาย จินะเสนา (2548); เก็จกนก เอื้อวงศ (2546, น.74) สามารถสรุปได้วา การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษาจะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือประสบความสำเร็จ นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก คือกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านโครงสร้างองคการ ด้านวัฒนธรรมองคการ ด้านภาวะผู้นำ และกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แกปัจจัยด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานสงเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

จากแนวความคิด การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานสงเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ประกอบด้วย (ปาน กิมปี, 2551, น. 217-218) แนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2562 แนวทางการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2562 สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย หมายถึงการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นหลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมวาสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานสงเสริมการศึกษานอกโรงเรียน สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้เรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและ เป็นที่ยอมรับของสังคม มีขั้นตอนในการดำเนินการใน 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Quality Control) การนิเทศคุณภาพการศึกษา (Quality Audit) และการประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment)

ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่สอดคล้องกับแนวทางการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยไว้ 4 ประเภท คือ มาตรฐานการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

มาตรฐาน การศึกษาต่อเนื่อง มาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย และคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา ประกอบด้วย

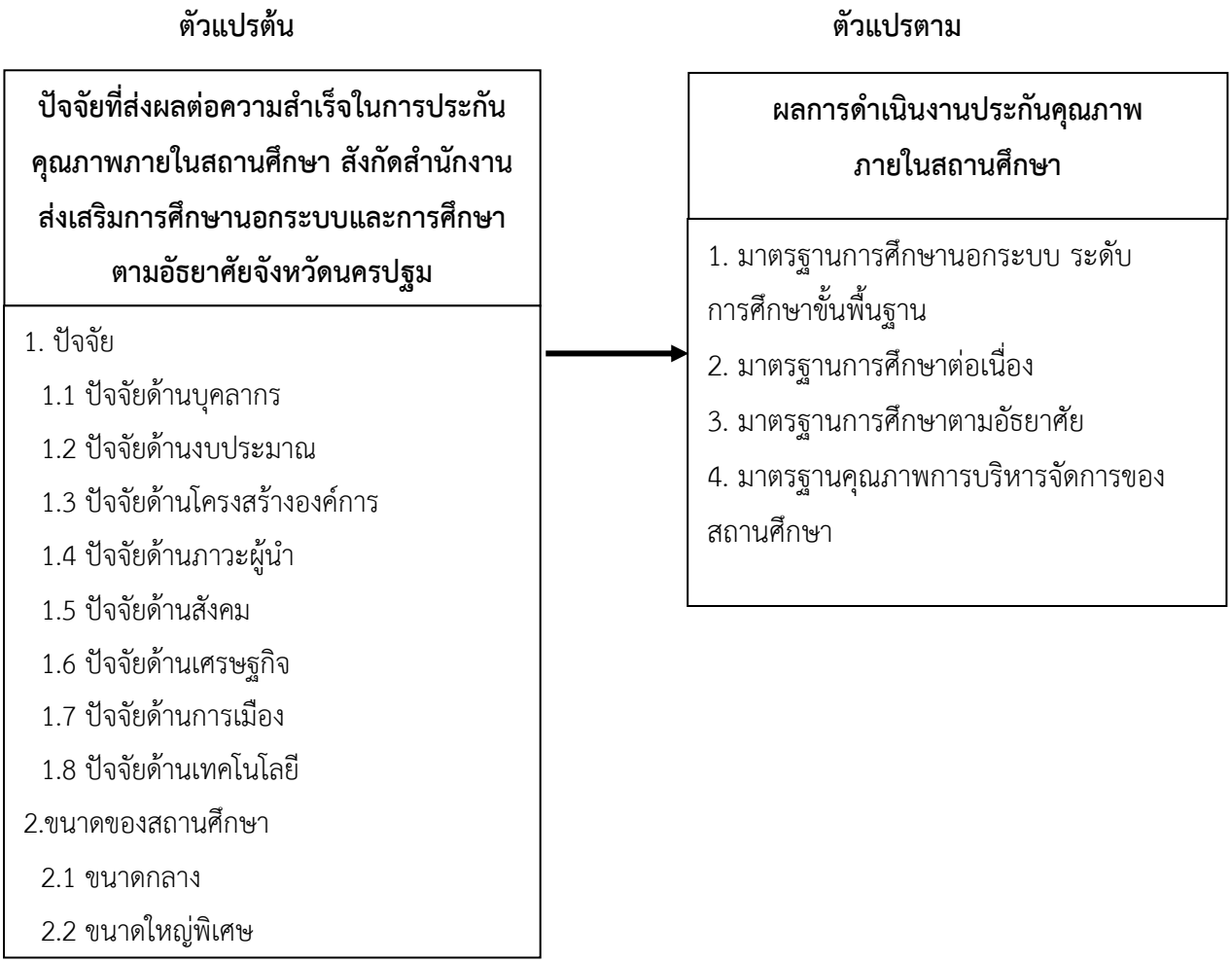
มาตรฐานการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง คุณภาพของผู้เรียนการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ คุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ของศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาจาก 1) ผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐานมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีสอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษา 2) ผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐานมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะที่ดีตามที่สถานศึกษากำหนด 3) ผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น 4) ผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสามารถในการสร้างสรรค์งานชิ้นงานหรือนวัตกรรม 5) ผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 6) ผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐานมีสุขภาวะทางกาย และสุนทรียภาพ 7) ผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสามารถในการอ่าน การเขียน 8) ผู้จบการศึกษาขั้นพื้นฐานนำความรู้ ทักษะพื้นฐานที่ได้รับไปใช้ หรือประยุกต์ใช้ 9) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้เรียน ชุมชน ท้องถิ่น 10) สื่อการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 11) ครูมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 12) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างเป็นระบบ

มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง หมายถึง คุณภาพของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง และคุณภาพการจัดการเรียนรู้การศึกษาต่อเนื่อง ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาจาก 1) ผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะ และคุณธรรมเป็นไปตามเกณฑ์การจบหลักสูตร 2) ผู้จบหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ หรือประยุกต์ใช้บนฐานค่านิยมร่วมของสังคม 3) ผู้จบหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องสามารถนำความรู้ไปใช้จนเห็นเป็นประจักษ์หรือตัวอย่างที่ดี 4) หลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องมีคุณภาพ 5) วิทยากรการศึกษาต่อเนื่องมีความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ตรงตามหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่อง 6) สื่อการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 7) การวัดและประเมินผลผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง 8) การจัดกระบวนการเรียนรู้การศึกษาต่อเนื่องที่มีคุณภาพ

มาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย หมายถึง คุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตามอัธยาศัย และคุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาจาก 1) ผู้รับบริการมีความรู้ หรือทักษะ หรือประสบการณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย 2) การกำหนดโครงการ หรือกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย 3) ผู้จัดกิจกรรมมีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย 4) สื่อ หรือนวัตกรรม และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย 5) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย

มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา หมายถึง คุณภาพในการบริหารจัดการของสถานศึกษา ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาจาก 1) การบริหารจัดการของสถานศึกษาที่เน้นการมีส่วนร่วม 2) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา 3) การพัฒนาครู และบุคลากรของสถานศึกษา 4) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ 5) การกำกับ นิเทศ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษา 6) การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาที่เป็นไปตามบทบาทที่กำหนด 7) การส่งเสริม สนับสนุนภาคีเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา 8) การส่งเสริม สนับสนุนการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ 9) การส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยเพื่อการบริหารจัดการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถานศึกษาของสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครปฐม จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวนทั้งหมด 160 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คือ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากเปิดตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของ Krejcie & Morgan โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย สถานศึกษา ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (SAR) ประจำปงบประมาณ 2565 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.961

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จำนวน 113 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 113 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยค่าสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาค่าความถี่ด้วยวิธีการแจกแจง (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (SAR) ประจำปงบประมาณ 2565 ใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม นครปฐม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5. การเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

2. ระดับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (SAR) ประจำปงบประมาณ 2565 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มาตรฐานคุณภาพการบริหารสถานศึกษา มาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง และ มาตรฐานการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษากับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายปัจจัย โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยทางด้านงบประมาณ ปัจจัยทางด้านบุคลากร ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ และปัจจัยทางด้านด้านเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณารายมาตรฐาน โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้ดังนี้ มาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง มาตรฐานคุณภาพการบริหารสถานศึกษา และ มาตรฐานการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. ผลการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 นั่นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เมื่อจำแนกตาม ขนาดสถานศึกษาแล้วไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ทั้งนี้เนื่องจาก การดำเนินงานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยแต่ละอำเภอ ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้นำเป็นผู้ให้การสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้บุคลากรปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ เป็นคนกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ชัดเจน เป็นผู้ที่ตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายตามแนวทางการประกันคุณภาพสานศึกษา ตามนโยบายและจุดเน้นการดำเนินงาน ของ กศน. ซึ่งสอดคล้องกับ เก็จกนก เอื้อวงศ (2546, น. 341-350) ได้ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ สงเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่สงเสริมการดำเนินการในระบบการประกัน คุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายในประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้าน วัฒนธรรมองคการด้านบุคลากร สวนด้านโครงสร้างองคการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านสภาพ ทางกายภาพ เป็นปัจจัยส่งเสริมที่รองลงมาและผลการวิเคราะห์รายด้านพบวา ปัจจัยที่สงเสริมการ ดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้แก 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำได้แกการที่ผู้บริหาร มีความมุงมั่นทุมเทและจริงจังต่อการทำงาน ผู้บริหารมีความสนใจใฝเรียนรูและมีความเป็นผู้นำการ เปลี่ยนแปลงใชทั้งการบริหารแบบมีสวนร่วมโดยเปิดโอกาสใหบุคลากรในโรงเรียนและชุมชนเขามา มีสวนร่วม ผู้บริหารมีการบริหารที่ เข็มงวดเคร่งครัดต่อการปฏิบัติงานขององคกรและผู้บริหารมี ทักษะในการบริหาร 2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองคการ ได้แกความสัมพันธ์ที่ดีต่อครูมีความรักใคร กลมเกลียวกันไม่แบ่งแยกการมีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีความร่วมแรงร่วมใจและแบงปัน ช่วยเหลือกัน การมีตัวแบบของการเป็นครูที่ดีวัฒนธรรมการทำงานในองคกรที่มีลักษณะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมการทำงานที่มีการยอมรับและเห็นคุณคาของการประเมินเพื่อพัฒนางาน 3) ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ครูมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ครูมีความสนใจใฝ เรียนรูและทัศนคติที่

ดีในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ครูเชื่อวาการประกันคุณภาพการศึกษา นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ครูมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ครูมีความเอาใจใสต่อการ เรียนการสอน และมีความภาคภูมิใจในโรงเรียน 4) ปัจจัยด้านโครงสร้างองคการ ได้แก โครงสร้างการประสานงานภายในโรงเรียนมีความคลองตัว และมีบุคลากรหรือคณะทำงาน รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา 5) ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ได้แกการมีวัสดุอุปกรณ์ เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน และการนำวัสดุอุปกรณ์มรใชใหเกิดประโยชนอย่างคุมคา 6) ปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพ ได้แก ความพรอมด้านอาคารสถานที่ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน และบรรยากาศสภาพแวดลอมภายในโรงเรียนมีความเป็นระเบียบ สะอาดร่มรื่นและ ปลอดภัย สำหรับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก การที่วัฒนธรรมองคการมีความแต่กแยกแขงขัน ไม่ใหเกียรติ และไม่ไววางใจกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และครู ไม่เพียงพอครูขาดความรับผิดชอบและความสนใจใฝเรียนรูมีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ใหเวลากับโรงเรียนอย่างเต็มที่ใจดีเกินไป ขาดความเด็ดขาด นำการ เปลี่ยนแปลงเขามาเร็วจนครูรับไม่ทันใชรูปแบบการบริหารแบบชี้นำมากกวาการมีสวนร่วม และ ผู้ช่วยบริหารขาดความสามารถในการบริหารและมีงานธุรการมาก นอกจากนั้นโครงสร้างการบริหารขาดการประสานงานที่ดีขาดระบบการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลขาดการกำหนดบทบาท หน้าที่บุคลากรและมอบหมายความรับผิดชอบไม่ชัดเจน สำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอกได้แก ชุมชน และกรรมการสถานศึกษาขาดความเขาใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและนโยบายปรับลด อัตรากำลังรวมทั้งหน่วยงานตนสังกัดขาดการนิเทศช่วยเหลือ

2. ระดับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (SAR) ประจำปงบประมาณ 2565 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มาตรฐานคุณภาพการบริหารสถานศึกษา มาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง และ มาตรฐานการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของศุนันทิพัฒน์ อ่อนศรี ได้ทำการวิจัย การบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกพิจารณารายด้าน พบอยู่ในระดับ มากทุกด้าน

3. ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษากับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายปัจจัย โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยทางด้านงบประมาณ ปัจจัยทางด้านบุคลากร ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ และปัจจัยทางด้านด้านเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณารายมาตรฐาน โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้ดังนี้ มาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง มาตรฐานคุณภาพการบริหารสถานศึกษา และ มาตรฐาน

การศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สอดคล้องกับ วรรษวรรณ บรรลือฤทธิ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน สงเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบวา ระดับของปัจจัยที่ สงผลต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานสงเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานสงเสริมการศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับดีทุกมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานสงเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร

4. ผลการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 นั่นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เมื่อจำแนกตาม ขนาดสถานศึกษาแล้วไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของนิรชา ชัยศิริรัตนดำรง (2554, น.97) ได้ทำการวิจัยเรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ในอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงาน ประกนคุณภาพภายในของโรงเรียน จำแนกตามขนาดของโรงเรียน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครปฐม ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ มีความเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญในทางสภาพเศรษฐกิจของชุมชน ให้มีความสอดคล้อง เป็นไปทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในต่อไป

2. ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา (SAR) ประจำปงบประมาณ 2565 ด้านมาตรฐานการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้น ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ควรพัฒนาด้านมาตรฐานการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การออกแบบเครื่องมือในการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลเพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

2. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางาน

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่3) พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์.

เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2546). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

นิรชา ชัยศิริรัตนดำรง. (2554). *การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ในอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนครพนม, นครพนม.

ปาน กิมปี. (2547). *การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการวิจัยการศึกษา การศาสนาและวัฒนธรรม.

วรรษวรรณ บันลือฤทธิ์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สงผลต่อผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานสงเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

ศุนันทิพัฒน์ อ่อนศรี และกณพ แก้วพิชัย. (2564). *การบริหารคุณภาพกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

สัลมาน สะบูดิง. (2551). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2563). *แนวทางการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2562*. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2565). *การประเมินคุณภาพการศึกษาโดยต้นสังกัดตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2562 สำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน กศน*. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ.

สุชาย จินะเสนา. (2548). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.

สุนีย์ ทองห่อ. (2548). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต . มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

Innovative Leadership of School Administrators under the Office of Chonburi Primary Education Area 1

สุจิตรา บัญญัติ[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Sujittra Banyat[1] and Jirasak Surungkapiprat[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: stkta016@gmail.com[1], jirsu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 354 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified Random Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างการทำการทดสอบโดยวิธีการของเชฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่มีเพศต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า รายด้าน การมีความคิดสร้างสรรค์ พบว่าภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในสถานศึกษาที่มีขนาดเล็กกับขนาดกลาง ขนาดเล็กกับขนาดใหญ่ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the innovative leadership of school administrators under Chonburi Primary Educational Service Area Office 1, (2) to compare the

innovative leadership of school administrators under Chonburi Primary Educational Service Area Office 1 classified by genders, work experience and school size. The samples were 354 school administrators under Chonburi Primary Educational Service Area Office 1 in the academic year 2022. They were selected by stratified random sampling. The instrument for collecting data was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance (ANOVA). The research results were found as follows; (1) Innovative leadership of the school administrators under Chonburi Primary Educational Service Area Office 1 overall and by side was at a high level, and (2) Innovative leadership of the school administrators under Chonburi Primary Educational Service Area Office 1 classified by gender and work experience were not different and classified by schools size it was found that by side in the aspect of innovative creativity skills. in small, medium schools and small, large schools significantly at the 0.05 level

Keywords: School Administrators, innovative leadership, school Office of Chonburi Primary Education Area 1

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่งผลต่อทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก องค์กรขนาดกลาง และองค์กรขนาดใหญ่ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้มีความเจริญก้าวหน้าทำให้ทุกองค์กรเกิดการแข่งขันกันสูงขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้สูงขึ้น จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 - 2564 กล่าวถึง ปัญหาท้าทายหลากหลายที่เป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศในระยะยาวก็เป็นที่ตระหนักร่วมกันในทุกภาคส่วนว่าการพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนในระยะยาวได้นั้น ประเทศต้องเร่งพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ในทุกด้าน ได้แก่ การเพิ่มการลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนาการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งต้อง ดำเนินการควบคู่กับการเร่งยกระดับทักษะฝีมือแรงงานกลุ่มที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานและกลุ่มที่อยู่ในตลาดแรงงานในปัจจุบันให้สอดคล้องกับสาขาการผลิตและบริการเป้าหมาย และการเปลี่ยนแปลงด้าน เทคโนโลยี รวมถึงการพัฒนาคนในภาพรวมให้เป็นคนที่สมบูรณ์ในทุกช่วงวัยที่สามารถบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงที่เป็นสภาพแวดล้อมการดำเนินชีวิตได้อย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทุนมนุษย์จากการยกระดับคุณภาพการศึกษา การเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ และยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุขให้ทั่วถึง ในทุกพื้นที่ พร้อมทั้งต้องส่งเสริมบทบาทสถาบันทางสังคมในการกล่อมเกลาสร้างคนดีมีวินัย มีค่านิยมที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนั้น ในช่วงเวลาต่อจากนี้การพัฒนาต้องมุ่งเน้นการ

พัฒนาเชิงพื้นที่และเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของเมืองต่าง ๆ ให้สูงขึ้นภายใต้การใช้มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะการใช้ที่ดิน การจัดระเบียบผังเมืองและความปลอดภัยตามเกณฑ์เมืองน่าอยู่ที่เหมาะสมเพื่อกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมให้ทั่วถึงและเป็นการสร้างฐานเศรษฐกิจและรายได้จากพื้นที่เศรษฐกิจใหม่มากขึ้น ซึ่งจะช่วยลด ความเหลื่อมล้ำภายในสังคมไทยลง และในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันจากการ พัฒนาเมืองให้น่าอยู่ เป็นพื้นที่เศรษฐกิจใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ด้วยเหตุนี้ การใช้นวัตกรรมจึงสำคัญต่อระบบการศึกษาเป็นอย่างมาก ผู้บริหารจึงควรนำนวัตกรรมเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา

การนำนวัตกรรมมาใช้พัฒนาการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการพัฒนาสถานศึกษา เพราะเด็กและเยาวชนเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ จากแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560 - 2579 ได้กล่าวถึงปัญหาและการการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษายังไม่เหมาะสมและขาดความคล่องตัวเนื่องจากระบบการบริหารจัดการศึกษาของไทยยังมุ่งเน้นการบริหารตามกฎ ระเบียบ (Pale Driven) มากกว่าการบริหารเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย (Management Driven) และยังไม่เชื่อมโยงกับ การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบตามหลักธรรมาภิบาล การแยกบทบาทระหว่างผู้กำกับ การศึกษา (Regulator) กับผู้จัดการศึกษา (Provider) เพื่อมิให้เกิดการขัดกันซึ่งผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ยังไม่ชัดเจนในทางปฏิบัติ ดังนั้นปัญหาด้านประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และ การใช้จ่ายงบประมาณทางการศึกษา ซึ่งเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างและระบบการจัดการที่ต้องได้รับการปรับปรุงเป็นลำดับแรกโดยงบประมาณส่วนใหญ่ที่ใช้จัดการศึกษามาจากภาครัฐ ภาคเอกชนยังมีส่วนร่วมน้อย และผู้ที่มีรายได้น้อยต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาค่อนข้างมาก จึงต้องเร่ง ดำเนินการปฏิรูประบบการผลิต การพัฒนาครู และการบริหารงานบุคคลของครูให้มีคุณภาพและ มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศทางการศึกษาที่เชื่อมโยงกันเพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาโดยเฉพาะสถานศึกษาขนาดเล็ก กระจายอำนาจ การบริหารจัดการไปสู่สถานศึกษา เพื่อความคล่องตัว ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน อย่างไรก็ตามก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ระบบสังคมไทยไปสู่สังคมดิจิทัลมากขึ้น ถือเป็นความท้าทายต่อระบบการศึกษา การจัดการเรียน การสอนและกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ต้องปรับให้อยู่บนฐานของนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งเอื้อต่อคนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาระบบการศึกษาโดยเฉพาะการนำนวัตกรรม เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษาจะส่งผลให้ระบบการศึกษามีการพัฒนาต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ทั่วถึงและมีคุณภาพแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอบ้านบึง อำเภอหนองใหญ่ มีสถานศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 82 โรงเรียน ได้มีการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติโดยมี ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พ.ศ.2560-2579) ทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ได้เห็นถึงความสำคัญของนวัตกรรมในการบริหารการศึกษาจากการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปี พ.ศ. 2563 - 2565 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ได้กล่าวถึงความสำคัญของการส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารไว้ใน กลยุทธ์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษา โดยมีเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 และสถานศึกษา พัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 เพื่อนำข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของภาวะผู้นำ

จากการศึกษา ความหมายของภาวะผู้นำ จาก กุลชลี จงเจริญ (2561) ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2561) จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) จอมพงศ์ มงคลวนิช (2556) จิราพร หมวดเพชร (2558) จุฑาทิพย์ ชนะเคน (2559) ปรีชา ออกกิจวัตร (2564) อรพิน อิ่มรัตน์ (2561) สรุปได้ว่า จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถ คุณลักษณะ ของบุคคลที่ใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นในการทำงาน โดยอาศัย เทคนิค วิธีการสื่อสาร การสร้างแรงจูงใจ ให้ดำเนินงานตามแผนหรือวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ จาก ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551) รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556) สรุปได้ว่า ทฤษฎีภาวะผู้นำ ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ 1) ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ คือ เป็นทฤษฎีที่อธิบายลักษณะพื้นฐานของผู้นำที่มีประสิทธิภาพที่ควรจะมี เช่น ความเฉลียวฉลาด มีความรอบรู้ในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความซื่อสัตย์ สุจริตและซื่อตรง การกำหนดทิศทาง เพื่อให้ตนเองเกิดความประสบผลสำเร็จ 2) ทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรม คือ เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนามาจากทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำที่ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรม การแสดงออกของผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำของเขต 3) ทฤษฎีผู้นำเชิงสถานการณ์ คือ เป็นการศึกษาความสำคัญของปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่มีผลต่อการ

แสดงออกของผู้นำ โดยผู้นำจะต้องแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้อง กับข้อกำหนดของสถานการณ์ และสร้างความยืดหยุ่นให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

ความหมายของนวัตกรรม

จากการศึกษา ความหมายของนวัตกรรม จาก สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2543) กองทุนพัฒนานวัตกรรม (2545) สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2549) ทิศนา แขมมณี (2550) จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) ปวีณา กันถิน (2560) อรพิน อิ่มรัตน์ (2561) สรุปความหมายของนวัตกรรม ได้ว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งใหม่จากความรู้ ความคิด ที่ยังไม่เคยมีมาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากสิ่งเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น

ความหมายของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

จากการศึกษา ความหมายของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม จาก สุกัญญา แช่มช้อย (2561) จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) ปวีณา กันถิน (2560) สรุปความหมายของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ได้ว่า พฤติกรรม คุณลักษณะ ความสามารถของผู้บริหารในการนำนวัตกรรม แนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาสถานศึกษา

ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

จากการศึกษา ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม จาก กุลชลี จงเจริญ (2556) Dansereau, Graen & Haga (1975) Bass & Avolio (1993) ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม เกิดจากการผสมผสานกันหลายทฤษฎี ทั้งทฤษฎีเส้นทาง เป้าหมาย ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนผู้นำสมาชิก ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมจะแสดงถึงความสามารถในการบริหาร ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ความสามารถในการมองภาพของอนาคตและคิดค้นกลยุทธ์ สามารถแก้ไขปัญหาด้วยเทคนิควิธีการใหม่ ๆ ให้ทันยุคโลกาภิวัตน์ ให้องค์กรเกิดการพัฒนาให้แข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม

จากการศึกษา องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม จาก Charle. (2011) Higgins (1995) Weberg (2013) ขวัญชนก โตนาค (2556) จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2561) ฐิตินันท์ นันทะศรี (2563) ปวีณา กันถิน (2560) ภิรญา สายศิริสุข (2561) เวียงวิวรรธน์ ทำทูล (2557) สุกัญญา แช่มช้อย (2562) สามารถสังเคราะห์และสรุปองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ได้องค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง 2. ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม 3. ด้านการสร้างบรรยากาศองค์การนวัตกรรม 4. การมีความคิดสร้างสรรค์ 5. ด้านการบริหารความเสี่ยง

1. ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง หมายถึง การมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่ผู้บริหารเป็นผู้ที่มองการณ์ไกล มีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัยสามารถวิเคราะห์แนวโน้มทิศทางการเปลี่ยนแปลงการศึกษา พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มุ่งเน้นการสร้างวิสัยทัศน์ที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่ช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่สถานศึกษาได้ตั้งไว้

2. ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่มีความสำคัญและส่งผลการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ที่สมาชิกทุกคนต้องเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งต้องอาศัยทักษะหลายประการ เช่น การสื่อสารที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มความร่วมมือ กระบวนการทำงานที่เหมาะสม ภาวะผู้นำที่เหมาะสม รวมถึงการทำงานเป็นกลุ่มที่ต้องอาศัยความสัมพันธ์และการต้องพึ่งพากัน เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

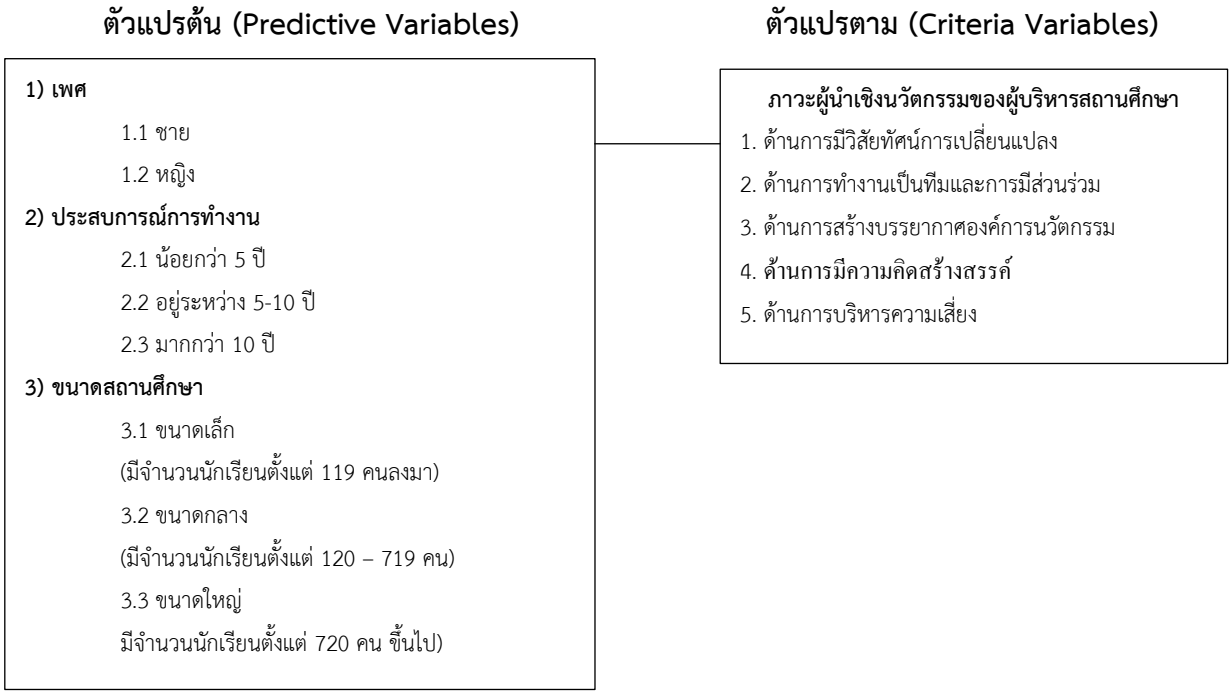
3. ด้านการสร้างบรรยากาศองค์การนวัตกรรม การปฏิบัติของผู้บริหารในการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เห็นคุณค่าของนวัตกรรม สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคลากรให้ผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด กระตุ้นให้บุคลากรมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อต่อยอดแนวคิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้รางวัลและเสริมแรงให้กับบุคลากรที่สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การไปสู่องค์การนวัตกรรม

4. การมีความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ หรือมีกระบวนการคิดอย่างคล่องแคล่ว คิดอย่างชาญฉลาดและรู้จักนำความคิดแบบใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานประสิทธิภาพ

5. ด้านการบริหารความเสี่ยง ผู้บริหารผู้บริหารให้ความสำคัญกับการทดลองสิ่งใหม่ ๆ ส่งเสริมให้องค์การทดลองใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ สามารถควบคุมกิจกรรม และการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อลดหรือป้องกันโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ภายใต้เหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เมื่อเกิดผลกระทบเชิงลบผู้บริหารสามารถควบคุมสถานการณ์และลดความเสี่ยงนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพให้การสนับสนุนทรัพยากรและพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดและมีกำกับติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภูมิรูปที่ 1 ดังต่อไปนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมาก

2. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่มีเพศ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,304 คน โดยมีผู้บริหาร จำนวน 74 คน และครู จำนวน 1,230 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จากการเปิดตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน โดยมีผู้บริหาร จำนวน 63 คน และครู จำนวน 291 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ขนาดของสถานศึกษาเป็นชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์การทำงาน

ขนาดของสถานศึกษา โดยใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.987

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (google form) จำนวน 354 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 354 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยค่าสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาค่าความถี่ด้วยวิธีการแจกแจง (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์ระดับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร ใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติ T-test แบบ Independent จำแนกตาม เพศ วิเคราะห์โดยค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA) จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา หากพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่แบบวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe')

สรุปผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่มีเพศต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่อยู่สถานศึกษาเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า รายด้าน การมีความคิดสร้างสรรค์ พบว่าภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในสถานศึกษาที่มีขนาดเล็กกับขนาดกลาง

ขนาดเล็กกับขนาดใหญ่ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นสถานศึกษาขนาดกลางกับขนาดใหญ่ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่อยู่สถานศึกษาขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมด้านการมีทักษะการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมมากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารที่อยู่สถานศึกษาที่แตกต่างกันมีทักษะการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่อยู่ในสถานศึกษาที่แตกต่างกันเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง มีการสร้างทางเลือกใหม่คิดนอกกรอบ และเปิดรับสิ่งใหม่กับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกแล้วนำมาปรับใช้กับบริบทสถานศึกษาที่ดีแตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุพิชชา พู่กันงาม (2559) ที่ศึกษาการวิเคราะห์แบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี พบว่า ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามขนาดของสถานศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารสถานศึกษาและครู มีความเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาใน โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับภาวะผู้นำสูงมากที่สุด รองลงมาคือ ในสถานศึกษาขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากว่าผู้บริหารในสถานศึกษาขนาดเล็กนั้น ผู้บริหาร สามารถเข้าถึงครูทุกคนมีความใกล้ชิดและปฏิบัติงานร่วมกับทุกคนได้ สามารถออกคำสั่งและควบคุม การทำงานของครูได้เป็นรายบุคคล เนื่องจากในสถานศึกษาขนาดเล็กนั้นมีครูจำนวนไม่มาก ผู้บริหาร สามารถ ครูแต่ละคนได้เป็นรายคน กระจายการดำเนินงานให้ครูแต่ละคนได้เป็นอย่างดี สามารถ เรียกใช้ครูแต่ละคนได้ตามความเหมาะสมและความถนัดในการปฏิบัติหน้าที่เข้าใจถึงความแตกต่าง ของแต่ละคน ส่วนสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษนั้น การสั่งการของผู้บริหารสถานศึกษาบางครั้งอาจจะลงมาไม่ถึงผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี จำแนกตามขนาดสถานศึกษาโดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษามีขนาด ต่างกัน ได้รับแนวคิด หลักการ กระบวนการบริหาร ตามนโยบายและเป้าหมายที่สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนดไว้เป็นแนวทางเดียวกันหมด ขนาดสถานศึกษาเป็นเพียง การกำหนดขอบเขตการบริหารงานในสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งในการบริหารงาน ย่อมแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละขนาดสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อเสนอแนะทั่วไปภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำดังนี้

1.1 ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านที่ต่ำ มีด้านที่ต้องสนับสนุน คือ ผู้บริหารมีการทบทวนผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางยุทธศาสตร์ในรูปแบบที่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา อีกทั้งผู้บริหารมีการสื่อสารที่ดีกับบุคลากรภายในสถานศึกษา ในการกำหนดวิสัยทัศน์ ที่มุ่งเน้นใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนการสอน

1.2 ด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านที่ต่ำมีด้านการที่ต้องสนับสนุน คือ ด้านการสื่อสารการกระตุ้นสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการทำงาน อีกทั้งยังต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการสร้างนวัตกรรมการศึกษา

1.3 ด้านการสร้างบรรยากาศแห่งองค์การนวัตกรรม ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านที่ต่ำมีด้านการที่ต้องสนับสนุน คือ ผู้บริหารมีการเสริมแรงและให้รางวัลกับบุคลากรภายในสถานศึกษาที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการศึกษา ใหม่ ๆ

1.4 ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาด้านที่ต่ำมีด้านการที่ต้องสนับสนุน ผู้บริหารศึกษา ต้องสร้างงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรม

1.5 ด้านการบริหารความเสี่ยง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาด้านที่ต่ำมีด้านที่ต้องการสนับสนุน ผู้บริหารพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

2.3 ควรศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

บรรณานุกรม

กุลชลี จงเจริญ. (2561). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม. ในประมวลสาระชุดวิชา นวัตกรรมการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ หน่วยที่ 8-15.* พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กองทุนพัฒนานวัตกรรม. (2545). เพาะปลูกความคิดให้ดอกผลทางเศรษฐกิจ. *วารสาร MBA*, 4(38), หน้า 79.

จิราพร หมวดเพชร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นาของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน จังหวัดสงขลา.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

ขวัญชนก โตนาค. (2556). *การวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

จีราภา ประพันธ์พัฒน์. (2560). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

จุฑาทิพย์ ชนะเคน. (2559). *การศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2.* สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2561). *ภาวะผู้นำ สำหรับผู้บริหารองค์การ: แนวคิด ทฤษฎีและกรณีศึกษา.* กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ทองคำ พิมพา. (2556). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดอ่างทอง.* กศ.ม. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

ปวีณา กันถิน. (2560). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประชารัฐ เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5*. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ปรีชา ออกกิจวัตร. (2564). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 5.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในภาคกลางและภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

ภิรญา สายศิริสุข. (2561). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มสหวิทยาเขตปัญจภาคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4.* การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2556). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ : สยามบุ๊คส์.

เวียงวิวรรธน์ ทำทูล. (2557). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อองค์การขีดสมรรถนะสูงของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

สุกัญญา แช่มช้อย. (2561). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพิชชา พู่กันงาม. (2559). *ศึกษาการวิเคราะห์แบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี.* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560-2579*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1. (2563). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2563 – 2565*. ชลบุรี: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1.

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2549). *สุดยอดนวัตกรรมไทย.* กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2543). วิสัยทัศน์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไทย 2020 : สถานภาพและยุทธศาสตร์ (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.

อรพิน อิ่มรัตน์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. ค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต. แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

Bass, B. M, & Avolio, B. J. (1993). Transformation leadership and organizational culture. *Public Administration Quarterly*, 17(3-4), pp.541-554, DOI: 10.1080/01900699408524907

Charles Edquist. (2011). Design of Innovation Policy Through Diagnostic Analysis: Identification of Systemic Problems (or Failures). *Industrial and Corporate Change*, 20(6), pp.1725-1753.

Dansereau, F., Graen, G. B., & Haga, W.J (1975). A Vertical Dyad Linkage Approach to Leadership in Formal Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13(1), pp.46-78.

Higgins, James M. (1995). *Innovate or Evaporate: Test & Improve Your Organization's IQ – Its Innovation Quotient*. New York: New Management Publishing Company.

Weberg, D. (2013). *Innovation leadership behaviors: Starting the complexity journey*. Burlington, NJ: Jones & Bartltt Learning.

ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

Efficiency of Using Information Technology of Personnel under the Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2

ธนรัฐ ปริปุรณะ[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Tanarat Paripurana[1] and Jirasak Surungkapiprat[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Tanarat_triumph@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและขนาดโรงเรียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน ได้แก่ บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2565 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า (1) ด้านระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการบริหารงานทั่วไปมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านงานวิชาการ และด้านการบริหารงานบุคคล ตามลำดับ (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและขนาดโรงเรียน พบว่า บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ที่มีขนาดโรงเรียนต่างกันมีประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the levels of efficiency in using digital technology operation of school personnel Under the Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2 (2) To compare the efficiency in using digital technology operation of school personnel Under the Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2. Classified by education level, working experience and school size. This research is quantitative research, the sample consisted of school personnel Under the Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2, the sample consisted of 286 in 2022 academic year. Tool used in this study was a set of questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency and standard deviation, One-Way ANOVA. The results of research indicated that (1) The results of the study the levels of efficiency in using digital technology operation of school personnel Under the Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2, overall they were satisfied at a high level. When it was considered each aspect it was found that all aspect were considered at a high level. The aspect that showed the highest mean was general administration, followed by academic administration and personnel administration was the third. (2) The different education level had efficiency in using digital technology operation of school personnel Under the Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2 were significantly different. The comparison that overall of school personnel Under the Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 2, Classified by education level were significantly different in terms of both overall and individual aspects at 0.05 statistically significant level.

Keywords: Efficiency, information system, Kanchanaburi primary educational service area office 2

บทนำ

โลกยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในอนาคตจะมีระบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นและเป็นระบบที่ไม่เคยทำมาก่อน ดังนั้นการคิดระบบการศึกษาใหม่ซึ่งเป็นการเตรียมนักศึกษาสำหรับระบบในอนาคตเป็นภาระหน้าที่ของนักการศึกษา รวมถึงบริษัทห้างร้านและสงคมต้องร่วมมือกันในการจัดการศึกษาการเรียนรู้ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะห้องเรียนและครู การเรียนการสอนแบบเดิมจะลดน้อยลง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนเปลี่ยนไปเกิดเป็นกระบวนการเรียนรู้แบบใหม่จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่ทุกฝ่ายจะต้องช่วยกันพัฒนาองค์ความรู้ใหม่จากองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

การศึกษาไทยในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในระบบการศึกษา เรียกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ขาดไม่ได้ที่จะช่วยให้การศึกษามีการพัฒนาและเติบโตไปในวงกว้าง ซึ่งมีข้อดีก็คือเป็นการลดความเหลื่อมล้าโอกาสทางการศึกษาได้เป็นอย่างมาก โดยสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลความรู้นั่นเอง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถูกนำมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการวางรากฐานในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ตั้งแต่เริ่มมีการนาเทคโนโลยีแบบต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานด้านการศึกษา โดยประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอน เพื่อให้การศึกษาการสอนการเรียนมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาอาจเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

รูปแบบการศึกษาในปัจจุบันที่มุ่งเน้นส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงเน้นที่การพัฒนาศักยภาพและความรู้เรื่องเทคโนโลยี (Technology Literacy) ให้กับผู้เรียนโดยการมุ่งพัฒนาความสามารถในการใช้ การจัดการ การประเมินและเข้าใจในเทคโนโลยี ซึ่งปรัชญาหนึ่งของการศึกษาเทคโนโลยี คือ การสอนให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิดแก้ปัญหา ซึ่งถือว่าเป็นทักษะสำคัญในการดำรงชีวิตในระยะยาว เพราะทักษะการแก้ปัญหาที่เกิดจากการเรียนรู้ การคิดหาแนวทางแก้ปัญหา การคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล จนถึงการคิดตัดสินใจเพื่อที่จะนำไปสู่หนทางการลงมือปฏิบัติ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบของปัญหานั้นโดยอาศัยกระบวนการแก้ปัญหาทางเทคโนโลยีศึกษา เช่น การวิจัยและพัฒนา (Research & Development) หรือ R&D วิธีการทางวิทยาศาสตร์และการสืบเสาะทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Methods & Scientific Inquiry) กระบวนการออกแบบทางวิศวกรรม (Engineering Design Process) หรือ EDP การประดิษฐ์และนวัตกรรม (Interventions & Innovations) รวมถึงปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent) หรือ AI เป็นต้น (สุภาวดี สาระวัน, 2562 ออนไลน์)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ตั้งอยู่ที่อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี เป็นหน่วยงานทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งรับผิดชอบการจัดการศึกษาของโรงเรียนในพื้นที่ 3 อำเภอ คือ อำเภอท่ามะกา อำเภอพนมทวน และอำเภอห้วยกระเจา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การบริหารงานโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้พัฒนาและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนและบริหารจัดการ ได้แก่ จัดหาวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จัดหาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อจัดสรรให้กับโรงเรียนในสังกัด ปัจจุบันทุกโรงเรียนสามารถเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้มีการพัฒนาโปรแกรมในการใช้งาน ได้แก่ โปรแกรมสำนักงาน (E-office) เพื่อใช้ในระบบงานสารบัญทั้งโรงเรียนและเขตพื้นที่การศึกษามีการพัฒนาบุคคล ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อเนื่องทุกปี โดยเฉพาะครูที่ทำหน้าที่จัดทำข้อมูลสารสนเทศ จากการดำเนินงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ที่ผ่านมาพบว่าการรับส่งข่าวสารจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และการจัดส่งข้อมูลล่าช้า มีข้อมูลผิดพลาดคลาดเคลื่อน โดยปกติแล้วงานตามภาระหน้าที่ของผู้บริหาร มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศตลอดเวลา

โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไปซึ่งจะต้องทำอย่างรอบคอบ การวางแผนและการตัดสินใจ โดยข้อมูลและสารสนเทศต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการมีความถูกต้อง มีความทันต่อเหตุการณ์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2, 2564 ออนไลน์)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทาง ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การบริหารงานโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของประสิทธิภาพ

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2545, น. 17) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน และต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัด และได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่าประสิทธิภาพนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรที่ดี วัสดุอุปกรณ์ที่ดีและเพียงพอ รวมทั้งระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัวและการกำกับดูแลที่ดี

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพเป็นตัวชี้วัดผลของการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงาน การประเมินประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญมีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงองค์ประกอบประสิทธิภาพและการประเมินประสิทธิภาพ

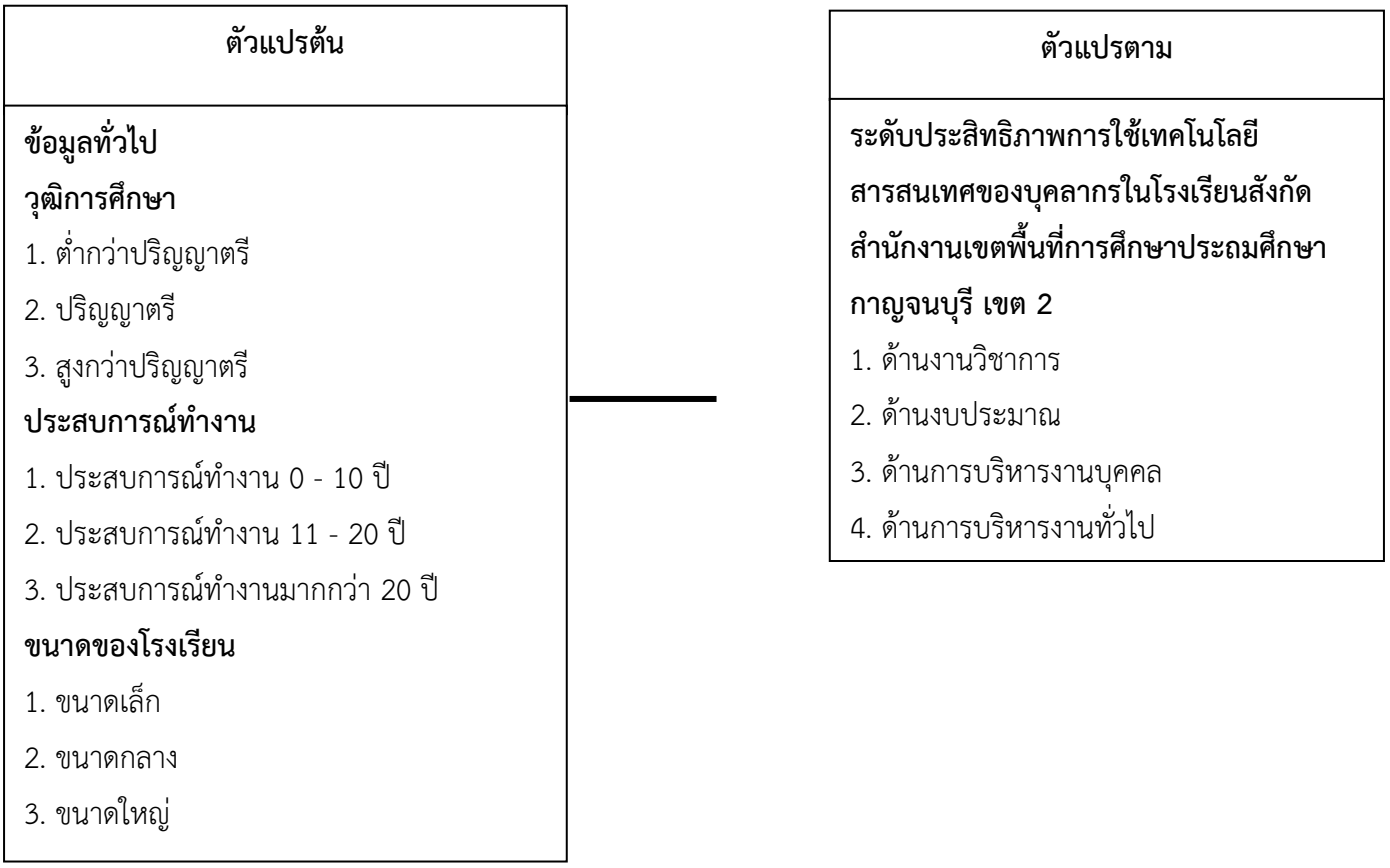
ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (อ้างถึงในอุรุชา หอณรงค์ศิริ, 2557 น. 19) กล่าวว่า ประเมินประสิทธิภาพมีดังนี้ 1) ปริมาณงาน (Quantity of Work) 2) คุณภาพงาน (Quality of Work) 3) ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) 4) คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal 5) ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) 7) มีความคิดริเริ่ม (Creativity)

ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

นิวัตร ใจช่วง (2558, หน้า 53) กล่าวว่าระบบสารสนเทศมีการดำเนินงานที่หลากหลายแตกต่างกันดังนี้ 1) ระบบประมวลผลธุรกรรม (Transaction Processing System: TPS) เป็นเครื่องมือของผู้บริหาร

ระดับปฏิบัติการ (Operating Manager 2) ระบบสารสนเทศการจัดการ (Management Information System: MIS) 3) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) 4) ระบบการสนับสนุนระดับนโยบาย (Executive Support System: ESS)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 956 คน (ข้อมูลบุคลากร สพป.กาญจนบุรี เขต 2 ณ วันที่ 8 เม.ย. 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 286 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (อ้างใน ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง, วนิดา ทองโคตร และสุพรรณี อึ้งปัญสัตวงศ์, 2560 น. 14) เลือกกลุ่มตัวอย่าง

ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ (stratified random sampling) แยกตามขนาดของโรงเรียน จากนั้นใช้การสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ จำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านงานวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียน

2) ร่างแบบสอบถามตามนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตามทั้ง 4 ด้าน

3) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาความเหมาะสมและความถูกต้องของภาษา

4) ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

5) นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-objective Congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

6) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีการครอนบาค (Cronbach)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีวิธีการดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมจากบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือส่งให้บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

3) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดอย่างละเอียด ก่อนจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบความเรียง

2) วิเคราะห์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของโรงเรียน โดยใช้การทดสอบหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) นำเสนอในรูปแบบความเรียง

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียนจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมามีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และลำดับสุดท้ายต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า เป็นบุคลากรมีประสบการณ์ทำงาน 0-10 ปี จำนวน 188 คนคิดเป็นร้อยละ 65.7 ประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตามลำดับ ส่วนขนาดโรงเรียน พบว่า เป็นบุคลากรในโรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 โรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และโรงเรียนขนาดใหญ่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X}$ = 4.27; S.D. = 0.51 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการบริหารงานทั่วไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด $\bar{X}$ = 4.27; S.D. = 0.55 รองลงมา คือ ด้านงานวิชาการ $\bar{X}$ = 4.26; S.D. = 0.53 และด้านการบริหารงานบุคคล $\bar{X}$ = 4.21; S.D. = 0.58 เป็นอันดับสาม

2.1 ด้านวิชาการ ท่านได้รับการส่งเสริมให้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารบุคลากรมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.37; S.D. = 0.61 รองลงมาคือ ท่านได้รับการส่งเสริมให้ฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น การค้นหา เก็บรักษา และนำเสนอข้อมูลสร้างภาพกราฟิก หรือสร้างชิ้นงาน $\bar{X}$ = 4.31; S.D. = 0.56 และท่านนำบทเรียนมาบรรจุเนื้อหาไว้ใน

คอมพิวเตอร์เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อให้บรรลุถึงการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ $\bar{X}$ = 4.28; S.D. = 0.59 ตามลำดับ

2.2 ด้านงบประมาณ โรงเรียนสนับสนุนงบประมาณในการใช้คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนและครูเพื่อให้เป็นปัจจุบัน บุคลากรมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.21; S.D. = 0.65 รองลงมาคือ โรงเรียนมีการใช้ฐานข้อมูลแบบออนไลน์ เช่น (B-Obec) ในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับที่ดินและสิ่งก่อสร้างของโรงเรียน $\bar{X}$ = 4.20; S.D. = 0.65 และโรงเรียนสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีแก่ผู้สอน เช่นคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นของตนเอง $\bar{X}$ = 4.13; S.D. = 0.73 ตามลำดับ

2.3 ด้านการบริหารงานบุคคล ท่านได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยี บุคลากรมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.25; S.D. =0.63 รองลงมาคือ ท่านได้รับการพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ ภายในโรงเรียน $\bar{X}$ = 4.20; S.D. = 0.65 และโรงเรียนมีการประเมินผลสมรรถนะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่ม $\bar{X}$ = 4.18; S.D. = 0.59 ตามลำดับ

2.4 ด้านการบริหารงานทั่วไป โรงเรียนมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประสานและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ และโรงเรียนมีการใช้คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมในการดำเนินงานด้านธุรการ $\bar{X}$ = 4.40; S.D. = 0.56 บุคลากรมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งเท่ากัน รองลงมาคือ โรงเรียนมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) ทุกห้อง $\bar{X}$ = 4.34; S.D. = 0.56

3. การทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 วุฒิการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบ พบว่าในภาพรวมบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษาทั้งภาพรวมและรายด้านความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และในรายด้าน พบว่า

1) ด้านงานวิชาการ บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

2) ด้านงบประมาณ บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

3) ด้านการบริหารงานบุคคล บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

4) ด้านการบริหารงานทั่วไป บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ประสบการณ์ทำงานต่างกันระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 0-10 ปี และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ส่วนในรายด้านพบว่า

1) ด้านงานวิชาการ บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 0-10 ปี ประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

2) ด้านงบประมาณ บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 0-10 ปี ประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

3) ด้านการบริหารงานบุคคล บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 0-10 ปี ประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

4) ด้านการบริหารงานทั่วไป บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 0-10 ปี ประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 ขนาดโรงเรียนต่างกันมีประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมขนาดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โรงเรียนขนาดกลางมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และในรายด้าน พบว่า

1) ด้านงานวิชาการ ขนาดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโรงเรียนขนาดกลางมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านงบประมาณ ขนาดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ขนาดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโรงเรียนขนาดกลางมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ด้านการบริหารงานบุคคล ขนาดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโรงเรียนขนาดกลางมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ด้านการบริหารงาน ขนาดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ขนาดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโรงเรียนขนาดกลางมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เห็นถึงความพร้อมและความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษายุคปัจจุบัน ซึ่งมีการใช้งานที่ง่าย สะดวกและบุคลากรมีความรู้ในการใช้งานมากขึ้น จึงทำให้ระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับทิพวัลย์ นนทเภท (2559, น. 92) ที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมา

2. จากผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 สามารถแยกการอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ในภาพรวมไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างจากผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

กว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างจากผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างจากผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานและการจัดการเรียนการสอนกันอย่างแพร่หลาย บุคลากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและการจัดการเรียนการสอน เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับ กวินตรา ช้วนลิ่ม (2560) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อศึกษา เปรียบเทียบและเสนอแนะแนวทางการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 1 พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน การบริหารวิชาการ ด้านงานบริหารงานบุคคล ด้านงานบริหารงานทั่วไป และด้านงานบริหารงบประมาณ ผลการเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 0-10 ปี มีระดับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี และไม่แตกต่างจากผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องด้วยในโลกยุคปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานและการจัดการเรียนการสอนกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งสอดคล้องกับกวินตรา ช้วนลิ่ม (2560) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อศึกษา เปรียบเทียบและเสนอแนะแนวทางการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 1 พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านงานบริหารงานบุคคล ด้านงานบริหารงานทั่วไป และด้านงานบริหารงบประมาณ ผลการเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานไม่แตกต่างกัน การศึกษาแนวทาง การดำเนินงาน พบว่าโรงเรียนควรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการวางแผนอัตรากำลังโรงเรียน ควรมีการใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการบันทึกการประชุมทั้งของผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษา

2.3 บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ในภาพรวมขนาดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โรงเรียนขนาดเล็กมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคำญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโรงเรียนขนาดกลางมีระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศแตกต่างจากโรงเรียนขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคำญทางสถิติที่ระดับ 0.05สอดคล้องกับ พิชญาณี กาหลง (2563,

น. 157) ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า สถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริบทของโรงเรียนแต่ละโรงเรียนมีความแตกต่างกัน เช่น จำนวนนักเรียน จำนวนบุคลากร อาคารสถานที่ จึงทำให้การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของโรงเรียนแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมจิตร ขวัญแดง (2560, น. 83) ได้กล่าวว่า โรงเรียนขนาดใหญ่จะมีการบริหารงานมากกว่าขนาดกลางและขนาดเล็ก และโรงเรียนที่มีขนาดใกล้เคียงกันมีการบริหารงาน โดยใช้ระบบสารสนเทศใกล้เคียงกัน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเหมือนกัน ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ระเบียบ นโยบายและแนวปฏิบัติเดียวกัน ดังนั้นจึงมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่แตกต่างกันตามขนาดของโรงเรียนเพื่อให้มีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศในโรงเรียนเพิ่มขึ้น

1.2 ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนพัฒนาการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนที่ไม่ได้อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยในการบริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในโรงเรียนที่ไม่ได้อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 2

บรรณานุกรม

กวินตรา ซวนลิ่ม. (2560). *ศึกษาการใชเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาโรงเรียน ขยายโอกาสสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎรธานี เขต 1*. วิทยานิพนธครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎรธานี, สุราษฎรธานี.

ทิพวัลย์ นนทเภท. (2559). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช.

นิวัตร ใจช่วง. (2558). *สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชัยภูมิ.

พิชญาณี กาหลง. (2563). แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(2), หน้า 149-162.

ภัทรานิษฐ์ เหมาะทอง, วนิดา ทองโคตรและสุพรรณี อึ้งปัญสัตวงศ์. (2560). *การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane*, เข้าถึงได้จาก: http://sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images/Eventpic/60/Seminar/01_9_Yamane.pdf, 24 พฤศจิกายน 2563.

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). *แนวทางบริหารและการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.

สมจิตร ขวัญแดง. (2560). *สภาพปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.* สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

อรุชา หอณรงค์ศิริ. (2557). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดโรงเรียนเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Leadership Skills of School Administrators Affecting Academic Performance of Schools under the Kanchanaburi Secondary Education Service Area Office under the Circumstance of the Coronavirus Disease 2019 Epidemic

ปนัดดา ดามี[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Panutda Dame[1] and Jirasak Surungkapiprat[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: sanipmk@gmail.com[1], jirsu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา (2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา และ (3) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาน พื้นที่วิจัยคือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ปีการศึกษา 2565 จำนวน 306 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้การวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.967 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการพบว่า ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ ได้ร้อยละ 1.4 (R^2 = 0.014)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ผู้บริหารสถานศึกษา ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the leadership of school administrators, (2) to study the academic effectiveness of educational institutions, and (3) to study the leadership of school administrators that affect the academic effectiveness of educational institutions. The research area is under the office of Kanchanaburi Secondary Education Area for the academic year 2022, numbering 306 people. The statistics used in the research are mean, percentage, frequency, standard deviation. Pearson correlation

coefficient and multi-step regression equation analysis. The findings of (1) the leadership of school administrators were very average, (2) the effectiveness of academic administration was very average, and (3) the leadership of school administrators affected the effectiveness of academic administration. Predictable academic administration effectiveness of 1.4% (R^2 = 0.014).

Keywords: Leadership, school administrators, effectiveness of schools

บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้สร้างปัญหาและความยุ่งยากให้กับการศึกษาไทย แต่ในอีกมุมหนึ่งกลับเป็นตัวแปรในการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับการศึกษา และเป็นตัวขับเคลื่อนในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในระบบการศึกษาไทย ดังนั้นหากทุกฝ่ายในระบบการศึกษาไทยช่วยกันทำระบบกลไกการศึกษาที่แข็งแรง ก็จะสามารถขับเคลื่อนการศึกษาท่ามกลางสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างแน่นอนระบบการศึกษาที่ดีควรมีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ทันสถานการณ์และบริบทแวดล้อมที่ไม่ใช่แค่ในประเทศแต่เป็นของโลก การบริหารจัดการระบบ การศึกษาในศตวรรษที่ 21 จึงต้องปรับตัวไปสู่ “การศึกษายกกำลังสอง” ที่จะเปลี่ยนจาก One-Size- Fits-All ไปสู่การตอบโจทย์การเรียนรู้และการพัฒนารายบุคคลมากยิ่งขึ้น ต้องมองกว้างกว่าแค่ระบบ การศึกษาแต่เป็น “ระบบนิเวศ”การศึกษาของไทย (TE2S: Thailand Education Eco-System) เพื่อผลักดันให้ก้าวไปสู่การเป็นฐานการผลิตทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่เป็นเลิศ (Office of the Basic Education Commission, 2020) (สุวิมล, 2564) ผู้บริหารจึงต้องมีการบริหารจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความปกติใหม่โดยมีแนวทางในการบริหาร ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนออนไลน์ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี การ ออกแบบหลักสูตรโดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคน การระบาดของโรค C0VID-19 ที่ ส่งผลกระทบให้สถาบันการศึกษาทั่วประเทศถูกสั่งปิดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคทำให้ทั้งนักเรียนและครูผู้สอน ต้องปรับตัวเข้าสู่การเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพื่อให้หลักสูตรยังคงดำเนิน ต่อไปได้อย่างไม่ขาดตอน การบริหารจัดการต่อการเรียนการสอนสามารถเข้าถึงของนักเรียนทุกคนได้ อย่างมีประสิทธิภาพและให้ครูผู้สอนประสบความสำเร็จในการจัดการเรียนรู้ (เก็จกนก เอื้อวงศ์และคณะ, 2564) บทความวิจัยนี้นำเสนอ การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา

1.1 ภาวะผู้นำ

กระทรวงศึกษาธิการ (2550) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่าเป็นการให้ความสำคัญของผู้ร่วมงานและผู้ตาม ให้มองเห็นงานในแง่มุมใหม่โดยมีการสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา หรือการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยผู้นำจะยกระดับวุฒิภาวะและอุดมการณ์ของผู้ตามกระตุ้น ชี้นำและมีส่วนร่วมในการพัฒนาความสามารถของผู้ตามและผู้ร่วมงานไปสู่ระดับความสามารถที่สูงขึ้น มีศักยภาพมากขึ้น นำไปสู่การบรรลุถึงผลงานที่สูงขึ้น

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544, น.31) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำหมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของ บุคคลหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน หรือเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพล ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุจุดหมายร่วมกัน หรือเป็นความสามารถ ที่จะสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้นำเป็นบุคคลที่ทำ ให้องค์การประสบความก้าวหน้าและบรรลุผล

1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา

รุ่งนภา นุตราวงศ์ (2552, น. 57) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องมาตรฐานและหลักสูตร ซึ่งเป็นหัวใจของการ พัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการตัดสินใจในทิศทางที่ถูกต้อง เพื่อการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และเหมาะสมกับบริบทความต้องการของสถานศึกษา นอกจากนี้นผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมี ความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบตรวจสอบและประกันคุณภาพเป็นข้อมูลในการตัดสินใจและปรับปรุง การจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ต่อไป

กระทรวงศึกษาธิการ (2553, น. 10) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถในการนำบุคลากรของสถานศึกษาให้ร่วมมือปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายของ สถานศึกษาอย่าง

มีประสิทธิภาพ ซึ่งงานด้านวิชาการเป็นงานหลักที่สำคัญที่สุดในการบริหารและจัดการศึกษาในสถานศึกษา ผู้นำต้องมีความรู้ความเข้าใจขอบข่ายเนื้อหา และหลักการบริหารงานด้านวิชาการอย่างถึกซึ้งเกี่ยวกับขอบข่ายงาน วิชาการ ด้านหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการนิเทศภายใน ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา และด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1.3 องค์ประกอบของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา

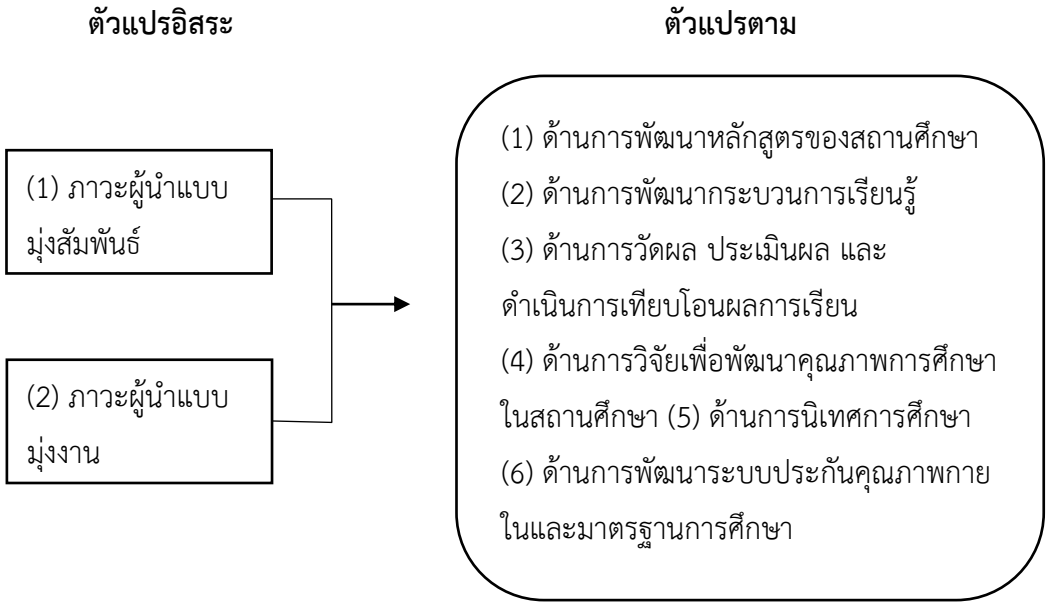
แมคอีแวน (McEwan, 2003 : 13) กล่าวถึงองค์ประกอบบันได 7 ขั้น ในการที่จะก้าวไปสู่การเป็นผู้นำทางวิชาการที่มีประสิทธิผล คือ 1. กำหนดมาตรฐานการศึกษาสู่การปฏิบัติให้บรรลุผล 2. เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน 3. สร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศของสถานศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 4. สื่อสารวิสัยทัศน์และพันธกิจของสถานศึกษา 5. ตั้งความคาดหวังสูงต่อบุคลากรและตนเอง 6. พัฒนา บุคลากรครูให้เป็นผู้นำ 7. พัฒนาและคงไว้ซึ่งเจตคติในทางบวกกับผู้เรียน บุคลากรครูและผู้ปกครอง

แวน เดเวนเร่อร์ และครูเกอร์ (Van Deventer and Kruger, 2003, p.247) ได้สรุป องค์ประกอบพื้นฐาน 5ประการที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาคือกำหนดพันธกิจของสถานศึกษา 2. การจัดการหลักสูตรและการสอน 3. การนิเทศการสอน 4. การ ติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน และ 5. การส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ

Stogdill&Miner (1992 อ้างถึงใน สัมมา รธนิธย์, 2553,73) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะของผู้นำหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลงไม่นาน โดยผลการวิจัยพบว่า อัตราการออกจากงานของพนักงานจะต่ำสุดและความพอใจของพนักงาน จะสูงสุดภายใต้ภาวะผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบมุ่งสัมพันธ์ (มุ่งคน) ในทางตรงกันข้ามภาวะผู้นำที่มีพฤติกรรมตามมิติกิจสัมพันธ์ (มุ่งงาน) พนักงานจะมีการร้องทุกข์และออกจากงานมาก และผลการวิจัยอีกประการหนึ่งพบว่า พฤติกรรมผู้นำแสดงออกในลักษณะของการผสมผสานระหว่างมิติทั้งสองมากกว่าจะเป็นมิติใดมิติหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่มหาแห่งรัฐโอไฮโอ ผลการศึกษาสรุปได้ว่าแบบของผู้นำมิติกิจสัมพันธ์สูงและมิตรสัมพันธ์เป็นพื้นฐานเบื้องต้นของพฤติกรรมผู้นำ และพฤติกรรมผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติทั้งมิติกิจกสัมพันธ์และมิตรสัมพันธ์ ถ้าผู้นำมีลักษณะกิจสัมพันธ์สูงก็ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ร่วมงาน (สัมมา รธนิธย์, 2553,73)

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดของ Stogdill &Miner (1992 อ้างถึงใน สัมมา รธนิธย์, 2553,73) ประกอบด้วย ได้เสนอองค์ประกอบของภาวะผู้นำผู้บริหารสถานศึกษาไว้ 2 องค์ประกอบ คือ (1) ภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ และ (2) ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน เพื่อศึกษาประสิทธิผลของงานวิชาการ เพราะมีความสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผู้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเลือกใช้ เลือกวิธีการที่เหมาะสมกับบริบทสถานศึกษาและประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาของแต่ละบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้เขียน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับภาวะผู้นำของ ผู้บริหารสถานศึกษา และประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยสร้างข้อคำถาม ภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลงาน วิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคิร์ท (Likert, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 75) โดยจัดเรียงเนื้อหาข้อคำถามตามแนวคิด และทฤษฎีของ Stogdill & Miner (1992 อ้างถึงใน สัมมา รธนิธย์, 2553,73)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้การวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยโดยมีรายละเอียดตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา

2) วิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ และมาตราส่วนประมาณค่า

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกำหนดขอบเขต เพื่อดำเนินการสร้าง เครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามดำเนินการสร้างเสร็จแล้ว โดยพัฒนามาจาก แนวคิดของ Stogdill & Miner (1992 อ้างถึงใน สัมมา รธนิธย์, 2553,73) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา ภาษา ที่ใช้ให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามผ่านการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว มานำเสนอ ต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ด้วยค่าความ สอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: index of item objective congruence)โดยลัดเลือก ข้อคำถามที่มีค่า IOC 0.67 - 1.00 โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม

6) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแกไขแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ดำเนินการเก็บด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิแอลฟา (α-efficient) ของครอนบาค (Cronbach) เท่ากับ 0.967

7) นำเครื่องมือวิจัยของแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้รับข้อมูลการตอบแบบสอบถามกลับคืนมา 306 ฉบับ เมื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ใช้ได้ 306 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาคำนวณหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบคำบรรยายในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและข้อคำถามในการวิจัย มีสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและ ประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้ สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มาวิเคราะห์ทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายรายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวม ตาม หลักเกณฑ์ของช่วงระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, หน้า 121)

3. นำข้อมูลภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลงานวิชาการของ สถานศึกษามาวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการ ถดถอยพหุแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ก่อนการวิเคราะห์สมการ ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s product moment correlation coefficient) แล้วนำ

ค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ แล้วแปลความหมาย (เฉลิมศรี อรรจนกุล, 2558, หน้า 206) พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกันต่ำ เท่ากับ 0.047

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 82.4 โดยมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.6 และปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.6

2. ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะผู้นำของ ผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมและรายด้าน

ระดับ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์	3.91	0.18	มาก
2. ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	4.06	0.16	มาก
โดยภาพรวม	**3.99**	**0.12**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 2 ด้าน มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (x = 3.99, S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุก ด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน (x = 4.06, S.D. = 0.16) และ ภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ (x = 3.91, S.D. = 0.18) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษาโดยภาพรวมและรายด้าน

ระดับประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา	4.45	0.12	มาก
2. ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้	3.73	0.17	มาก
3. ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	3.73	0.18	มาก
4. ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา	3.55	0.18	มาก
5. ด้านการนิเทศการศึกษา	3.75	0.16	มาก
6. ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพกายในและมาตรฐาน การศึกษา	3.56	0.22	มาก
7. ด้านการพัฒนาและใช้เทคโนโลยี	3.58	0.21	มาก
โดยภาพรวม	**3.76**	**0.11**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.76, S.D. = 0.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.12) ด้านการนิเทศการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.75, S.D. = 0.16) ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ($\bar{X}$ = 3.73, S.D. = 0.17) ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ($\bar{X}$ = 3.73, S.D. = 0.18) ด้านการพัฒนาและใช้เทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 3.58, S.D. = 0.21) ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพกายในและมาตรฐานการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 0.22) และด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ($\bar{X}$ = 3.55, S.D. = 0.18) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงาน วิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้ สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ค่าแปรปรวน และการ วิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ดังตารางที่ 3 - 5

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์และภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน

	ภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์	ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน
ภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์	1.000	
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	-0.047*	1.000

* p value < 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์และภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกันต่ำเท่ากับ 0.047

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าแปรปรวน

สมการ	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.054	1	.054	4.284	.039
Residual	3.797	304	.012		
Total	3.851	305			

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าความแปรปรวนของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (F = 4.284) เพื่อการสร้างสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากตัวแปร พยากรณ์ที่ดีที่สุด จึงได้นำเสนอค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอนภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

n = 306

ตัวแปรที่ได้รับคัดเลือกเข้าสมการ	ค่าสัมประสิทธิ์		t	P
	คะแนนดิบ	ค่ามาตรฐาน		
ค่าคงที่ (Constant)	3.420		20.546	.000
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน (Wo)	.085	.118	2.070	.039
$R = 0.118$, $R^2 = 0.014$, $P = .039$				

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน (Wo) สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลงานวิชาการของ สถานศึกษา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ 0.118 ($R = 0.118$) สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา (Aca) ได้ร้อยละ 1.40 ($R^2 = 0.014$) และสามารถเขียนสมการพยากรณ์วิเคราะห์การถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนน มาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $Aca = 3.420 + 0.085(Wo)$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $z_{total} = 0.118(Z_{Wo})$

สำหรับภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ (Sum) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา เพราะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงไม่ถูกคัดเลือกเข้าสมการ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงาน วิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผลของการวิจัยนำมา อภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมทั้ง 2 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีการให้ ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง และผู้บริหารให้เกียรติและความไว้วางใจแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บริหารมีการประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ ขณะที่ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และต่ำสุด คือ ผู้บริหารมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และผู้บริหารมีการมอบหมายงานโดย คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลตามลำดับ เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ามีการกระจายของข้อมูลน้อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

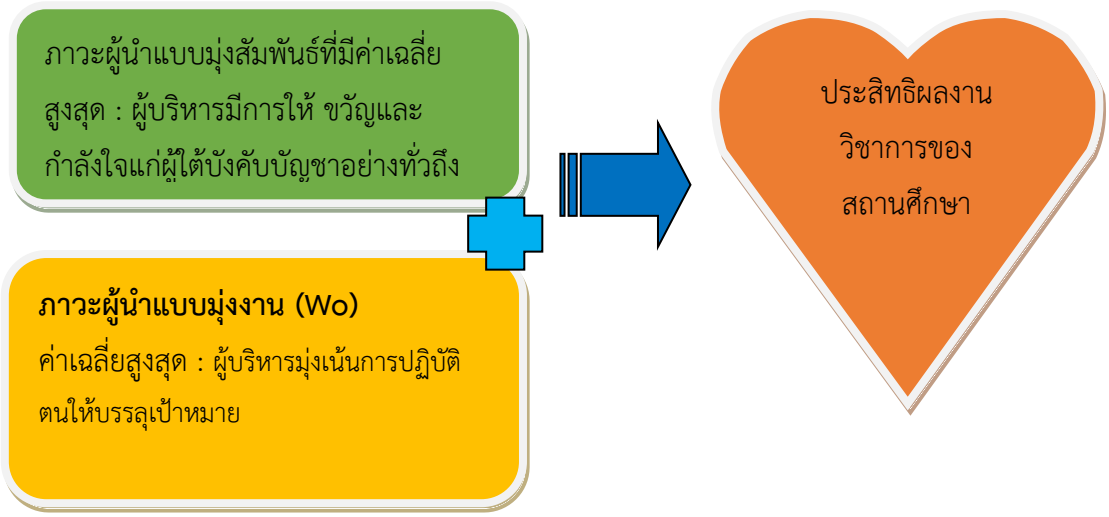
ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ระดับประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็น รายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการพัฒนาและใช้เทคโนโลยี ด้านการพัฒนา ระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา และด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในสถานศึกษา ตามลำดับ เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีการกระจายของข้อมูลน้อย แสดง ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ตัวแปรภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์และ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกันต่ำปานกลาง ขณะที่ค่าความแปรปรวนของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เพื่อการสร้างสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด จึงได้นำเสนอค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ โดยตัวแปรที่ได้รับการ คัดเลือกเข้าสมการของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การ แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน (Wo) สามารถอธิบายความแปรปรวน ของประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา (Aca) ได้เพียงร้อยละ 1.40 ซึ่งแสดงว่า ประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้ สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นผลมาจากตัวแปรอื่นสูงถึงร้อยละ 98.60 สมการทำนายที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จึงไม่สามารถนำไปใช้ได้

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ทักษะและวิเคราะห์ลำดับความต้องการจำเป็นของภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประกอบด้วย ดังรูป



รูปที่ 1 ภาวะผู้นำ

สรุป

ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการบริหารงานของโรงเรียน และการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ที่ว่า เป้าหมายหลักของการพัฒนา

การศึกษาของประเทศไทย คือการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน และมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญในการพัฒนา คือให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข มีศักยภาพใน การศึกษาต่อ และประกอบอาชีพซึ่งจุดมุ่งหมายจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้นั้น ปัจจัยหลัก ที่สำคัญก็คือผู้บริหาร ถ้าโรงเรียนใดมีผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมีภาวะผู้นำก็จะสามารถสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถทำกิจกรรมนั้น ๆ ไปจนตลอดรอดฝั่ง จัดผู้ใต้บังคับบัญชาให้ตรงกับความสามารถของคนนั้น ๆ ในทางตรงกันข้ามถ้าโรงเรียนใดมีผู้บริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพก็จะไม่ สามารถจัดผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ลุล่วง ไม่สามารถจัดผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตรงกับความสามารถที่เขามีอยู่ ทำให้สถานศึกษาต้องประสบกับความล้มเหลวได้ โดยเฉพาะใน สถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ที่ทำให้ต้องปิดสถานศึกษาและสถานศึกษาต้อง ปรับรูปแบบการเรียนการสอน ให้สอดคล้องและสอดรับกับความพร้อมความต้องการของผู้ปกครองและผู้เรียนให้สามารถจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารให้เกียรติและความไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บริหารมีการประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ขณะที่ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีการมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล สถานศึกษาจึงควรมีการพัฒนา ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งสามเรื่องนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ระดับประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา สถานศึกษาจึงควรมีการพัฒนาประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษาเรื่องนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องผู้บริหารให้เกียรติและความไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บริหารมีการประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลงานวิชาการของสถานศึกษา ด้านการวิจัยเพื่อ พัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาญจนบุรี

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).

เก็จกนก เอื้อวงศ์และคณะ. (2564). *รูปแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับนักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19*. สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

สัมมา รธนิธย์. (2553). *ทฤษฎีและปฏิบัติการบริหารการศึกษา.* กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.

สุวิมล มธุรส. (2564). (พฤษภาคม – มิถุนายน 2564). การจัดการศึกษาในระบบออนไลน์ในยุค NEW NORMAL COVID-19. *วารสารรัชต์ภาคย์,* 15(40), หน้า 33-42.

ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์

Satisfaction of Teachers to the Management of School Administrators of Nongki Consortium under the Secondary Educational Service Area Office Buriram

เชาวลิต บุบผามาโล[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Chaowalit Bubpamalo[1] and Weerawat Pattanakulchai[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: chaowalit.bub@rmutr.ac.th[1], pkc_d@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำนวน 169 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษาเป็นชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า t–test และทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของครู การบริหารงานโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียน

Abstract

The purposes of this study were (1) to investigate the teachers' satisfaction towards the administration of School Administrators in Nongki School Consortium under the

Secondary Educational Service Area Office Buriram and (2) to compare the teachers' satisfaction towards the administration of school administrators in Nongki School Consortium under the Secondary Educational Service Area Office Buriram divided by gender, educational background, work experience, and school size. This study was a quantitative research. The sample of this study was 160 teachers in Nongki School Consortium under the Secondary Educational Service Area Office Buriram, recruited by a stratified random sampling method based on school size as a stratum. Data were collected from a questionnaire. The data were analyzed by frequency distribution, mean, standard deviation (S.D.), t–test, and one-way analysis of variance. The results of the study revealed that (1) the teachers' satisfaction towards the administration of school administrators in Nongki School Consortium Under the Secondary Educational Service Area Office Buriram in the overall and each side result was at a high level. (2) The results of the comparison of the teachers' satisfaction towards the administration of school administrators in Nongki School Consortium under the Secondary Educational Service Area Office Buriram divided by gender, educational background, and work experience overall were not no significant differences. If classified by school size, it was different in statistical significance at .05 level.

Keywords: Teachers' satisfaction, school administration, school administrators

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติ เป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุขในกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ 21 เนื่องจากการศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบของประเทศเพื่อการแข่งขันและยืนหยัดในเวทีโลกภายใต้ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นพลวัต ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงให้ความสำคัญและทุ่มเทกับการพัฒนาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตนให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภูมิภาค และของโลก ควบคู่กับการธำรงรักษาอัตลักษณ์ของประเทศ (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, น. 1)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มุ่งหวังยกระดับการศึกษาของชาติให้ได้มาตรฐาน และการจัดการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพ ได้มีการกระจายอำนาจการบริหารการจัดการศึกษาทั้งทางด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ให้คณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง การจัดองค์กรมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชนที่จัดบริการสาธารณะย่อมมีอิสระในการบริหารทั้งด้านทรัพยากรบุคคลและอำนาจหน้าที่ใน

กรอบที่กฎหมายให้อานาจไว้ มีจุดมุ่งหมายสาคัญที่จะทำให้สถานศึกษามีอิสระ มีความเข้มแข็งในการบริหาร เพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างคล่องตัว รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น ประเทศชาติต่อไป ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนและสามารถดำเนินการบริหารให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดรวมทั้งการดำเนินการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการบริหารให้เป็นไปตามแผนและให้บรรลุตามแผนที่วางไว้ (ภารดี อนันต์นาวี, 2551, น. 279)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ได้ส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ทั้งในด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงบประมาณ และบริหารงานทั่วไป โดยมีสถานศึกษาที่ได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า ด้านการบริหารงานวิชาการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ มีจุดอ่อนในด้านการส่งเสริมการจัดทำวิจัย และการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนางานวิชาการ และด้านอื่น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างและผลิตนวัตกรรมทางด้านการศึกษา สถานศึกษาบางแห่งไม่มีหลักสูตรที่ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษาขาดแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียน นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการส่งเสริมสถานศึกษาในการพัฒนาการวัดผล ประเมินผลและนำผลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่าการพิจารณาในบางเรื่อง มีคณะกรรมการมีส่วนได้ส่วนเสียในการพิจารณา ยกตัวอย่างเช่น ในการพิจารณางบประมาณประเภทงบลงทุนมีผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งมีส่วนได้ส่วนเสียเป็นคณะกรรมการในการพิจารณาในการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปียังประสบปัญหาการเบิกจ่ายงบลงทุนล่าช้าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ด้านการบริหารงานบุคคล ครูและบุคลากรขาดความเอาใจใส่ในปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การทำงานที่ไม่เป็นระบบและต่อเนื่อง มีค่านิยมในการทำงานที่ไม่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ไม่ให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม เนื่องจากมีความเห็นที่ไม่ตรงกันรวมถึงไม่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ทำให้เกิดการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ด้านการบริหารทั่วไปชุมชนและองค์กรเอกชนยังไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรปกครองท้องถิ่นไม่สนับสนุนการศึกษา ทำให้สถานศึกษาไม่พร้อมในการจัดการศึกษา ส่งผลให้ล่าช้าต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน หน่วยงาน องค์กรในท้องถิ่นไม่มีแผนการส่งเสริมการศึกษา จึงทำให้ไม่สามารถสนับสนุนงบประมาณให้โรงเรียนได้ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์, 2563, น.35-44)

สหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานทางด้านการศึกษาที่ได้รับการกระจายอำนาจการบริการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาพื้นที่รับผิดชอบโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตอำเภอหนองกี่ อำเภอหนองหงส์ และอำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ การจัดการศึกษาของโรงเรียนจึงเป็นการทำงานควบคู่กันไปของผู้บริหารโรงเรียนกับครู โดยผู้บริหารโรงเรียนจะใช้อำนาจบริหารงานเพื่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนดำเนินไปในแนวทางที่ถูกต้อง

จากสาเหตุและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์

2.เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจ

พหล ดีมาก (2550, น. 37) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ เห็นด้วย ประทับใจ ภูมิใจ ยินดีในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความเข้าใจอันดีต่อกัน และความสำมัคคีในหมู่คณะ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ดำเนินงานประสบความสำเร็จ

สุธาสินี ประสานวงศ์ (2550, น. 18) ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกทัศนะและเจตคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการโดยเฉพาะทางด้านจิตใจ

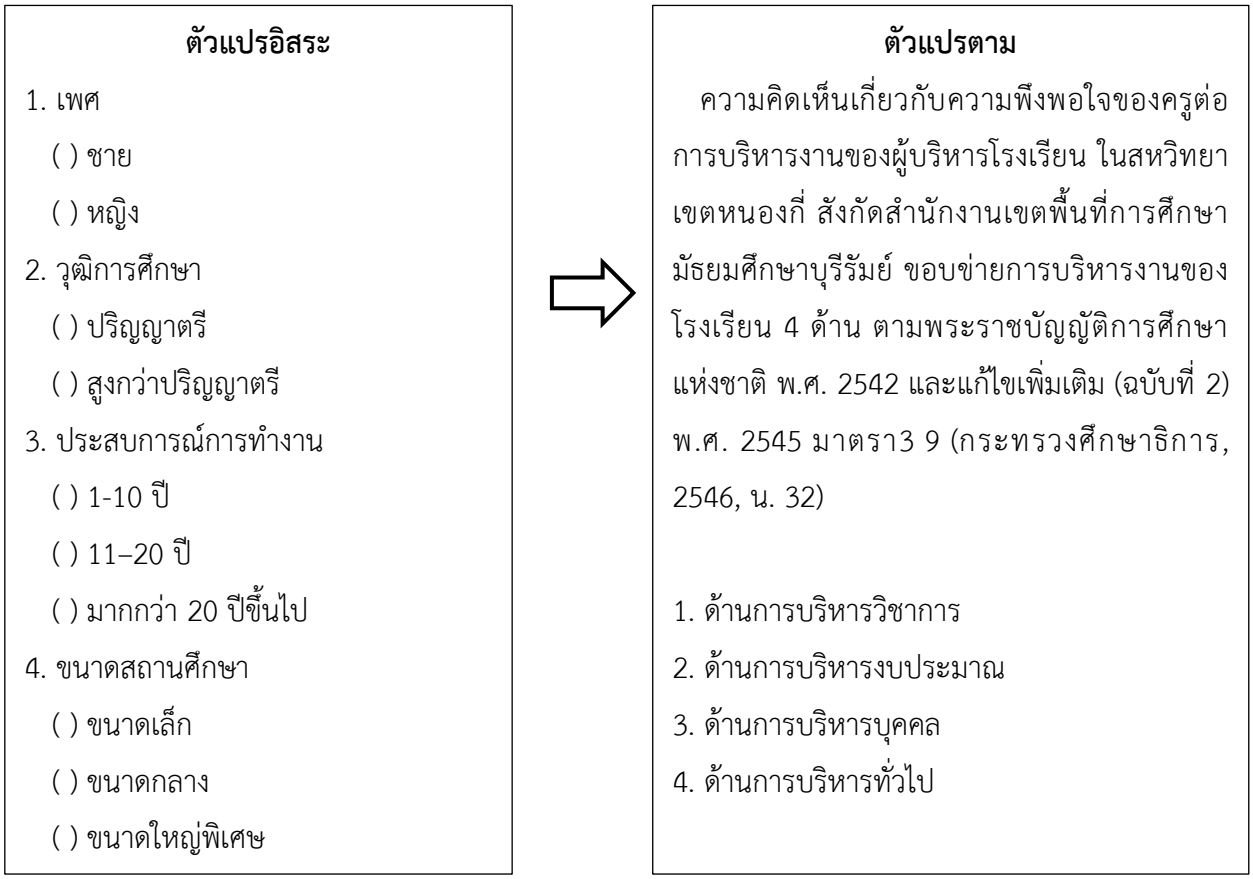
วาสนา กล่ำน้อย (2556, น. 9) ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความพอใจในการทำงานทั้งจากผู้บริหารหรือผู้ร่วมงานหรือระบบงานต่าง ๆ ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

จากความหมายความพึงพอใจที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความพอใจของแต่ละบุคคล ในสิ่งที่แต่ละบุคคลต้องการหรือตามจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมืออันดีระหว่างบุคคลอันส่งผลต่อหมู่คณะ องค์กร และนำไปสู่การดำเนินงานที่สำเร็จ

ขอบข่ายของการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน

การบริหารงานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เมื่อพิจารณาภาระงานตามกรอบการกระจายอำนาจการบริหารและจัดการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ตามมาตรา 39 สามารถแบ่งกลุ่มงานสำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, น. 32) ผู้วิจัยจึงได้ยึดหลักการบริหารโรงเรียนรูปแบบดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติการสอนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 266 คน (ข้อมูล ปี พ.ศ.2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติการสอนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จากการเปิดตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน โดยวิธีการโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษาเป็นชั้น ประกอบด้วย สถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษาขนาดกลาง และสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วยตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) เพื่อทราบถึงตัวแปรอิสระที่กำหนดไว้ในการศึกษา

คือ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ที่มีในงาน 4 งาน คือ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่ และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา ด้วยการการทดสอบค่าที (t-test) และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา ด้วยการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างของแต่ละกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.90 เป็นเพศชายคิด เป็นร้อยละ 36.10 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมามีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีประสบการณ์การทำงาน 1–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.00 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์โดยภาพรวม

การบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน	n=169		ระดับ	อันดับ
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านการบริหารวิชาการ	4.34	0.56	มาก	3
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.39	0.58	มาก	1
3. ด้านการบริหารบุคคล	4.32	0.64	มาก	4
4. ด้านการบริหารทั่วไป	4.36	0.61	มาก	2
รวม	**4.35**	**0.60**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.35) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารงบประมาณ ($\overline{X}$ =4.35) ด้านการบริหารทั่วไป ($\overline{X}$ =4.35) และด้านการบริหารวิชาการ ($\overline{X}$ =4.35) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนต่ำที่สุด คือ ด้านการบริหารบุคคล ($\overline{X}$ =4.35)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตามขนาด

สถานศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's) พบว่า

4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ครูในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลาง และครูในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และครูในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ด้านการบริหารวิชาการ ครูในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลาง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ครูในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่พิเศษ และครูในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ครูในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลาง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ครูในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่พิเศษ และครูในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ด้านการบริหารบุคคล ครูในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และครูในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ด้านการบริหารทั่วไป ครูในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลาง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ครูในโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดใหญ่พิเศษ และครูในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะความเป็นผู้นำของตนเองจนสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ จนเป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายในโรงเรียน

และมีการบริหารจัดการภายในโรงเรียนด้วยการยึดหลักความเหมาะสม โดยการใช้คนให้เหมาะสมกับงานและความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคน จึงทำให้บุคลากรภายในโรงเรียนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดี และเกิดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมีผลทำให้งานบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร สุทธิทน (2560) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนราชวินิตมัธยม สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนราชวินิตมัธยมสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ มีเพ็ชร (2560) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนเครือข่ายทวาราวดี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเครือข่ายทวาราวดี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จังหวัดปราจีนบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ด้านการบริหารวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญสนับสนุนให้ครูทำวิจัยในชั้นเรียน เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูใช้แหล่งเรียนรู้ทั้งในและนอกสถานศึกษาเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้งส่งเสริมให้ครูผลิตสื่อ และนวัตกรรมการเรียนการสอนอย่างหลากหลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรกร มิ่งขวัญ (2559) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนขนาดเล็ก จังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนขนาดเล็กจังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 ด้านการบริหารวิชาการอยู่ในระดับมาก

1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ด้านการบริหารงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการกำกับ ดูแล การตรวจสอบพัสดุประจำปี กำหนดให้มีการรายงานผลการใช้เงินและผลดำเนินงานต่อคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและเขตพื้นที่การศึกษาควบคุมให้มีการเบิก-จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปี และจัดทำแผนการใช้เงินงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ มีเพ็ชร (2560) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนเครือข่ายทวาราวดี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหาร โรงเรียนเครือข่ายทวาราวดี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการบริหารงานงบประมาณ อยู่ในระดับมาก

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ด้านการบริหารบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนสนับสนุนให้ครูเข้าสู่วิทยฐานะและขอเลื่อนวิทยฐานะที่สูงขึ้นส่งเสริมให้ครูได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง สร้างเสริมขวัญและกำลังใจให้ครูอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเห็นใจและให้กำลังใจ เมื่อครูประสบปัญหาต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรกร มิ่งขวัญ (2559) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนขนาดเล็ก จังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนขนาดเล็ก จังหวัดนครสวรรค์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 ด้านการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ ด้านการบริหารทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเพราะผู้บริหารโรงเรียนสนับสนุนให้ครูร่วมกิจกรรม ประเพณีต่าง ๆ ในชุมชน สนับสนุนให้ครูนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษามาใช้ในการพัฒนาการศึกษา เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามาใช้สถานที่และบริการของโรงเรียน มีการพัฒนาระบบงานสารสนเทศของโรงเรียนให้สามารถใช้ในการบริหารจัดการได้สอดคล้องกับระบบฐานข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษราค์ ศรีประภา (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ด้านการบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกดังนี้

2.1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนของครูเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกันทั้งทางด้านบริหารวิชาการ ด้ารการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญาภา เชื้อเล็ก (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารโรงเรียนได้เปิดโอกาสให้ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนางานวิชาการของโรงเรียนตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ โดยจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการด้านงานวิชาการ ทั้งผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้ปฏิบัติการสอนได้รับความรู้ใหม่ ๆ ไปพร้อม ๆ กัน จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ มีเพ็ชร (2560) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนเครือข่ายทวาราวดี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จังหวัดปราจีนบุรีผลการศึกษาพบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการโรงเรียนเครือข่ายทวาราวดีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จังหวัดปราจีนบุรี โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ รวมทั้งรับทราบสภาพการบริหารงานจัดการของโรงเรียนได้เท่าเทียบกัน และผู้บริหารโรงเรียนได้ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารการศึกษา จึงทำให้ครูที่มีประสบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษราค์ ศรีประภา (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตหนองกี่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์จำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงเรียนขนาดกลาง และขนาดใหญ่พิเศษ มีความพร้อมในด้านจำนวนบุคลากร งบประมาณมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก เนื่องจากการบรรจุครูของโรงเรียนใช้จำนวนนักเรียนเป็นเกณฑ์เพื่อให้ สอดคล้องกับรายรับและรายจ่ายของโรงเรียน โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนมากย่อมมีจำนวนครูมากกว่าแต่การบริหารงานของโรงเรียนไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ ขนาดใหญ่ขนาดกลาง ขนาดเล็ก ย่อมมีขอบข่ายการบริหารงานที่เหมือนกัน ดังนั้นโรงเรียนที่มีครูมากกว่าผู้บริหารจึงสามารถจัดครูเข้าปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลายและเหมาะสม สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ บุษราค์ ศรีประภา (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จำแนกตามขนาดของโรงเรียนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านการบริหารวิชาการ ผู้บริหารโรงเรียนควรสนับสนุนให้โรงเรียนเป็นแหล่งให้บริการความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน เปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการใช้หลักสูตรและจัดให้มีการประชุมหรืออบรมครูเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรสถานศึกษา

2. ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารโรงเรียนควรสนับสนุนในเรื่องการร่วมกันกับครูจัดให้มีกองทุนสวัสดิการภายในโรงเรียน ส่งเสริมการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา และจัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ

3. ด้านการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารโรงเรียนควรเปิดโอกาสให้ครูแสดงความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู ยึดหลักความพึงพอใจของครูในการบริหารงาน และวางแผนการจัดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับความต้องการของโรงเรียน

4. ด้านการบริหารงานทั่วไป ผู้บริหารโรงเรียนควรให้ความสำคัญในการวางแผนระบบการควบคุมภายในโรงเรียนโดยให้ครูมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้ครูมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์อย่างหลากหลายรูปแบบ ปรับปรุงพัฒนาโรงเรียนและกระบวนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และการจัดระบบการบริหารจัดการตามขอบข่ายและภารกิจการบริหารที่เป็นนิติบุคคล

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตพื้นที่อื่น ๆ

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของผู้บริหารกับความพึงพอใจของครู

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล*. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.

บุษราค์ ศรีประภา. (2562). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เบญจพร สุทธิทน. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนราชวินิตมัธยม สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงได้จาก: http://www.edu-journal.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/1052.ru.

เบญญาภา เชื้อเล็ก. (2560). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรี*. เข้าถึงได้จาก: http://www.edujournal.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/819.ru.

พหล ดีมาก. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต่อการปฏิบัติตามมาตฐานการศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ภัทรกร มิ่งขวัญ. (2559). *การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนขนาดเล็ก จังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42*. การค้นคว้าอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.

ภารดี อนันต์นาวี. (2551). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มนตรี จำกัด.

รุ่งทิพย์ มีเพ็ชร. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนเครือข่ายทวาราวดี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จังหวัดปราจีนบุรี*. เข้าถึงได้จาก: http://www.edujournal.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/1263.ru.

วาสนา กล่ำน้อย. (2556). *ความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 -2579*. กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบุรีรัมย์ (2563). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระยะที่ 1 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2563–2565*. เข้าถึงได้จาก: https://sites.google.com/view/plan64/%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%81.

สุธาสินี ประสานวงศ์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งเด็กเข้าเรียนระดับการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเอกชน จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

Reletionship between Achievement Motivation School Administrators and Organizational Atmosphere in Basic Educational Institutions under the Office of Suphanburi Primary Educational Area Office 2

รุจิรา โสภา[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Rujira Sopa[1] and Weerawat Pattanakulchai[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: kratay_zab@hotmail.com[1], pkc_d@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของครูกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนระดับปฐมวัยในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของครูกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง (r=.840)

คำสำคัญ: ผู้บริหารสถานศึกษา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

Abstract

This research has three objectives: (1) to study the opinions of teachers toward the achievement motivation of school administrators under the Office of Suphanburi Primary Education Service Area 2, and (2) to study the opinions of teachers toward the elements of the organizational climate in basic education institutions under the Office of Suphanburi Primary Education Service Area. (3) to study the relationship between teachers' achievement motivation and the elements of the organizational climate in basic education institutions under the Office of Suphan Buri Primary Education Service Area 2. The sample group used in the research was 144 early childhood teachers in schools under the Office of Suphanburi Primary Education Service Area 2. The instrument used to collect the data was a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product-moment correlation coefficient analysis. The results of the research showed that: (1) the opinions of teachers toward the achievement motivation of school administrators under the Office of Suphanburi Primary Education Service Area 2 were at a high level (2) the opinions of teachers toward the elements of the organizational climate in basic education institutions were at a high level and (3) the relationship between teachers' achievement motivation and the elements of the organizational climate in basic education institutions under the Office of Suphanburi Primary Education Service Area 2 was found to have a high correlation (r =.840).

Keywords: School administrators, achievement motivation, elements of the organizational atmosphere

บทนำ

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศองค์การของสถานศึกษา โดยผู้บริหารสถานศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะปฏิบัติต่อบรรยากาศองค์การดี ส่งผลให้บุคลากรในองค์การตระหนักในความสำคัญขององค์การรักและศรัทธาในตัวผู้บริหารสถานศึกษา ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ได้งานที่มีคุณภาพ ทำให้องค์การสามารถพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (สมพล จีรพรชัย, 2550, น.51) ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ต้องการงานออกมามีประสิทธิภาพ โดยพยายามมุ่งมั่นในการเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ชอบทำงานที่มีลักษณะยากและท้าทายความสามารถ ต้องการข้อมูลย้อนกลับของผลการกระทำในหน้าทีอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่

ทำเสมอ(ณัฏฐิกา บูรณกูล, 2552, น. 7) ดังนั้น คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นคนที่มีเหตุผล รู้จักใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สามารถทำให้บุคลบรรลุเป้าหมายและส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในองค์กรสูงตามมาด้วย (สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา, 2557, น. 3)

ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ซึ่งมีหน้าที่จัดการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามพระราชบัญญัติการศึกษาดังกล่าว โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากเนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความพยายามของบุคคลที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย โดยคาดหวังว่าจะกระทำสิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จและเมื่อพบกับอุปสรรคปัญหาก็จะมีความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะ โดยหาวิธีการที่จะเผชิญกับอุปสรรคนั้นนอย่างไม่ท้อถอยอันเป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษา จากงานวิจัยของ อนันต์ธนา สามพุ่มพวง (2558, น. 74) พบว่า แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 แต่อย่างไรก็ตามสถานศึกษาบางแห่งยังพบปัญหาความขัดแย้ง และการแบ่งพรรคแบ่งพวกของบุคลากรในสถานศึกษา ทำให้บรรยากาศองค์การในสถานศึกษาบางแห่งไม่ดีนัก และยังไม่มีผู้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารสถานศึกษาและสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของครูกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

การทบทวนวรรณกรรม

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ภัทราวิจิตร มณีประเสริฐ (2554, น. 9) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ โดยจะเป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยาน ตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความเพียรพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและมีความอดทน

พิสิษฐ์ สรรพเจริญกิจ (2555, น. 26) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หมายถึง ความต้องการที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มีความกล้าเผชิญและฝ่าฟันกับความยากลำบากต่าง ๆ เพื่อให้ถึงจุดหมาย ตลอดจนชอบแข่งขันและทำให้ได้ดีกว่าผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วย ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความต้องการเผชิญงานยาก และความต้องการการแข่งขัน

แมคเคลแลนด์ (David, C. M., 1961 อ้างถึงใน จารุวรรณ อะคะปัน, 2558, น. 21) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบ พฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัลแต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากความหมายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ให้ได้รับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วยความทะเยอะทะยาน ความกระตือรือร้น กล้าเสี่ยง มีความรับผิดชอบต่อตนเอง การรู้จักวางแผน และความมีเอกลักษณ์อันจะนำตนไปสู่ ความสำเร็จ มุ่งมั่นที่จะทำให้ดีเลิศเพื่อบรรลุมาตรฐานที่ตนตั้งไว้

บรรยากาศองค์การของสถานศึกษา

ศศิธร ม่วงกลาง (2558, น. 15) ได้สรุปไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึงการรับรู้ของแต่บุคคลในองค์การต่อสภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในองค์การซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมในองค์การโดยแบ่งหน้าที่และกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหน่วยงานและตัวบุคคลนั้นๆเอง ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจตลอดจนขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

ชยาภัสร์ ศักดิ์ศรีบำรุง (2559, น. 12) ได้สรุปไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง พฤติกรรมทางการคิดวาจาการกระทำที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถสร้างและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ

บราวน์และโมเบิร์ก (Brown, & Moberg, 1980, p.667) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศ องค์การ หมายถึง กลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์การและคุณลักษณะดังกล่าวนั้นจะต้องประกอบด้วย การบรรยายถึงสภาพขององค์การชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง มีระยะเวลาและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

จากความหมายบรรยากาศองค์การที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การ และลักษณะเฉพาะขององค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถสร้างและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ

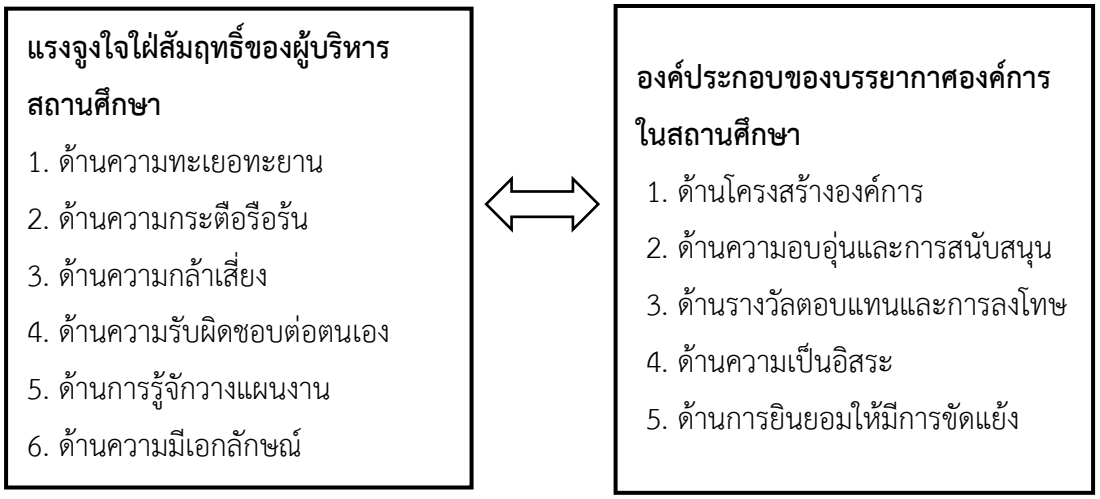
ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษา

แอทคินสัน (Atkinson, 1964, p.241) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะเปรียบเทียบการกระทำของตนกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม โดยเฉพาะงานที่ยากและท้าทายหรือเป็นผลการกระทำ ที่เกิดจากการใช้ทักษะไม่ใช่ขึ้นอยู่กับความบังเอิญและจะเกิดความไม่สบายใจเมื่อกระทำงานนั้นไม่สำเร็จ

เมอร์เรย์ (Murray,1964, p.19) กล่าวว่า ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีความต้องการที่จะเป็นผู้นำในการทำงานอย่างอิสระ มีความเพียรพยายามที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอันสูงสุดที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า เมื่อผู้บริหารสถานศึกษามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะปฏิบัติต่อบรรยากาศองค์การดี ส่งผลให้บุคลากรในองค์การตระหนักในความสำคัญขององค์การ รักและศรัทธาในตัวผู้บริหารสถานศึกษา ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานได้คนได้งานมีคุณภาพองค์การสามารถพัฒนาได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนระดับปฐมวัยในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 จำนวน 225 คน 134 โรง (ข้อมูลปี พ.ศ.2565) โดยแบ่งตามโรงเรียนใน 3 อำเภอได้แก่ อำเภอสองพี่น้อง อำเภออู่ทอง และอำเภอดอนเจดีย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนระดับปฐมวัยในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 จากการเปิดตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, 2557, น. 114) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยแบ่งตามโรงเรียนในแต่ละอำเภอ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ประกอบด้วย ด้านความทะเยอทะยาน ด้านความกระตือรือร้น ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ด้านการรู้จักวางแผน และ ด้านความมีเอกลักษณ์ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความอบอุ่น ด้านรางวัลตอบแทน การลงโทษ ด้านความเป็นอิสระ และด้านการยินยอมให้มีการขัดแย้ง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับ องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นครูในเขตอำเภออู่ทอง คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาเป็นครูในเขตอำเภอสองพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 40.97 และครูในเขตอำเภอดอนเจดีย์ คิดเป็นร้อยละ 17.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

ข้อ	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2	n = 144			
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	ด้านความทะเยอทะยาน	4.38	0.55	มาก	4
2.	ด้านความกระตือรือร้น	4.45	0.57	มาก	1
3	ด้านความกล้าเสี่ยง	4.39	0.63	มาก	3
4	ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง	4.42	0.56	มาก	2
5	ด้านการรู้จักวางแผน	4.38	0.62	มาก	4
6	ด้านความมีเอกลักษณ์	4.37	0.54	มาก	5
	รวม	4.40	0.54	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.40) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับสามอันดับแรก ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.45) รองลงมา ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ($\overline{X}$= 4.42) และ ด้านความกล้าเสี่ยง ($\overline{X}$= 4.39)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

ข้อ	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2	n = 144			
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	ด้านโครงสร้างองค์การ	4.42	0.52	มาก	2
2.	ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	4.47	0.59	มาก	1
3.	ด้านรางวัลตอบแทนและการลงโทษ	4.38	0.60	มาก	3
4.	ด้านความเป็นอิสระ	4.33	0.59	มาก	4
5.	ด้านการยินยอมให้มีการขัดแย้งในองค์การ	4.28	0.57	มาก	5
	รวม	4.38	0.50	มาก	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตารางที่ 3 พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 สูงสุด คือ ด้านความกล้าเสี่ยง (r=.815) รองลงมา คือ ด้านความกระตือรือร้น (r=.801) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำที่สุดคือ ด้านความทะเยอทะยาน (r=.748)

อภิปรายผล

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความกระตือรือร้น รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความกล้าเสี่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของดรรชนี จิตคำรพ (2561) วิจัยเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 16 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 6 ด้านโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ด้านความกระตือรือร้น ด้านการวางแผนงาน ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความมีเอกลักษณ์ และความทะเยอทะยาน

2. องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์การ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการยินยอมให้มีการขัดแย้งในองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชชานันท์ โภชฌงค์ (2562) วิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 พบว่า บรรยากาศองค์การของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 โดย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากสูงไปต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เป้าหมายขององค์การ เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร แบบของความเป็นผู้นำ ความซับซ้อนของระบบ ยกเว้นด้านขนาดและโครงสร้างขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ภาพรวมระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ภาพรวม พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษา ตามสมติฐานที่ตังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิรติภาพัชร์ กษิดิศ (2560) วิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ด้านความมีเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานให้มีความแปลกใหม่อยู่เสมอ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและหาแนวทางในส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานให้มีความแปลกใหม่

2. ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ด้านการยินยอมให้มีการขัดแย้งในองค์การมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาจะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ เมื่อมีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรหาแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมในด้านดังกล่าว

3. ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ภาพรวมระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สุพรรณบุรี เขต 2 ภาพรวม อยู่ในระดับสูง ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพัฒนาผู้บริหาร และการสร้างบรรยากาศองค์การในสถานศึกษา สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งเสริมการปฏิบัติบรรยากาศองค์การในสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กิรติภาพัชร์ กษิดิศ. (2560). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

จารุวรรณ อะคะปัน. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ของผู้บริหารกับประสิทธิผลของการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1.* การศึกษาค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.

ชยาภัสร์ ศักดิ์ศรีบำรุง. (2559). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 5.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

ณัฏฐิกา บูรณกูล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์และค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนเอกชนในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

ดรรชนี จิตคำรพ. (2561). *แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

ประสพชัย พสุนนท์. (2557). *Reliability of Questionnaire inQuantitative Research.* คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

พัชชานันท์ โภชฌงค์. (2562).*บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

พิสิษฐ์ สรรพเจริญกิจ. (2555). *ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในองค์การ ของพนักงานแผนกผลิตบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ภัทราวิจิตร มณีประเสริฐ. (2554). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ของนักศึกษาสาขาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ศศิธร ม่วงกลาง. (2558). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการทำงานเป็นทีมในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 5.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

สมพล จีรพรชัย. (2550). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับบรรยากาศองค์การสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

อนันต์ธนา สามพุ่มพวง. (2558). *แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

Atkinson, J. W. (1964). *An introduction to motivation. Princeton*. NJ: Van Nostrand.

Brown, W. B., & Moberg, D.J. (1980). *Organization theory and alienation: A macro approach*. New York : John Wiley & Sons.

Murray, E. J. (1964). *Motivation and emotion.* New York : Prentice-Hall.

David, C. M. (1962). "Business Drive and National Achievement". *Harvard Business Review,* July – August. p. 99.

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์องค์กรกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม

The Correlation between Corporate Identity and School Image under the Secondary Education Service Area Office Samut Sakorn Samut Songkhram

ธนิกนันท์ วงษ์พันธ์[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Thaniknan Wongpan[1] and Weerawat Pattanakulchai[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: thaniknan.won@rmutr.ac.th[1], pkc_d@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของครูที่มีต่ออัตลักษณ์องค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม (2) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของครูที่มีต่อภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม (3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์องค์กรกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม จำนวน 20 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยครูจำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) อัตลักษณ์องค์กรโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับมัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านสีประจำโรงเรียน ด้านคำขวัญหรือคติพจน์ ด้านตราสัญลักษณ์ ด้านรูปแบบตัวอักษร และด้านชื่อโรงเรียน ตามลำดับ (2) ภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับมัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านความศรัทธา ด้านการยอมรับ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ (3) อัตลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง โดยมีลักษณะความสัมพันธ์แบบคล้อยตามกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: อัตลักษณ์องค์กร ภาพลักษณ์ โรงเรียนมัธยมศึกษา

Abstract

The purposes of this research were (1) to analyze teacher's opinion towards the secondary school's corporate identity under the secondary educational service area office Samut Sakorn Samut Songkhram. (2) to analyze the secondary school image under the secondary educational service area office Samut Sakorn Samut Songkhram. and (3) to study the correlation between corporate identity and school the image under secondary educational service area office Samut Sakorn Samut Songkhram. The sample groups were used in this study are 20 secondary schools under the secondary educational service area office Samut Sakorn Samut Songkhram and 285 respondents of secondary school teachers. The instruments used in this research consisted of a questionnaire. The data were statistically analyzed by frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and Pearson's product correlation coefficient. The results of this study indicated that (1)The corporate identity under the secondary educational service area office Samut Sakorn Samut Songkhram, overall and individually, were significantly at the high level ; sort descending were school colors, school slogan, school logo, school typography, and school name. (2) The school image under the secondary educational service area office Samut Sakorn Samut Songkhram, overall and individually, were significantly at the high level; sort descending were Faith, Acceptance, and Trust. (3) There was relatively high correlation between corporate identity and school image under the secondary educational service area office Samut Sakorn Samut Songkhram at 0.01 level of statistical significance.

Keywords: Corporate identity, school image, secondary school

บทนำ

การจัดการศึกษาเป็นความพยายามของรัฐในการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำโดยใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงโอกาส พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 10 ได้บัญญัติไว้ว่า “การจัดการศึกษา ต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย....” จะเห็นว่ารัฐมีพันธกรณีต้องจัดบริการด้านการศึกษา โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษา ผู้บริหารในฐานะผู้นำขององค์กรในการจัดการศึกษาเพื่อความเสมอภาคตามที่ระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่ได้กำหนดไว้นั้น ถือว่าเป็นบุคลากรทางการศึกษาที่สำคัญที่สุดในโรงเรียนที่จะสามารถบันดาลให้การปฏิรูปการเรียนรู้ในโรงเรียนเกิดขึ้นได้สำเร็จอย่างสมบูรณ์

ภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ที่มีความเหลื่อมล้ำและแตกต่างกัน ส่งผลให้จำนวนนักเรียนในโรงเรียนขนาดเล็กมีจำนวนน้อยลง สะท้อนได้จากการรับรู้ของผู้ปกครองของนักเรียนที่ให้ความสำคัญและความสนใจในการผลักดันให้บุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษทำให้เกิดการกระจุกตัวของนักเรียนที่มีค่านิยมในเรื่องความต้องการเข้าเรียนในโรงเรียนที่มีอัตราการแข่งขันสูง แม้ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมจะไม่เอื้ออำนวยก็ตาม เช่น ปัจจัยด้านการเดินทาง ระยะทางจากบ้านไปโรงเรียนที่ไกลกว่า ความหนาแน่นของนักเรียนในโรงเรียนขนาดใหญ่ที่มากกว่า เป็นต้น การที่โรงเรียนจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยอัตลักษณ์องค์กรที่ดีด้วยหรือไม่ จึงจะสามารถสร้างการยอมรับ และความนิยมที่เพิ่มมากขึ้น องค์ประกอบหนึ่งที่จะสนับสนุนภาพลักษณ์ขององค์การให้เป็นที่จดจำนั่นคือ อัตลักษณ์ขององค์การ ที่จะช่วยส่งเสริมด้านชื่อเสียงและสนับสนุนให้องค์การเป็นที่รู้จักและเป็นที่นิยมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโลโก้ สี รูปแบบอักษรต่าง ๆ เสมือนการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้แรกเห็น ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจในความเป็นองค์กรนั่นเอง

จากสภาพของปัญหา ผลกระทบ และความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของอัตลักษณ์องค์กรกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ซึ่งอัตลักษณ์องค์กรเป็นศาสตร์ที่ทฤษฎีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในเชิงกลยุทธ์ทางการบริการองค์กรต่าง ๆ ในระบบเอกชน แต่ยังไม่มีข้อมูลที่นำมาใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา โดยการเก็บข้อมูลจากครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาทั้ง 20 แห่งในพื้นที่ ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลจากการวิจัยไปพัฒนาภาพลักษณ์โรงเรียนในพื้นที่ให้มีความน่าเชื่อถือ เกิดการยอมรับ และความศรัทธามากยิ่งขึ้นอันจะนำมาสู่การพัฒนาศักยภาพสถานศึกษาให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของครูที่มีต่ออัตลักษณ์องค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม
2. เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของครูที่มีต่อภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์องค์กรกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม

การทบทวนวรรณกรรม

อัตลักษณ์องค์กร

สุมิตรา ศรีวิบูลย์ (2562) ได้เขียนหนังสือที่ชื่อว่า “Corporate Identity” การออกแบบอัตลักษณ์ และได้ให้ข้อมูลด้านองค์ประกอบของการออกแบบอัตลักษณ์องค์กรว่าประกอบไปด้วย 1) ชื่อ (Name) หมายถึง สิ่งที่มีความจำเป็นอันดับแรกที่ใช้แสดงตัวตนขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งสามารถสร้างความได้เปรียบ

เสียเปรียบ 2) เครื่องหมาย (Mark) หมายถึง เครื่องหมายอันเป็นสัญลักษณ์ขององค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่ก่อให้เกิดระบบอัตลักษณ์ที่มีประสิทธิภาพ 3) ตัวอักษร (Typography) หมายถึง การกำหนดรูปแบบตัวอักษร (Font) ที่ถูกใช้กับสัญลักษณ์ทั้งรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปใช้กับงานกราฟฟิกในองค์กรอย่างมีทิศทาง 4) สีอัตลักษณ์ (Color Signature) หมายถึง เป็นองค์ประกอบของสีที่เป็นตัวแทนขององค์กรในเชิงสัญลักษณ์และการให้ความหมาย 5) ข้อความประกอบ (Tag Line) หมายถึง ข้อความประกอบสั้น ๆ ที่ทำให้สามารถระลึกถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นได้ เช่น คำขวัญ สโลแกน เป็นต้น

ไพศาล ฤทธิกุล (2560, น. 34) กล่าวได้ว่าอัตลักษณ์องค์กร (Corporate Identity) ประกอบไปด้วยการสร้างสิ่งที่แสดงถึงความมีตัวตนขององค์กร ที่สร้างความแตกต่างให้กับองค์กรนั้น ได้แก่ โลโก้ ชื่อขององค์กร การออกแบบสถานที่ประกอบการ ในปัจจุบันยังรวมถึงการจัดการ การตลาด กลยุทธ์ การศึกษาองค์กร อัตลักษณ์จึงมีส่วนสำคัญในการสร้างความหลากหลายเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ รวมทั้ง ณัฐวดี ศรีคชา (2561) ได้นำเสนอบทความวิจัยเรื่องการสื่อสารผ่านอัตลักษณ์องค์กรการศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์โดยงานวิจัยต้องการทราบการรับรู้ในการเปลี่ยนแปลงอัตลักษณ์หลัก และอัตลักษณ์ขององค์กรตามทฤษฎี องค์ประกอบหลักของการออกแบบอัตลักษณ์องค์กร 5 ประการ ได้แก่ชื่อ สัญลักษณ์ สี ตัวอักษร และข้อความประกอบ

นอกจากนี้เจษฎาภัทร์ พันธุ์มี และภาณุพงศ์ จงชานสิทโธ (2562, น. 6) ได้วิเคราะห์และสรุปอัตลักษณ์องค์กรของแบรนด์ (Brand identity) ได้ 4 กลุ่ม พื้นฐาน ได้แก่ 1) อัตลักษณ์ที่มองเห็นได้ (Graphical identity) ได้แก่ โลโก้ สี ตัวอักษรที่ใช้ในองค์กร ลายเส้นกราฟิก 2) อัตลักษณ์ที่สามารถสัมผัสได้ (Sensorial identity) ได้แก่ การได้ยิน กลิ่น รสชาติ และผิวสัมผัส 3) อัตลักษณ์เชิงพฤติกรรม (Behavioral identity) คือ พฤติกรรมผู้บริโภคที่ทำต่อแบรนด์ 4) อัตลักษณ์เชิงประโยชน์ (Functional identity) คือ การเชื่อมโยงคุณค่าเฉพาะของแบรนด์

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบของอัตลักษณ์องค์กรประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ชื่อ ตราสัญลักษณ์ สี รูปแบบตัวอักษร และคำขวัญหรือตคิพจน์ โดยองค์ประกอบทั้งหมดเป็นลักษณะการสร้างสรรค์ที่มักปรากฏในการสื่อสารรูปแบบขององค์กร

ภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา

Ismail, A. (2021, pp. 3436-3452) ได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์องค์กรที่ดีว่าจะเป็นทรัพย์สินของอุตสาหกรรมการบริการของบริษัท ทั้งนี้เป็นเพราะภาพลักษณ์ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการสื่อสารและการดำเนินงานของบริษัทในหลาย ๆ ด้าน หากผู้ให้บริการมีภาพพจน์ที่ดีในใจลูกค้าความผิดพลาดจะได้รับการให้อภัยและจะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการรับรู้

นอกจากนี้ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่เกิดจากรับรู้สามารถสัมผัสได้ และมีความเชื่อที่เกิดจากความคิดและฝังอยู่ในใจเป็นจินตภาพที่ปรากฏชัดในความรู้สึกของผู้รับสารทั่วไปที่ได้รับรู้กระบวนการคิดซึ่งสั่งสมมาเป็นเวลายาวนานหรือชั่วขณะ เมื่อเป็นการรับรู้จะกลายเป็นความคิดยากจะ

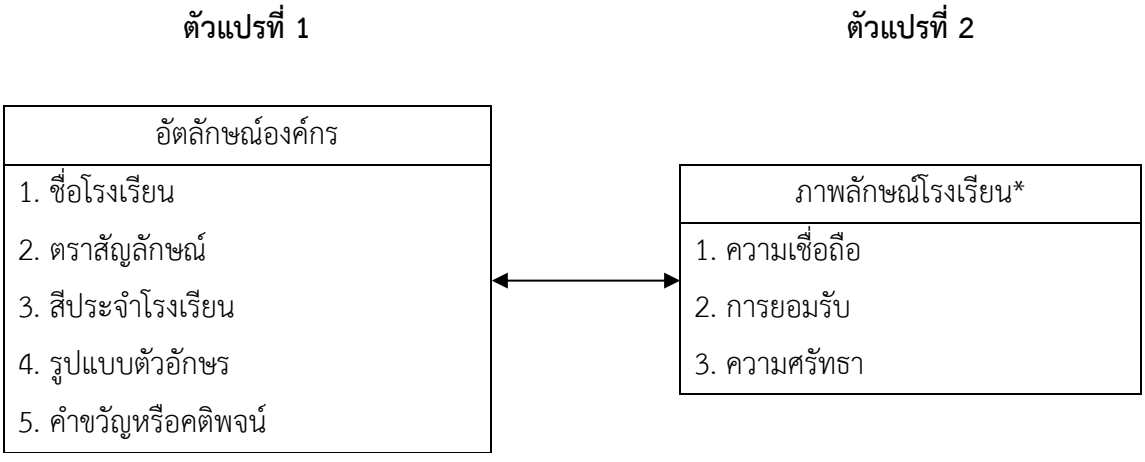
เปลี่ยนแปลง กลายเป็นสิ่งที่สะท้อนความคิดภายในที่กลั่นกรองออกมาเป็นความคิดส่วนตัวที่มีผลต่อบุคคลหรือองค์การ (ศุภาพิชญ์ ปังกระโทก, 2559)

พิมพ์ชนก ไทยทองนุ่ม ได้สรุปองค์ประกอบของภาพลักษณ์โรงเรียนไว้ว่า หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นภาพในจิตใจของตัวบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อโรงเรียน องค์กร หรือต่อตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งอาจพบเจอจากประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านลักษณะโรงเรียน ชื่อเสียงโรงเรียน ค่านิยมและจรรยาบรรณ และด้านอัตลักษณ์ของโรงเรียน (2558, น. 13)

สิทธิชัย มเหศศิริ (2561, น. 3) ได้อธิบายการบริหารภาพลักษณ์ตามแนวคิดของกรีกอรีและวิชแมนน์ Gregory and Wiechmann ว่าภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นที่จะต้องทราบว่าหน่วยงานของตนเองนั้นเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ และศรัทธาอย่างไร ต้องอาศัยข้อมูลจากการสำรวจภาพลักษณ์โดยการสร้างภาพลักษณ์นั้นหน่วยงานต้องใช้วิธีการหรือแผนกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้เพื่อนำมาวางแผนให้เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ และสามารถพัฒนาหน่วยงานได้ต่อไป

เมื่อศึกษาความหมาย องค์ประกอบ ของภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษาสามารถกำหนดทิศทางการวิเคราะห์คุณภาพของภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษาได้จาก 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การเป็นที่ยอมรับ 2) ความเชื่อถือ และ 3) ศรัทธา โดยทั้ง 3 ประเด็นสามารถบ่งบอกถึงภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของโรงเรียนที่ปรากฏแก่สาธารณะ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: Gregory, James R., and Jack G. Wiechmann. (1999)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การออกแบบการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำความรู้และแนวคิดที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเป็นเครื่องมือภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 นำผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าว มาสร้างแบบสอบถามอัตลักษณ์องค์กร และภาพลักษณ์โรงเรียน ตามแนวคิดของกรีกอรีและวิชแมนน์ (Gregory and Wiechmann, 1999) และนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ถ้อยคำ (Wording) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ด้วยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากนั้นคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ดัชนีความสอดคล้องได้ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกับครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ประจำปีการศึกษา 2565 ใน 2 จังหวัด รวมผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยภาพรวมและรายด้าน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่มีค่ามากกว่า 0.70 ได้ค่าความเชื่อมั่นระหว่างอัตลักษณ์องค์กรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เท่ากับ 0.958 และการหาค่าความเชื่อมั่นภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เท่ากับ 0.986

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรที่ 1 ได้แก่ อัตลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย ชื่อโรงเรียน ตราสัญลักษณ์ สีประจำโรงเรียน รูปแบบตัวอักษร และคำขวัญหรือคติพจน์

2. ตัวแปรที่ 2 ได้แก่ ภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา ตามแนวคิดของกรีกอรีและวิชแมนน์ (Gregory & Wiechmann) ซึ่งประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การยอมรับ และความศรัทธา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครู จำนวน 285 คน ในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม จำนวน 20 แห่ง ใน 2 จังหวัด คือ สมุทรสาคร และสมุทรสงคราม ประจำปีการศึกษา 2565

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม จำนวน 20 แห่ง ใน 2 จังหวัด โดยมีผู้ให้ข้อมูล คือครูรวมทั้งหมด 285 คน โดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) โดยใช้โรงเรียนเป็นหน่วยสุ่ม จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ตามสัดส่วนของขนาดโรงเรียน ได้แก่ ขนาดใหญ่พิเศษ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ชื่อโรงเรียนที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตลักษณ์องค์กรโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ชื่อโรงเรียน 2) ตราสัญลักษณ์ 3) สีประจำโรงเรียน 4) รูปแบบตัวอักษร 5) คำขวัญหรือคติพจน์ ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) การยอมรับ 3) ความศรัทธา ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับอัตลักษณ์องกร โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม และนำส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม พร้อมแนบแบบสอบถามไปยังแต่ละโรงเรียน และแนบแบบสอบถามออนไลน์ที่เป็น QR Code ไว้ด้วย สำหรับสถานศึกษาบางแห่งผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ตัวแทนของแต่ละโรงเรียนช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลและเก็บแบบสอบถามกลับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ของครูผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละโรงเรียน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์องค์กร โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม วิเคราะห์ทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลผล

3. ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม วิเคราะห์ทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปล

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์องค์กรกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ใช้สถิติใช้การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) แล้วนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ แล้วแปลความหมาย

5. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับอัตลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) คำถามปลายเปิดแล้วนำมาสังเคราะห์

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 285 คน แยกตามชื่อโรงเรียนโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ครูโรงเรียนสมุทรสาครวิทยาลัย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ครูโรงเรียนสมุทรสาครบูรณะและโรงเรียนกระทุ่มแบน (วิเศษสมุทรคุณ) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ครูโรงเรียนศรัทธาสมุทรและครูโรงเรียนถาวรานุกูล จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ครูโรงเรียนอัมพวันวิทยาลัย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ครูโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์และครูโรงเรียนสมุทรสาครวุฒิชัย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ครูโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ฯ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ครูโรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ครูโรงเรียนท้ายหาด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ครูโรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยาและครูโรงเรียนวัดหลักสี่พิพัฒน์ราษฎร์อุปถัมภ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ครูโรงเรียนหลักสองส่งเสริมวิทยา ครูโรงเรียนเมธีชุณะวัณวิทยาลัย และครูโรงเรียนวัดแก้วเจริญอำนวยวิทย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ครูโรงเรียนกุศลวิทยาและครูโรงเรียนวัดบางกะพ้อม (คงลาภยิ่งประชานุสรณ์) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ครูโรงเรียนสกลวิสุทธิ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 และครูโรงเรียนเทพสุวรรณชาญวิทยา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์อัตลักษณ์องค์กรโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของอัตลักษณ์องค์กรโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยภาพรวม

n = 285

อัตลักษณ์องค์กร	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ชื่อโรงเรียน	4.24	0.70	มาก
2. ตราสัญลักษณ์	4.34	0.66	มาก
3. สีประจำโรงเรียน	4.39	0.68	มาก
4. รูปแบบตัวอักษร	4.28	0.73	มาก
5. คำขวัญหรือคติพจน์	4.35	0.60	มาก
รวม	**4.32**	**0.58**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า อัตลักษณ์องค์กรโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ = 4.32) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ สีประจำโรงเรียน ($\overline{X}$ = 4.39) คำขวัญหรือคติพจน์ ($\overline{X}$ = 4.35) ตราสัญลักษณ์ ($\overline{X}$ = 4.34) รูปแบบตัวอักษร ($\overline{X}$ = 4.28) และชื่อโรงเรียน ($\overline{X}$ = 4.24) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงครามโดยภาพรวม

n = 285

	ภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.22	0.64	มาก
2.	ด้านการยอมรับ	4.23	0.65	มาก
3.	ด้านความศรัทธา	4.24	0.67	มาก
รวม		**4.23**	**0.65**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านความศรัทธา ($\overline{X}$ = 4.24) ด้านการยอมรับ ($\overline{X}$ = 4.23) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 4.22) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์องค์กรกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์องค์กรกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม

n = 285

ภาพลักษณ์โรงเรียน / อัตลักษณ์องค์กร	ความน่าเชื่อถือ(y_1)	การยอมรับ (y_2)	ความศรัทธา (y_3)	ภาพลักษณ์โรงเรียน ภาพรวม (y_{tot})
ด้านชื่อโรงเรียน (x_1)	0.463**	0.422**	0.400**	0.441**
ด้านตราสัญลักษณ์ (x_2)	0.686**	0.643**	0.594**	0.660**
ด้านสีประจำโรงเรียน (x_3)	0.666**	0.635**	0.571**	0.642**
ด้านรูปแบบตัวอักษร (x_4)	0.757**	0.740**	0.724**	0.763**
ด้านคำขวัญหรือคติพจน์ (x_5)	0.714**	0.686**	0.625**	0.695**
ด้านอัตลักษณ์องค์กรภาพรวม (x_{tot})	0.763**	0.727**	0.678**	0.745**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์องค์กร (x_{tot}) กับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา (y_{tot}) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงในระดับ (r_{xy}=0.745) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์และข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับอัตลักษณ์องค์กรโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษา ควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อน เสริมสร้างอัตลักษณ์ให้เกิดขึ้นอย่างมั่นคงและยั่งยืน เป็นไปตามปัจจุบันที่เป็นอยู่จริง และปลูกฝังให้เห็นเป็นอัตลักษณ์อย่างเด่นชัดของแต่ละโรงเรียน อัตลักษณ์องค์กรสามารถนำมาใช้ในการบูรณาการแบบองค์รวม หรือการนำเสนออัตลักษณ์ในรูปแบบโมเดล รวมถึงการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ให้มากขึ้น ซึ่งการบูรณาการให้เห็นเป็นที่ประจักษ์จะแสดงถึงความพร้อมของศักยภาพของโรงเรียน

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม พบว่า ควรใช้กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ที่ขับเคลื่อนทั้งองค์กร เพื่อให้เกิดการแสดงภาพลักษณ์ที่แสดงศักยภาพขององค์กรและสมาชิกในองค์กร ควรสื่อสารกับชุมชนอย่างชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์โรงเรียนให้ทั่วถึง ภาพลักษณ์กับอัตลักษณ์ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความเหมาะสม การมีภาพลักษณ์ที่ชัดเจนจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับ

ผู้ปกครอง และช่วยให้โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งภาพลักษณ์ให้ดีจากภายในองค์กรอย่างแท้จริงจะทำให้องค์กรมีความยั่งยืน

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาพบว่า อัตลักษณ์องค์กรโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ทั้ง 20 โรงเรียน มีการกำหนดอัตลักษณ์องค์กรที่ชัดเจนตามที่ ศุภมาศ ปลื้มกุศล (2559, น. 32) ได้สรุปความสำคัญของอัตลักษณ์องค์กรว่า ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องต้องวางแนวทางในการสื่อสารอัตลักษณ์องค์กร โดยต้องเร่งสร้างและปลูกฝังเพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานและองค์กร เพื่อให้ทุกคนเห็นว่าองค์กรเสมือนบ้านที่ทุกคนต้องร่วมรักษาและพัฒนาไปสู่จุดที่ดียิ่งขึ้น และมีความแตกต่างไม่เหมือนใครและไม่มีใครเปรียบเหมือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงษ์ เอื้ออวยพร และศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์ (2562) ได้วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์ของแบรนด์และประสิทธิผลของโรงเรียนที่มีอัตราการแข่งขันสูงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า อัตลักษณ์ของแบรนด์ของโรงเรียนที่มีอัตราการแข่งขันสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ได้กำหนดนโยบาย กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ว่า องค์กรคุณภาพชั้นนำวิถีใหม่ วิถีคุณภาพ วิถีพอเพียงอย่างยั่งยืน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม, 2565) ดังนั้น ภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรชั้นนำสะท้อนได้จากการแสดงออกในเชิงบวกจะส่งผลให้เกิดความศรัทธาไว้วางใจ เกิดการยอมรับ และสร้างความน่าเชื่อถือ อันจะนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ ภาพลักษณ์โรงเรียนในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลรับรู้จาก ประสบการณ์ เป็นการสะท้อนออกถึงความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษศิรินทร์ มั่งมี (2556) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นวาเซดะ” ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นวาเซดะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. จากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์องค์กรกับภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบคล้อยตามกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์ประกอบหนึ่งที่จะสนับสนุนภาพลักษณ์ขององค์การให้เป็นที่จดจำนั่นคือ อัตลักษณ์ขององค์กร ตามที่พิมพ์ชนก ไทยทองนุ่ม (2558) ได้สรุปองค์ประกอบของภาพลักษณ์โรงเรียนไว้ว่า หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นภาพในจิตใจของตัวบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อโรงเรียน องค์กร หรือต่อตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งอาจพบเจอจากประสบการณ์ตรงหรือ

ประสบการณ์ทางอ้อม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านลักษณะโรงเรียน ชื่อเสียงโรงเรียน ค่านิยมและจรรยาบรรณ และด้านอัตลักษณ์ของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

2. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงถึงอัตลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ที่เป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาอัตลักษณ์องค์การและภาพลักษณ์โรงเรียนให้แนวทางที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้โรงเรียนสามารถนำแนวทางที่ชัดเจนไปปรับปรุงพัฒนาอัตลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์โรงเรียนให้ดียิ่งขึ้นและเกิดประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

เกษศิรินทร์ มั่งมี. (2556). *การศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นวาเซตะ*. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

เจษฎาภัทร์ พันธุ์มี และภาณุพงศ์ จงชานสิทโธ. (2562). *การสร้างสรรค์แบรนด์และอัตลักษณ์องค์กรของกลุ่มอาชีพเครื่องเขินชุมชนวัดนันทาราม จังหวัดเชียงใหม่*. การประชุมวิชาการระดับชาติ “วลัยลักษณ์วิจัย” ครั้งที่ 11. 27-28 มีนาคม 2562, หน้า 1-12. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ณัฐวดี ศรีคชา. (2561). *การออกแบบอัตลักษณ์องค์กรการศึกษากรณีศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 13. 16 สิงหาคม 2561, หน้า 2469-2479. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรังสิต.

ปฐมพงษ์ เอื้ออวยพร และศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์ของแบรนด์และประสิทธิผลของโรงเรียนที่มีอัตราการแข่งขันสูงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 10(2), หน้า 222- 232. .

พิมพ์ชนก ไทยทองนุ่ม. (2558). *แนวทางการพัฒนาภาพลักษณะโรงเรียน อนุบาลรือเสาะอำเภอรือเสาะจังหวัดนราธิวาส*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ไพศาล ฤทธิกุล. (2559). *อัตลักษณ์และการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของกลุ่มลูกค้าธนาคารต่างชาติกรณีศึกษา ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

สิทธิชัย มเหศศิริ. (2561). *ภาพลักษณ์โรงเรียนพลอยจาตุรจินดาตามทัศนะของผู้ปกครอง*. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

สุมิตรา ศรีวิบูลย์. (2547). *การออกแบบอัตลักษณ์: Corporate Identity.* กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ลักษณ์.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขตสมุทรสาคร สมุทรสงคราม. (2565). *วิสัยทัศน์*. เข้าถึงได้จาก: http://www.sesaskss.go.th.

ศุภมาศ ปลื้มกุศล. (มกราคม-เมษายน 2559). อัตลักษณ์ขององค์กรจากการรับรู้ของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(1), หน้า 23-33.

ศุภาพิชญ์ ปังกระโทก. (2559). *ภาพลักษณ์ของโรงเรียนพลูตาหลวงวิทยา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.* งานนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Gregory, James R., and Jack G. Wiechmann. (1999). *Marketing Corporate Image*: The Company as your number one product. 2nd ed. Lincolnwood: NTC Business Books.

Ismail, A. (2021). Auditee satisfaction impact on compliance and corporate image concerning Malaysian SMEs. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(10), pp.3436-3452.

การพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

The Development of Academic Administration in Schools in Photharam School Network under Ratchaburi Primary Educational Service Area 2

ณรงค์ฤทธิ์ มากมูล[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Narongrit Markmoon[1] and Weerawat Pattanakulchai[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: tae.markmoon@gmail.com[1], pkc_d@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครู โรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t–test และทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประสบการณ์การทำงานและขนาดของโรงเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การพัฒนา การบริหารงานวิชาการ โรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม

Abstract

The purposes of this study were (1) to investigate the opinions of teachers toward the development of academic administration in schools in Photharam school network under Ratchaburi Primary Educational Service Area 2 and (2) to compare the teachers' opinions

towards the development of academic administration in Photharam school network under Ratchaburi Primary Educational Service Area 2 classified by gender, educational background, work experience, and school size.The study was a quantitative research. The sample group was teachers from schools in Photharam school network under Ratchaburi Primary Educational Service Area 2, totaling 226 people. This research used a questionnaire for collected the data, and analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t–test, and One-Way Analysis of Variance. The results of the study were as follows: (1)Teachers' opinions towards the development of academic administration in schools in Photharam school network under Ratchaburi Primary Educational Service Area 2 were at a high level both overall and on each side. (2)The comparison of teachers' opinions towards the development of academic administration in schools in Photharam school network under Ratchaburi Primary Educational Service Area 2 considered by gender and educational background were not significantly significantly. If considering the work experience section and school size were significantly different at the .05 level.

Keywords: Development, academic administration, Photharam school network

บทนำ

ในสถานการณ์ของโลกในปัจจุบันที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีสัดส่วนประชากรวัยแรงงานลดลงและประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด ความท้าทายใหม่ ๆ ซึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ทั้งด้านความมั่นคงและเศรษฐกิจ รวมทั้งด้านการศึกษาจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทุกประเทศใช้เป็นนโยบายหลัก สำหรับการพัฒนาประเทศ เพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันจะส่งผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติโดยตรง ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นพื้นฐานในการนำพาประเทศไทยก้าวหน้าอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นที่จะต้องส่งเสริมและยกระดับคุณภาพการศึกษาในทุกช่วงวัย ให้ทุกภาคส่วนช่วยกันบูรณาการการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (สำนักวิชาการเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558, น.1)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้ให้นิยามคำว่า "การศึกษา" หมายถึง "กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต" และตามพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว มีการกำหนดหลักการจัดการเรียนรู้ไว้ใน

มาตรา 8 การจัดการศึกษาให้ยึดหลัก ไว้ดังนี้ 1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิต 2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา 3) การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และในหมวด 2 สิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา ในมาตรา 10 บัญญัติว่าการจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกัน ในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย

การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ยังไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งอาจอธิบายขยายความได้ว่า การปรับปรุงรูปแบบการจัดการเรียนรู้ การปฏิรูปการเรียนการสอน การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การออกแบบการวัดและประเมินผลตามสภาพจริงโดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร การใช้รูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับสภาพจริงยังไม่เข้มข้นเท่าที่ควร ซึ่งเป็นปัญหานำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการประเมินระดับชาติ จึงจำเป็นต้องหาแนวทางแก้ไขปัญหาแนวทางที่จะพัฒนาการบริหารงานวิชาการโดยใช้งานวิจัยเพื่อสนับสนุนในการหาแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาและพัฒนางานวิชาการต่อไป (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2, 2562 น. 11)

จากปัญหาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 หากได้ทำวิจัยเรื่องนี้แล้วนำผลวิจัยมาใช้ จะช่วยพัฒนาการบริหารงานวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยในฐานะเป็น ครู จึงต้องการทำวิจัยเรื่องนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารงานวิชาการ

ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ (2563, น. 56) ให้ความหมาย การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา หมายถึง ความร่วมมือกันของกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานรัฐหรือเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา โดยกระทำกิจกรรมหรือดำเนินงานให้การศึกษาหรือฝึกอบรมคนทุกช่วงวัย มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ระบบการดำเนินงาน เทคนิคการดำเนินงาน และปัจจัยทางการบริหารไว้อย่างชัดเจน โดยมี

จุดมุ่งหมายในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน และให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจที่สถานศึกษาได้กำหนดไว้

นุชเรศ คำดีบุญ (2564, น. 8) ให้ความหมาย การบริหารงานวิชาการ หมายถึง งานบริหารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การศึกษา การกำหนดนโยบาย การปรับปรุง พัฒนาการเรียนการสอน ให้เกิดผลตามเป้าหมายของ หลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับนักเรียน

วสันต์ ศักดาศักดิ์ (2565, น. 43) ให้ความหมาย การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารจัดการทุกส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผน กำหนด ดำเนินการพัฒนา ส่งเสริม หรือปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพ โดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ ผ่านบทบาทการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชุมชน สังคม องค์กรท้องถิ่น ซึ่งกำหนดกรอบตั้งแต่การวางแผนพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การจัดกระบวนการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลการเรียน การติดตามนิเทศสู่การประสานงานความร่วมมือและบริการวิชาการชุมชน

จากการศึกษาความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงานต่าง ๆ ในสถานศึกษา เช่น การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน รวมทั้งการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนให้เกิดประสิทธิภาพ

ขอบข่ายและภารกิจของการบริหารงานวิชาการ

งานวิชาการเป็นภารกิจหลักในการบริหารโรงเรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้ นั่นคือพัฒนาการศึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดขอบข่ายและภารกิจการบริหารงานวิชาการ เพื่อสามารถบริหารงานได้อย่างชัดเจน หน่วยงานทางการศึกษาและนักวิชาการ ได้กำหนดขอบข่าย และภารกิจการบริหารงานวิชาการไว้ ดังนี้

อธิวัฒน์ พันธ์รัตน์ (2562, น. 78) ได้กล่าวถึง ขอบข่ายการบริหารงานวิชาการ ดังนี้

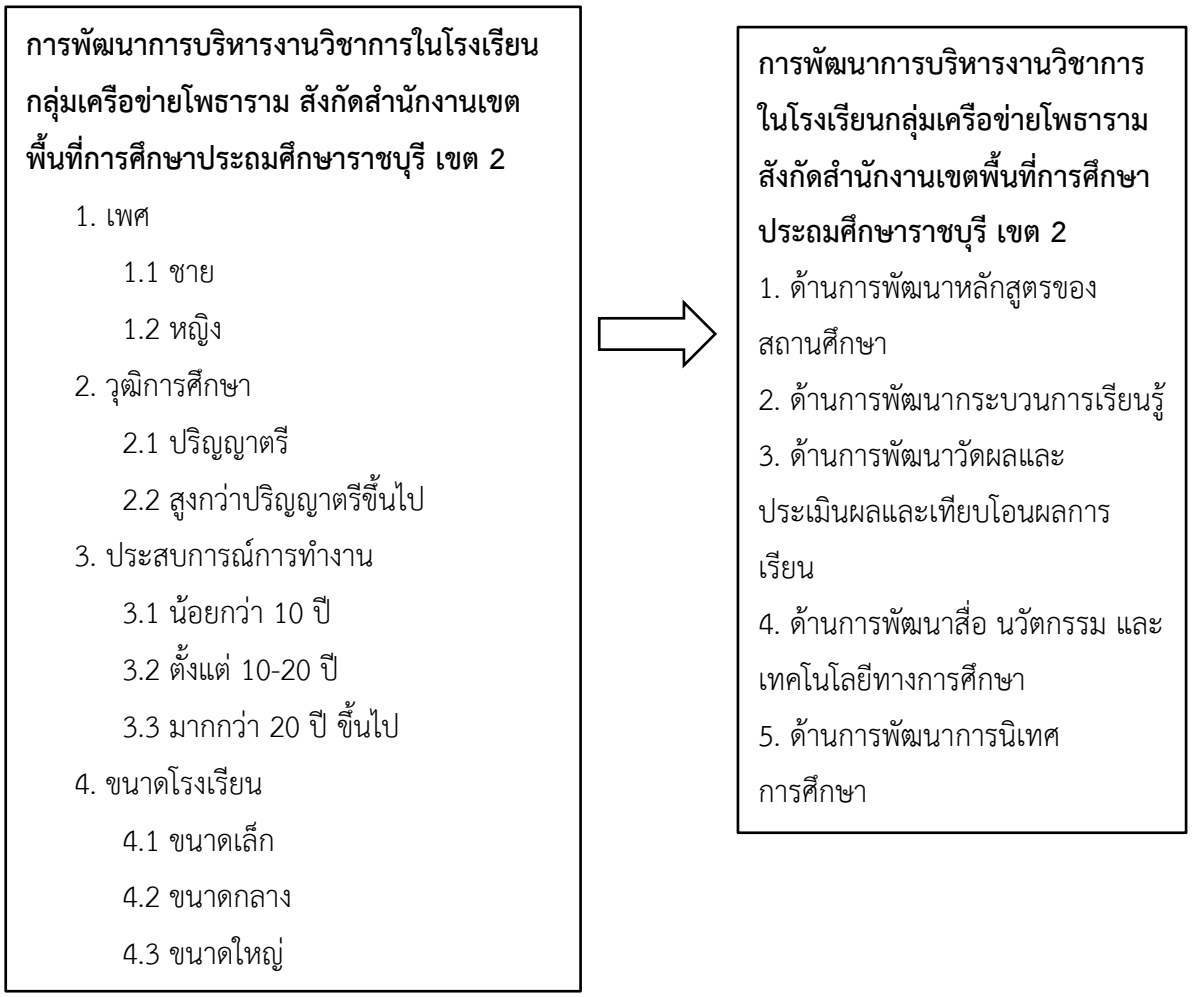
1. ด้านการวางแผนงานวิชาการ
2. ด้านการจัดเรียนการสอนในสถานศึกษา
3. ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา
4. ด้านการวัดผลประเมินผลและการดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน
5. ด้านการนิเทศการศึกษา
6. ด้านการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา
7. ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

วราพร สินศิริ (2564, น. 135) ได้กล่าวถึง ขอบข่ายการบริหารงานวิชาการ ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา
2. ด้านการวัดผลและประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน
3. ด้านการนิเทศการศึกษา
4. ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ขอบข่ายการบริหารงานวิชาการ มีความสำคัญในการเป็นกรอบกำหนดภารกิจ การบริหารวิชาการ เพื่อให้เป็นกระบวนการที่สามารถดำเนินการได้อย่างที่ชัดเจน พร้อมทั้งครอบคลุมในทุกด้าน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการของสถานศึกษาให้มีคุณภาพต่อไป

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครู ในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำนวน 51 แห่ง จำนวนครูทั้งหมด 522 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2, 2565, หน้า 3) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ โรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำนวน 45 แห่ง โดยมีผู้ให้

ข้อมูล คือ ครู จำนวน 226 คน สำหรับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยใช้โรงเรียนเป็นหน่วยสุ่ม จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ตามสัดส่วนของโรงเรียน โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์ตามสัดส่วนของโรงเรียน และทำการสุ่มตัวอย่างในกลุ่มย่อย ๆ นั้น ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยสร้างข้อคำถามภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา 2) ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 3) ด้านการพัฒนาวัดผลและประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน 4) ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา 5) ด้านการพัฒนาการนิเทศการศึกษา ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert, อ้างถึงใน อธิวัฒน์ พันธ์รัตน์, 2562, น. 79)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน ด้วยการทดสอบค่าที (t - test) และจำแนกตามประสบการณ์การทำงานและขนาดสถานศึกษา ด้วยการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) การเปรียบเทียบความแตกต่างของแต่ละกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาเป็นเพศชาย คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.9 และรองลงมาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.1 มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมา คือ มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.4 น้อยที่สุด คือ มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ17 ขนาดโรงเรียน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง คิดเป็น ร้อยละ 67.3 รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 25.7 และน้อยที่สุดปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยภาพรวม

(n = 226)

การพัฒนาการบริหารงานวิชาการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา	4.01	0.80	มาก	1
2. ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้	4.00	0.81	มาก	3
3. ด้านการพัฒนาวัดผลและประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน	4.01	0.80	มาก	1
4. ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา	3.95	0.80	มาก	5
5. ด้านการพัฒนาการนิเทศการศึกษา	3.98	0.76	มาก	4
รวม	**3.99**	**0.77**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า การพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษากับด้านการพัฒนาวัดผลและประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ =4.01) รองลงมา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ($\overline{X}$ =4.00) และด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ =3.95)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีผู้บริหารโรงเรียน หัวหน้ากลุ่มบริหารงานวิชาการ ครูและบุคลากร ในโรงเรียนมีความรู้ ความสามารถ และให้ความสำคัญในการบริหารงานวิชาการ เพราะเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนให้มีคุณภาพ ในด้านการพัฒนาหลักสูตร ผู้บริหารมีการวางแผนการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน จัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับหลักสูตร ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายและเหมาะสมกับในสถานการณ์ปัจจุบัน มีการใช้ผลการประเมินในการปรับปรุง พัฒนาการจัดการเรียนการสอนของครู จัดทำสื่อ นวัตกรรมทางการศึกษา และมีการนิเทศ ติดตามกระบวนการจัดการเรียนการสอน สอดคล้องกับ ยุพา พรมแย้ม (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอบางบัวทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงาน

วิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอบางบัวทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธารามเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันทั้งด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษาด้านพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาวัดผลและประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา และด้านการพัฒนาการนิเทศการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของยุพา พรมแย้ม (2562) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอบางบัวทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอบางบัวทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอบางบัวทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 วุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวราพร สินศิริ (2564) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ประสบการณ์การทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายด้านบางด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธารามที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวราพร สินศิริ (2564) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกันทุกด้าน

2.4 ขนาดโรงเรียนโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความคิดเห็นของครูที่มีต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม ขนาดโรงเรียนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวราพร สินศิริ (2564) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี 2 ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ดังต่อไปนี้

1. ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา พบว่า การประชุมอบรมการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษาน้อยที่สุด ดังนั้น ในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ควรมีการประชุม อบรมการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ พบว่า การจัดกิจกรรมสอนซ่อมเสริมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาขึ้นจัดและกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นการบูรณาการทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้น้อยที่สุด ดังนั้น ในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมสอนซ่อมเสริมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาขึ้นจัด และกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นการบูรณาการทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการพัฒนาวัดผลและประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน พบว่า ครู นักเรียน รวมทั้งผู้ปกครองมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการวัดผล ประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียนของสถานศึกษา น้อยที่สุด ดังนั้น ในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ควรประชุมชี้แจงทำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการวัดผล ประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียนของสถานศึกษาให้กับครู นักเรียน รวมทั้งผู้ปกครอง เพื่อให้การบริหารงานวิชามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา พบว่า การประเมินมาปรับปรุงสื่อและนวัตกรรมและการใช้สื่อ นวัตกรรมทางการศึกษา กับการส่งเสริมให้ครูได้เผยแพร่สื่อเทคโนโลยี นวัตกรรมทางการศึกษาน้อยที่สุด ดังนั้น ในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ควรมีการประเมินสื่อและนวัตกรรมและการใช้สื่อ นวัตกรรมทางการศึกษา และส่งเสริมให้ครูได้เผยแพร่สื่อ เทคโนโลยี นวัตกรรมทางการศึกษา เพื่อพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการพัฒนาการนิเทศการศึกษา พบว่า แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการนิเทศกับหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อพัฒนากระบวนการนิเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น น้อยที่สุด ดังนั้น ในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการนิเทศกับหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อพัฒนากระบวนการนิเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ที่เป็นต้นแบบในด้านการบริหารงานวิชาการ

2. ควรศึกษาปัญหาการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ตามความคิดเห็นของครู บุคลากร และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมและหลากหลาย เพื่อหาแนวทางการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการบริหารงานวิชาการมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

นุชเรศ คำดีบุญ. (2564). *การพัฒนาแนวทางการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานีเขต 4*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์. (2563). *การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ : มีน เซอร์วิส ซัพพลาย.

ยุพา พรมแย้ม. (2562). *การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอบางบัวทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

วราพร สินศิริ. (กันยายน - ธันวาคม 2564). การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์,* 7(3), หน้า 129-146.

วสันต์ ศักดิ์ดาศักดิ์. (2565). *แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำที่ยั่งยืนกับประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2. (2564). *รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.* ราชบุรี : ม.ป.ท

สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (มปป). *ปฏิรูปประเทศไทย.* กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

อธิวัฒน์ พันธ์รัตน์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์

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

ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

Teachers' Opinions toward the Adminstrators' Conduct on Code of Ethics under Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1

พัทธวรรณ ถนัดทำ[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Pattawan Thanattom[1] and Weerawat Pattanakulchai [2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: pattawant@nairong.ac.th[1], pkc_d@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 357 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66 ถึง 1.00 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของครู จรรยาบรรณวิชาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The objectives of this study were (1) to study teachers' opinions toward the administrators' conduct on the code of ethics under Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1, and (2) to compare teachers' opinions toward the administrators' conduct on the code of ethics under Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1 classified by gender, educational background, work experience, and school size. This quantitative study employed the samples consisting of 357 teachers of Secondary Educational Service Area Office Bangkok 1 by employing the multistage sampling method. The research instrument was a 5-level questionnaire in which the consistency index ranged from 0.66 to 1.00, and the overall reliability level was 0.89. The data collected were subsequently analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test and the One-Way Analysis of variance. Major Findings: (1) the teachers' opinions toward the administrators' conduct on the code of ethics under Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1 in the overall and each side result was at a high level. (2) The result of the comparative study of the teachers' opinions toward the administrators' conduct on the code of ethics under Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1 classified by sex, educational background, and work experience was different no statistically significant. and when classified by the overall school size was different statistically significant at the .05 level.

Keywords: Teachers' opinions, code of ethics, school administrators

บทนำ

พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 ได้กำหนดให้วิชาชีพทางการศึกษาได้แก่ วิชาชีพครู วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาเป็นวิชาชีพควบคุม และวิชาชีพศึกษานิเทศก์ เป็นวิชาชีพอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวงเนื่องจากครู ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาของชาติ จึงต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะเฉพาะในการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา มีคุณธรรม จริยธรรม และประพฤติปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพชั้น สูงโดยกำหนดให้คุรุสภาในฐานะสภาวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพควบคุมดูแลการประกอบวิชาชีพทางการศึกษาออกพักใช้และเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพรับรองปริญญาประกาศนียบัตร และวุฒิทางการศึกษา และรับรองความเชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพ (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2549)

ตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 มาตรา 49 ในด้านการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติตนของครูและผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ และการกำหนดระดับคุณภาพของมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพ (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2556, น. 49-54) และมาตรา 50 มาตรฐานการปฏิบัติตน ให้กำหนดเป็นข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ

ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพมีความสำคัญเป็นเหมือนไฟส่องสว่างนำทางให้กับผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพเพราะการยึดมั่นและปฏิบัติตามวิชาชีพย่อมก่อให้เกิดความมั่นคง ความเจริญก้าวหน้า และความสุขในการประกอบวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพทางการศึกษาในประเทศไทยคุรุสภาได้ให้สำคัญอย่างยิ่งถึง กำหนดไว้ชัดเจนในข้อบังคับสภาครูและบุคลากรทางการศึกษาพ.ศ.2556 ว่าคณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพมีอำนาจและหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา รวมทั้งส่งเสริม พัฒนา และเสนอแนะคณะกรรมการคุรุสภากำหนดมาตรฐานและจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (จำนงค์ หอมแย้มและคณะ, 2558, น. 67)

ผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในแต่ละสถานศึกษาและจะต้องประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพตามข้อบังคับของคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ.2556 ซึ่งประกอบด้วย จรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และจรรยาบรรณต่อสังคม ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีวินัยในตนเอง พัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ บุคลิกภาพ และวิสัยทัศน์ ให้ทันต่อการพัฒนาทางวิทยาการ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอยู่เสมอ รัก ศรัทธา ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อวิชาชีพและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพ ต้องรักเมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริมให้กำลังใจแก่ศิษย์ ครูและผู้รับบริการอื่น ๆ ตามบทบาทหน้าที่โดยเสมอหน้า ต้องส่งเสริมให้เขาเกิดการเรียนรู้ ทักษะ และนิสัยที่ถูกต้องดีงามและผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ ต้องประพฤติตน เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งทางกายวาจา และจิตใจ ต้องไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกาย สติปัญญา จิตใจอารมณ์ และสังคมของนักเรียน ครู และผู้รับบริการอื่น ๆ ต้องให้บริการด้วยความจริงใจและเสมอภาคโดยไม่เรียกรับหรือยอมรับผลประโยชน์จากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ นอกจากนี้ผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา พึงช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ โดยยึดมั่นในระบบคุณธรรม สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และพึงปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา สิ่งแวดล้อม รักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม และยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2552, น. 58)

ปัจจุบันปัญหาเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพยังคงมีปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้ง เห็นได้จากสถิติการกระทำความผิดของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีพ.ศ.2562 มีจำนวน 314 ราย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2563, น. 155) ปี พ.ศ.2563 มีจำนวน 395 ราย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและ

บุคลากรทางการศึกษา, 2564, น. 169) และในปี พ.ศ.2564 มีจำนวน 270 ราย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2565, น. 150) จากข้อมูลในข้างต้นกรณีที่ผู้บริหารสถานศึกษากระทำผิดมากที่สุด ได้แก่ ทุจริตต่อหน้าที่ ทุจริตพัสดุและการเงิน ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ เรียกรับเงิน และการกระทำผิดทางเพศกรณีอนาจารชู้สาว และยังพบข่าวเกี่ยวกับการกระทำผิดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ ปี พ.ศ.2560 ข่าว “ผอ.โรงเรียนสามเสนกับพวก ทุจริตเงิน'แป๊ะเจี๊ยะ' 1.4 ล้าน” อำนวยการโรงเรียนสามเสนวิทยาลัยกับพวกทุจริตเรียกรับเงินจากผู้ปกครองนักเรียน 6 ราย รวมเงินทั้งสิ้น 1.4 ล้านบาท แลกกับการเข้าเรียนในโรงเรียน (ไทยรัฐออนไลน์, 2562) และในปี พ.ศ.2565 เกิดข่าว “ผอ.ถ้ำมอง แอบดูครูสาว นร.ฮือไล่พ้น รร. สพม.บึงกาฬ” ผู้อำนวยการโรงเรียนแห่งหนึ่งใน จ.บึงกาฬ แอบดูครูสาวในโรงเรียนอาบน้ำ (ข่าวสดออนไลน์, 2562) จากสถิติการกระทำความผิดของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและข่าวการกระทำผิดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาจะเห็นได้ว่าเป็นการกระทำผิดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพที่ร้ายแรงและส่งผลกระทบหลายภาคส่วน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

จากปัญหาข้างต้น จะเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบทั้งตัวผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ร่วมประกอบวิชาชีพและสังคมเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการครู จึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของจรรยาบรรณวิชาชีพ

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (2556, น. 289) ได้ให้ความหมายว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

คุรุสภา (2556, น. 73) กล่าวไว้ว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติตนที่กำหนดขึ้นเป็นแบบแผนในการประพฤติตน ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องปฏิบัติตาม เพื่อรักษาและส่งเสริม

เกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาแก่ผู้รับบริการและสังคม อันจะนำมาซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ

ไพวัลย เหล็งสุดใจ (2555, น. 28) ได้กล่าวว่า ประมวลความประพฤติ ข้อบังคับ มรรยาท ที่ผู้ประกอบวิชาชีพแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อการรักษา พึงปฏิบัติ งดเว้นปฏิบัติ ยึดถือ ปฏิบัติเป็นเกณฑ์ตามหลักสากลในการพัฒนาประสิทธิภาพสำหรับบุคคล หมู่คณะ องค์กรและ สังคม เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง ฐานะของสมาชิก ความดีงาม รวมทั้งก่อให้เกิด ความสงบสุขและความเจริญในตัวคน วิชาชีพและสังคมอาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

วีนันท์กานต์ รุจิภักดิ์ และเอมม่า อาสนจินดา (2560) ได้กล่าวว่า จรรยาบรรณ (Etiquette) เป็นความประพฤติของผู้ประกอบ อาชีพหนึ่งอาชีพใดกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้เป็นกฎใน การรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณและ ฐานะของผู้มีอาชีพนั้น ๆ ในวิชาชีพ ทุกวิชาชีพจะต้องมีจรรยาบรรณในการทำงานหรือปฏิบัติงาน เพราะจรรยาบรรณเป็นสิ่งสำคัญที่สังคมทุกหมู่เหล่าจะต้องมีไว้เพื่อคอยควบคุมความประพฤติ และการกระทำจรรยาบรรณเป็นส่วนหนึ่งของจริยธรรมในวงวิชาชีพเป็นข้อกำหนดกฎเกณฑ์ ให้ผู้ประกอบวิชาชีพยึดปฏิบัติเป็นการแสดงออกจากตัวคน ในวิชาชีพทุกวิชาชีพจะต้องมีจรรยาบรรณในการทำงาน โดยมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อรักษาหรือส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานของวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพครู

จากแนวคิดของราชบัณฑิตยสถาน คุรุสภา นักวิชาการ และนักวิจัยจึงสรุปความหมายของจรรยาบรรณวิชาชีพ ได้ว่า เป็นข้อกำหนด มาตรฐาน แนวทางการประพฤติปฏิบัติตนในการประกอบวิชาชีพที่เป็นศาสตร์ชั้นสูงอันมีองค์กรรองรับ สู่พฤติกรรมอันดีงามและถูกต้องตามหลักของวิชาชีพ ช่วยควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติตนอย่างดีงาม ให้องค์กรทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขตลอดจนปกป้อง รักษาและสร้างชื่อเสียงเกียรติคุณให้แก่วิชาชีพในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับเคารพ ยกย่องคุณค่าและศักดิ์ศรีของวิชาชีพ และหากผู้ใดฝ่าฝืนจะต้องได้รับโทษทางกฎหมาย

ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ.2556

ตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษาพ.ศ.2546 ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 มี 5 หมวด ดังนี้

1) หมวด 1 จรรยาบรรณต่อตนเอง

2) หมวด 2 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

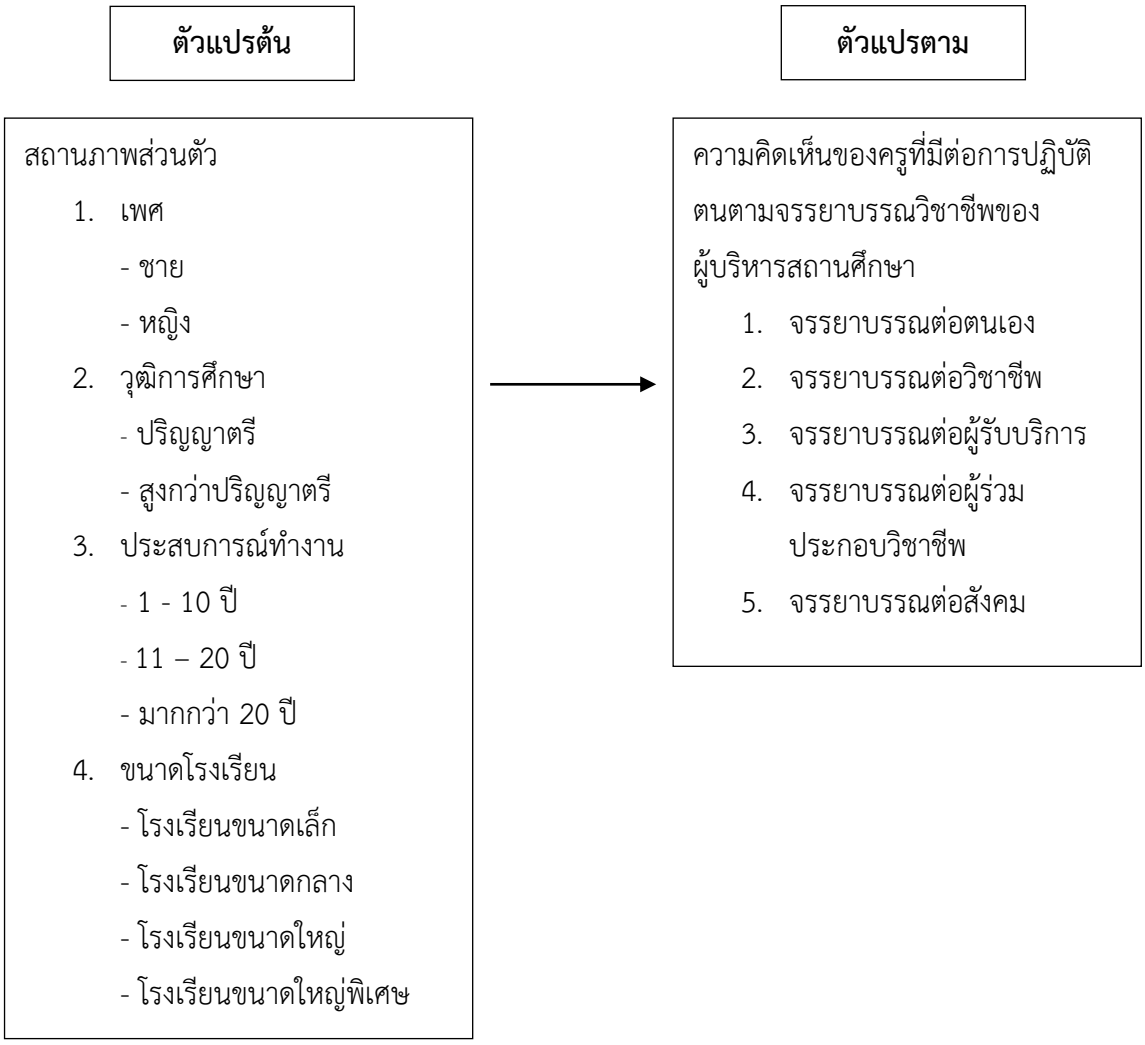
3) หมวด 3 จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ

4) หมวด 4 จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ

5) หมวด 5 จรรยาบรรณต่อสังคม

ผู้วิจัยจึงได้ข้อบังคับจรรยาบรรณของวิชาชีพดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ประกอบด้วย จำนวนครูทั้งหมด 5,000 คน จากสถานศึกษา 67 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 357 คน ซึ่งได้มาจากตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1971, p. 607-610) วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (ไพศาล วรคำ, 2555, น. 87-105) โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิโดยมีขนาดโรงเรียนเป็นตัวแปรจำแนกชั้นภูมิ จากนั้นเทียบบัญญัติไตรยางศ์ตามสัดส่วนของโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและขนาดโรงเรียน เป็นลักษณะเป็นตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ตามประกาศของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา เรื่อง สาระความรู้ สมรรถนะและประสบการณ์วิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพพ.ศ.2556 ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศและตามวุฒิการศึกษาโดยใช้ t-test

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกประสบการณ์ทำงาน และตามขนาดโรงเรียนโดยการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) F-test

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 357 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 182 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 วุฒิการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 49.90

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของครูที่มีผลต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับความคิดเห็นของครูที่มีผลต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวม

(n=357)

การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	ค่าระดับ	อันดับ
1. จรรยาบรรณต่อตนเอง	4.06	0.73	มาก	3
2. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ	4.21	0.75	มาก	1
3. จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ	4.06	0.94	มาก	4
4. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ	4.05	0.93	มาก	5
5. จรรยาบรรณต่อสังคม	4.09	0.85	มาก	2
รวม	**4.09**	**0.84**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นของครูที่มีผลต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =4.21) รองลงมาด้านจรรยาบรรณต่อสังคม ($\overline{X}$ =4.09) และด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ =4.05)

ตอนที่ 3 ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีผลต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา

โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านจรรยาบรรณต่อตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ขนาดโรงเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's) พบว่า

4.1 ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่ และครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่กับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกเหนือจากนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่ และครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่กับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกเหนือจากนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่ และครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่กับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกเหนือจากนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่ และครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่กับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกเหนือจากนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กกับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่ และครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่กับครูที่อยู่โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกเหนือจากนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ รองลงมาคือ ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม ด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง ด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ และด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2556 ได้กำหนดถึงจรรยาบรรณของวิชาชีพผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพและแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องปฏิบัติโดยมีจรรยาบรรณของวิชาชีพเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติเพื่อดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียง ฐานะ เกียรติ และศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพตามแบบแผนพฤติกรรมตาม จรรยาบรรณของวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิมล บุญลี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานีเขต 1 พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ จรรยาบรรณต่อตนเอง จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ และจรรยาบรรณต่อสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับที่สาม เมื่อพิจารณาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโยษิตา เพชรกูลกิจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู อำเภอบ้านบึง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย งานวิจัยของนันทรัตน์ ทองดีวิเศษ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูโรงเรียน อยุธยาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า จรรยาบรรณต่อวิชาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับที่สี่ เมื่อพิจารณาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรวรรณ อาทรกิจ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมและรายข้อมีการปฏิบัติตนอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงจันทร์ ประเคนคะชา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอธาตุพนมสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นต่อการประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอธาตุพนม ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับที่สอง เมื่อพิจารณาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร แซ่มเทศ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 ผลการวิจัยพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน จำแนกดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากสังคมปัจจุบันเห็นความสำคัญของการให้ความเสมอภาค ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงปฏิบัติกับทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิพงษ์ นาสูงเนิน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามจรรยาบรรณ วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า วุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านจรรยาบรรณต่อตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะครูที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีทุกคนได้รับโอกาสมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนแนวคิดใหม่ ๆ มีความรับผิดชอบในสถานศึกษาร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโยษิตา เพชรกูลกิจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความ คิดเห็นของครู อำเภอบ้านบึง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบ

จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู อำเภอบ้านบึง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะครูที่มีประสบการณ์ที่ต่างกันส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมการสอนงาน การสอนงานระหว่างครูด้วยกันในโรงเรียนเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในสถานศึกษาระหว่างครูเก่าที่มีประสบการณ์ทำงานสูงกับครูที่มาใหม่มีประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณัสนันท์ ผ่องพันธุ์งาม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารโรงเรียนจิตรดา สังกัดนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ขนาดโรงเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันย่อมมีสภาพแวดล้อมและบริบทที่แตกต่างกันไป ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาในแต่ละขนาดก็มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับวิจัยของศศิธร แซมเทศ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 ผลการวิจัยพบว่า ครูที่อยู่ในขนาดโรงเรียนต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ด้านจรรยาบรรณต่อตนเอง ผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อพัฒนาสถานศึกษาและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการจนเป็นที่ยอมรับ

1.2 ด้านจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษาควรยกย่องและเชิดชูผู้ที่มีผลงานในวิชาชีพให้สาธารณชนรับทราบเพื่อเป็นเกียรติและความภาคภูมิใจในวิชาชีพ

1.3 ด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ ผู้บริหารสถานศึกษาควรรับฟังความคิดเห็นของครูและผู้เรียน ควรมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในสถานศึกษามากขึ้น

1.4 ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษาควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ร่วมประกอบวิชาชีพด้วยความเสมอภาค เปิดโอกาสให้ผู้อื่นใช้ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่และเต็มตามศักยภาพ

1.5 ด้านจรรยาบรรณต่อสังคม ผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ให้การช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือทางวิชาการ หรือวิชาชีพแก่ชุมชน เป็นต้น เนื่องจากชุมชนรอบสถานศึกษามีส่วนช่วยในการพัฒนาสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรเข้าถึงชุมชนให้มากขึ้น

1.6 คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (อ.ก.ค.ศ.) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ควรส่งเสริมการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาและครูโดยจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ตามข้อกำหนดของคุรุสภา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา เช่น บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้ปกครองนักเรียน

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

บรรณานุกรม

คณัสนันท์ ผ่องพันธุ์งาม. (2560). *ความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารโรงเรียนจิตรดา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

จำนงค์ หอมแย้มและคณะ. (2558). *ความประพฤติและการปฏิบัติของวิชาชีพครู.* กรุงเทพมหานคร: ไฮเอ็นพับลิชชิ่ง.

ดวงจันทร์ ประเคนคะชา, รชฏ สุวรรณกูฏ, สุเทพ ทองประดิษฐ์. (2558). *การประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอธาตุพนม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1.* วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, 5(1), หน้า 132-141.

นันทรัตน์ ทองดีวิเศษ. (2560). *การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูโรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ไพวัลย เหล็งสุดใจ. (2555). *จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา.* เข้าถึงได้จาก: http://www.thapra.lib.su.ac.th/

โยษิตา เพชรกูลกิจ. (2554). *จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูอำเภอบ้านบึง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.* กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วีนันท์กานต์ รุจิภักดิ์, และเอมม่า อาสนจินดา. (2560). *จริยธรรมในวิชาชีพครู.* นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศศิธร แซมเทศ, กรองทิพย์ นาควิเชตร. (2564*). จรรยาบรรณวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10.* การประชุมวิชาการระดับชาติวิทยาลัยนครราชสีมาครั้งที่ 8: เรื่อง สู่ชีวิตวิถีใหม่ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ (น. 97-106). นครราชสีมา: สำนักงานวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยนครราชสีมา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2563). *รายงานประจำปีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562.* เข้าถึงได้จาก: https://otepc.go.th/th/content_page/item/3213-2562-15.html

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2564). *รายงานประจำปีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563.* เข้าถึงได้จาก: https://otepc.go.th/th/content_page/item/3477-2563-26.html

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2565). *รายงานประจำปีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564.* เข้าถึงได้จาก: https://otepc.go.th/th/content_page/item/3979-year2564.html

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2556). *ข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยจรรยาบรรณของวิชาชีพประจำปี พ.ศ. 2556.* เข้าถึงได้จาก: http://www.npt2.obec.go.th

สุทธิพงษ์ นาสูงเนิน. (2561). *การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

สุวิมล บุญลี, สุวิมล โพธิ์กลิ่น. (2557). การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 1. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิชญทรรศน์*, 9(1), 95-104.

อรวรรณ อาทรกิจ. (2558). *การเปรียบเทียบการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

Teachers' Satisfaction toward the Admistrators' Performance in Digital Age under Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1

จาตุรันต์ แก้วการไร่[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Jaturan Kaewkanrai[1] and Weerawat Pattanakulchai [2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: jaturank@nairong.ac.th[1], pkc_d@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของครูที่มีต่อความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยจำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 357 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.66 ถึง 1.00 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ ด้านการมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัลตามลำดับ (2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของครู คุณลักษณะการบริหาร ผู้บริหารในยุคดิจิทัล

Abstract

The objectives of this study were (1) to analyze teachers' opinions toward teachers' satisfaction with administrative characteristics of administrators in the digital age of Bangkok Service Area Office 1, and (2) to compare teachers' opinions toward teachers' satisfaction with administrative characteristics of administrators in the digital age of Bangkok Service Area Office 1 classified by gender, educational background, work experience, and school size. This quantitative study employed the samples consisting of 357 teachers of Bangkok Service Area Office 1 by employing the multistage sampling method. The research instrument was a 5-level questionnaire in which the consistency index ranged from 0.66 to 1.00, and the overall reliability level was 0.97. The data collected were subsequently analyzed by T-test statistics and the One-Way Analysis of variance (One-Way ANOVA) Findings: (1) the teachers' opinions toward teachers' satisfaction with administrative characteristics of administrators in the digital age of Bangkok Service Area Office 1 were at a high level overall. The mean with the highest weight for the analysis was the promotion of using technology in teaching and studying. Next in descending order was the administration by using information technology, the ethics in the use of information technology, and the digital vision. (2) The result of the comparative study of the teachers' satisfaction with administrative characteristics of administrators in the digital age classified by sex, educational background, and work experience was different and not statistically significant. When classified by the overall school size was statistically significant at the .05 level.

Keywords: Teachers' Satisfaction, administrative characteristics, administrators in the digital age

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดโลกไร้พรมแดน พลเมืองของโลกสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนทุกชาติทุกภาษา รวมทั้งประเทศไทยที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทำให้ปัจจุบันประเทศไทยต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งเรียกยุคนี้ว่า "ยุคดิจิทัล (Digital Era)"

ยุคดิจิทัล เป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ต่าง ๆ ในสังคมทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทุกที่และตลอดเวลาเป็นยุคที่อินเทอร์เน็ตเป็นทุกสรรพสิ่ง (Internet of Things) อันเนื่องจากเทคโนโลยี

อินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่จำนวนมหาศาล (Big Data) ผ่านการวิเคราะห์ประมวลผลอย่างรวดเร็ว และสะดวกต่อการใช้งาน (สุกัญญา แช่มช้อย, 2561) การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี้ส่งผลต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนการศึกษาของประเทศ

ในยุคดิจิทัลผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้ทันสมัยเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ต้องอาศัยทักษะภาวะผู้นำในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน มองเห็นภาพอนาคต และสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด (ธีระ รุญเจริญ, 2559)

ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัล ให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนทิศทางการศึกษา มีวิสัยทัศน์ที่ก้าวหน้า สามารถคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของการศึกษาโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตัดสินใจและสามารถวางแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารและประชาสัมพันธ์สถานศึกษาให้เป็นที่รู้จัก สามารถกระตุ้นให้ครูผู้สอนและผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาและสามารถร่วมกันสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ สามารถปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของสถานศึกษาให้เป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ดิจิทัล สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ที่ส่งเสริมสมรรถนะครูและทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องได้ตลอดชีวิต

สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษามีความจำเป็นต้องเข้าใจบริบทของสถานศึกษาในยุคนี้ที่สภาพแวดล้อมภายนอกได้เข้ามามีผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษาอย่างมาก โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีที่เป็นทั้งปัจจัยเอื้อ และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษาในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนทั้งการเปลี่ยนแปลงในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาของไทย นโยบายประเทศไทย 4.0 ของรัฐบาลที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องใช้การศึกษา 4.0 ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศด้วย สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบทำให้สภาพแวดล้อมภายในไม่ว่าจะเป็นผู้เรียนในยุคดิจิทัลการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล ครูในยุคดิจิทัล และเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย (สุกัญญา แช่มช้อย, 2562, น. 9)

การบริหารจัดการสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถที่จะเลือกใช้กับการบริหารสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสม คุ้มค่าและเพียงพอต่อการใช้งาน (จิณณวัตร ปะโคทัง, 2561,น. 238) และมีภาวะผู้นำแบบดิจิทัล เป็นกระบวนการหรือความสามารถ หรือพฤติกรรมที่ผู้บริหารโรงเรียนใช้อิทธิพลและอำนาจที่มีกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจ โดยที่ผู้นำมีวิสัยทัศน์ มีความรู้ ความสามารถในการนำกระบวนการทางดิจิทัลมาใช้อย่างเหมาะสมและนำทางพฤติกรรม

ของบุคคลไปสู่การบรรลุเป้าหมาย พร้อมที่จะผลักดันและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาและการทำงานภายในโรงเรียนได้อย่างสอดคล้องกับสภาพบริบท (กนกอร สมปราชญ์, 2562, น. 181)

ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัจจุบันและที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตมีอัตราการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับการเปลี่ยนแปลงในอดีตที่ผ่านมาซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษาเป็นอย่างมาก และเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดการบริหารของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพในทุกๆด้าน (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2562)

จากความสำคัญข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนสถานศึกษาไปสู่องค์กรดิจิทัล คุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัลมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดการพัฒนาการศึกษาที่ยั่งยืนได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 เพื่อนำผลที่ศึกษาค้นคว้าไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริหารการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยจำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการบริหารงานของสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอนการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การบริหารกิจการนักเรียน และการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งงานของสถานศึกษาในทุกด้านจะต้องมีระบบจัดการฐานข้อมูลของสถานศึกษาเพื่อการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ICT (Information and Communication Technology) มาใช้การ เพื่อสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการจัดการความรู้ในงานด้านต่าง ๆ

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลจะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการ

สื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (ICT) และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อการใช้ ICT ให้เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างคุ้มค่าแท้จริง เพื่อให้สามารถที่จะเลือกใช้กับการบริหารสถานศึกษาให้ได้อย่างเหมาะสม คุ้มค่าและเพียงพอต่อการใช้งานโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาในโครงการประชารัฐของกระทรวงศึกษาธิการที่ร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนาการศึกษาของชาติ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องแสดงศักยภาพทางด้านการบริหารและจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งนอกจากจะมีผลต่อภาพลักษณ์ของสถานศึกษาในชุมชนแล้วยังจะทำให้สถานศึกษาเป็นที่ไว้วางใจของชุมชนในการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพได้อย่างยั่งยืน

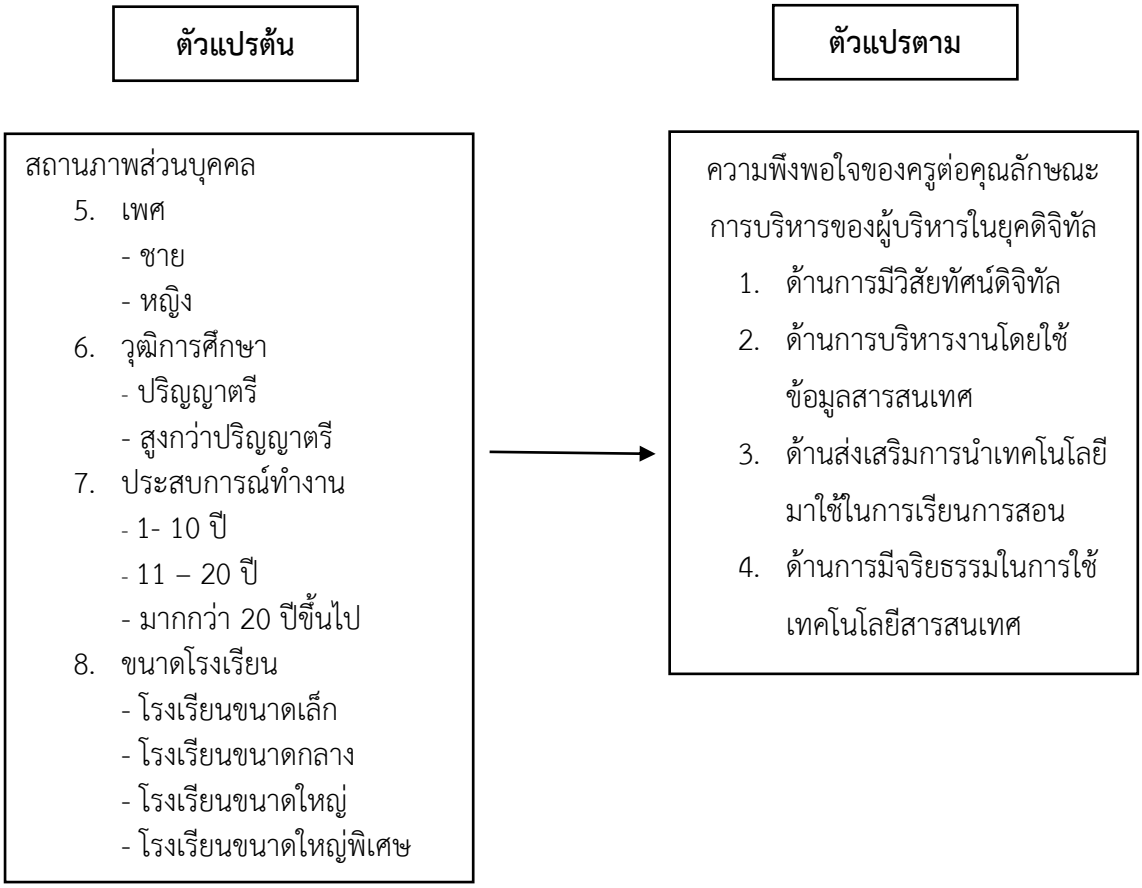
คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล

ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (ICT) และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อการใช้ ICT ให้เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างคุ้มค่าแท้จริง ดังนั้นคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัลจึงควรเป็นดังต่อไปนี้ 1) กำหนดวิสัยทัศน์ด้าน ICT ของสถานศึกษาให้ชัดเจนว่าต้องการไปในทิศทางใด และจะนำมาใช้กับการบริหารสถานศึกษาในเรื่องใดบ้าง 2) การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ Hardware, Software, Network และเครือข่ายไร้สายต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้ครู อาจารย์ บุคลากร และนักเรียนทุกคนสามารถใช้และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว สะดวกต่อการใช้งาน พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนอย่างเพียงพอ 3) การสร้างวัฒนธรรมการทำงานและบรรยากาศสถานศึกษาให้มีการใช้ ICT อย่างแพร่หลายไม่ว่าจะเป็นการจัดการเรียนการสอนของครูการบริหารงานสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการให้นักเรียนสามารถใช้และเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ผ่าน Internet ได้ตลอดเวลา 4) การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทุกคนของสถานศึกษาให้มีความรู้ความสามารถด้าน ICT อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ 5) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีสามารถใช้ ICT ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม 6) ส่งเสริมสนับสนุนสร้างแรงจูงใจครูอาจารย์บุคลากรทุคนของสถานศึกษาให้นำความรู้ความสามารถด้าน ICT และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สถานศึกษาจัดให้มาสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการจัดการเรียนการสอนหรือการปฏิบัติงาน 7) จัดให้มีระบบการกำกับติดตามและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ ICT ของสถานศึกษาทั้งครูอาจารย์บุคลากรทุกคน และนักเรียนว่าสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามนโยบายอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่

คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัลข้างต้นนี้มีผลต่อการใช้ภาวะผู้นำ ICT (ICT Leadership) ของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะภาวะผู้นำ ICT หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการเรียนรู้เข้าใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้าน ICT สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถานศึกษา

สรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล หมายถึง การบริหารสถานศึกษาโดยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาการบริหารและการจัดการเรียนการสอน และพัฒนาผู้เรียนของสถานศึกษาให้มีความทันสมัย อย่างเหมาะสม คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถานศึกษา

กรอบแนวคิด



รูปที่1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ประกอบด้วย จำนวนครูทั้งหมด 5,000 คน จากสถานศึกษา 67 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 357 คน ซึ่งได้มาจากตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1971, p. 607-610) วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (ไพศาล วรคำ, 2555, น. 87-105) โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิโดยมีขนาดโรงเรียนเป็นตัวแปรจำแนกชั้นภูมิ จากนั้นเทียบบัญญัติไตรยางศ์ตามสัดส่วนของโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เป็นลักษณะเป็นตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 แบบสอบถามตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ และตามวุฒิการศึกษา โดยใช้ t-test

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกประสบการณ์ทำงาน และตามขนาดโรงเรียนโดยการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) F-test

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 357 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 วุฒิการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 49.90

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวม

(n=357)

ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล	$\bar{x}$	S.D.	ค่าระดับ	อันดับ
1. ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล	3.95	0.70	มาก	4
2. ด้านการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ	4.01	0.68	มาก	2
3. ด้านส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน	4.13	0.70	มาก	1
4. ด้านการมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.98	0.70	มาก	3
รวม	**4.02**	**0.66**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$=4.13) รองลงมา ด้านการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{x}$=4.01) และด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x}$=3.95)

ตอนที่ 3 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

1. ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัลโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ครูที่มีขนาดโรงเรียนต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's) พบว่า

4.1 ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้านการมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ครูที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษ มีความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ ด้านการมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการจัดกิจกรรม และใช้อำนวยความสะดวกในการรบริหารสถานศึกษา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีทักษะ ความคิดริเริ่ม ในการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐณิชา พรปทุมชัยกิจ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ศรีสะเกษ ยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา

โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับวิจัยของภคพร เลิกนอก (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกประถมศึกษาขอนแก่นเขต 4 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน จำแนกดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัลโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภคพร เลิกนอก (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลโดยภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มูฮำหมัดรุซลัน ลือบากะลูติง (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่ พบว่าบครูผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐณิชา พรปทุมชัยกิจ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาศรีสะเกษ ยโสธร พบว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4 ความพึงพอใจของครูต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ครูที่มีขนาดโรงเรียนต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พลประเสริฐ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 พบว่า เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ดิจิทัล และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ดิจิทัลลงสู่ผู้ปฏิบัติอย่างชัดเจน

1.2 ด้านการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ ผู้บริหารสถานศึกษาควรเก็บรวบรวมใช้การค้นหาข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการค้นหาเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารสถานศึกษา

1.3 ด้านส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมครูให้ประมวลผลการเรียนผ่านระบบดิจิทัล และส่งเสริมครูให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทำระบบธุรการชั้นเรียน

1.4 ด้านการมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดนโยบายเพื่อสร้างความตระหนักถึงประเด็นทางสังคม จริยธรรมและกฎหมายในยุคดิจิทัล และเป็นแบบอย่างแก่บุคลากรในการใช้ดิจิทัลอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะการบริหารของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ผู้บริหาร ศึกษานิเทศก์ หรือบุคลากรทางการศึกษาอื่น

บรรณานุกรม

กนกอร สมปราชญ์. (2562). *ภาวะผู้นำ: แนวคิด ทฤษฎีและการพัฒนา*. ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิณณวัตร ปะโคทัง. (2561). *ภาวะผู้นำยุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ*. อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ณัฏฐณิชา พรปทุมชัยกิจ และคณะ. (2561). ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ศรีสะเกษ ยโสธร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ,* 15(2), หน้า 50-64.

ธีระ รุญเจริญ. (2559). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสดศรีสฤษดิ์ วงศ์.

พรทิพย์ พลประเสริฐ. (2559). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนครพนม, นครพนม.

ภคพร เลิกนอก. (2563). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น*, 7(2), หน้า 151-166.

มูฮำหมัดรุซลัน ลือบากะลูติง, นิรันดร์จุลทรัพย์. (2565). *ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่*. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 13, น. 1935-1946. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สุกัญญา แช่มช้อย. (2562). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2559). *การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล โครงการสานพลังประชารัฐ*. เข้าถึงจาก: http://www. trueplookpanya.com, 11 มิถุนายน 2562

ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

Administrative Skills of School Administrators under the Office of Ratchaburi Primary Educational Service Area 2

เกษิณี เบ็ญจวรรณ[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Kesinee Benchawan[1] and Weerawat Pattanakulchai[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1],อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: kesinee_079@hotmail.com, pkc_d@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ตาม เพศ วุฒิ ประสบการณ์การปฏิบัติงานและขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตาม เพศ วุฒิ ประสบการณ์การปฏิบัติงานและขนาดของสถานศึกษา พบว่าครูที่มีเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนครูที่มีขนาดของสถานศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทักษะ การบริหาร ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The objectives of this research were (1) to study teachers' opinions on the administrative skills of school administrators under the Office of Ratchaburi Primary

Educational Service Area 2, and (2) to compare the opinions of teachers regarding the administrative skills of school administrators under the Office of Ratchaburi Primary Educational Service Area 2, classified by gender, educational background, work experience, and school size. This research is quantitative. The sample group includes 285 teachers in schools under the Office of Ratchaburi Primary Educational Service Area 2. Data were collected through questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-value, and one-way analysis of variance. The research results consisted of (1) the teachers' opinions towards the administrative skills of school administrators under the Office of Ratchaburi Primary Educational Service Area 2, where the overall level was at a high level. (2) The results of comparing teachers' opinions towards the administrative skills of school administrators under the Office of Ratchaburi Primary Educational Service Area 2 were classified by gender, educational background, work experience, and school size. It was found that teachers with different genders, educational backgrounds, and work experiences were different. There were opinions on the administrative skills of school administrators under the Office of Ratchaburi Primary Educational Service Area 2, overall, and each aspect was not different, While teachers with different school sizes. There were opinions towards the administrative skills of school administrators under the Office of Ratchaburi Primary Educational Service Area 2, differing in statistical significance at the .05 level.

Keywords: Skill, administration, administrators,

บทนำ

ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นความสามารถทางกการบริหารที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถในการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้ภารกิจบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมยุคปัจจุบันนี้ ซึ่งเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารสถานศึกษาและสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องเร่งเรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพร้อมให้กับตนเองและสถานศึกษาของตนให้รับมือกับความเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบด่างๆ ที่ไม่อาจหลีกเสี่ยงได้ในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีทักษะที่หลากหลายพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อนำไปสู่การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวความคิดของ แคทซ์ (Katz. 1995. น.33) ที่กล่าวไว้ว่า ทักษะจำเป็นของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จมี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเทคนิควิธี ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีเทคนิคการคิด

เชิงกลยุทธ์ วางแผนกำหนดนโยบายและทิศทางของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน 2) ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานทุกระดับ ยอมรับนับถือให้เกียรติซึ่งกันและกัน และ 3) ด้านความคิดรวบยอด ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานเข้าใจกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ในส่วนของการกำหนดวิสัยทัศน์ของสถานศึกษานั้น ๆ ต้องกำหนดนโยบายวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ที่จะนำสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายเพื่อให้การบริหารสถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับเดรคและโรว์ (Drake And Roe) ได้กล่าวถึงทักษะการบริหารที่สำคัญมี 5 ทักษะ คือ 1) ทักษะ ด้านความรู้ความคิด (Cognitive Skills) 2) ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) 3) ทักษะด้านการศึกษาและการสอน (Education and Instructional Skills) 4) ทักษะด้านมนุษย์ (Human Skills) 5) ทักษะด้านมโนภาพ (Conceptual Skill) สำหรับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 นั้น เป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาที่จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการใช้ความรู้และความสามารถในการดำเนินกิจกรรมการบริหารงานตามการกิจหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารอย่างเต็มศักยภาพ ให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา โดยอาศัยทรัพยากรบุคคล และกระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการบริหาร ในการใช้ความรู้ ความสามารถดำเนินกิจกรรมการปฏิบัติงานในสถานศึกษาตามการกิจและตามกระบวนการบริหาร สามารถพัฒนาตนเองให้มีความชำนาญในการบริหารจัดการให้ถูกต้อง รวดเร็ว และก้าวทันยุคเทคโนโลยี เพื่อให้การปฏิบัติงานในสถานศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

ทักษะทางการบริหารที่ผู้บริหารเป็นความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติที่บ่งบอกถึงการมีประสบการณ์มีความชำนาญในการบริหารสถานศึกษาได้อย่างมี ปราณิศา ฉิมมาแก้ว (2554, น.71) ได้ศึกษาทักษะการบริหารที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามทัศนะของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 พบว่าทักษะการบริหารที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามทัศนะของครูผู้สอนโดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือด้านความคิดรวบยอด ด้านเทคนิควิธีและด้านมนุษย์ จำแนกตามขนาดโรงเรียนพบว่าในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

จากความสำคัญดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีทักษะการบริหารมีคุณลักษณะของนักพัฒนาที่มีคุณภาพควรค่าแก่การยอมรับและยกย่องของผู้ร่วมงานในการบริหารนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรจะต้องรวมพลังเพื่อการทำงานร่วมกันประกอบด้วย ด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด และจากรายงานการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษากับกระบวนการบริหารและการจัดการคุณภาพของสถานศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 พบว่า 1) สมรรถนะของผู้บริหาร

สถานศึกษาโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริหารสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) กระบวนการบริหารและการจัดการคุณภาพของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมีระบบการบริหารการจัดการคุณภาพของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษากับกระบวนการบริหารและการจัดการคุณภาพของสถานศึกษา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง (ลลนา วิชัยขัทคะ, 2563)

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 2 สำหรับนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ตาม เพศ วุฒิ ประสบการณ์การปฏิบัติงานและขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา

ศรัญญา น้อยพิมาย (2562 น.34) ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการความรู้และความสามารถในการดำเนินกิจกรรมการบริหารงานตามภารกิจหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายจากสถานศึกษาตามความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ โดยอาศัยทระพยากรบุคคลและกระบวนการบริหารอย่างมีระบบ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหมดไว้

อัจฉรา คำพูล (2560 น.11) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ในการบริหารจัดทรัพยากรได้อย่างคล่องแคล่ว แม่นยำและเกิดประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

อุษา แซ่เตียว (2559 น.11) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารที่เกิดจากพื้นฐานของความรู้ ความชำนาญในการนำเอาทรัพยากรทางการบริหารมาบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โชคชัย นาไชย (2559 น.31) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะการบริหาร หมายถึง ความรู้ความสามารถและการกระทำ ผู้บริหารที่เป็นผู้นำ จึงควรจะต้องมีทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อการวางแผนการกำหนดนโยบายการประสานงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือภายในหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถ้าผู้บริหารมีทักษะด้านต่าง ๆ

และใช้ทักษะตามความสามารถที่มีอยู่จะทำให้ได้รับความรัก ความศรัทธาจากผู้ร่วมงานและคนอื่น ๆ ทั่วไปเป็นอย่างดี

ผ่องพรรณ พลราช (2560 น.37) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารตามความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ โดยอาศัยทรัพยากรบุคคลและกระบวนการ

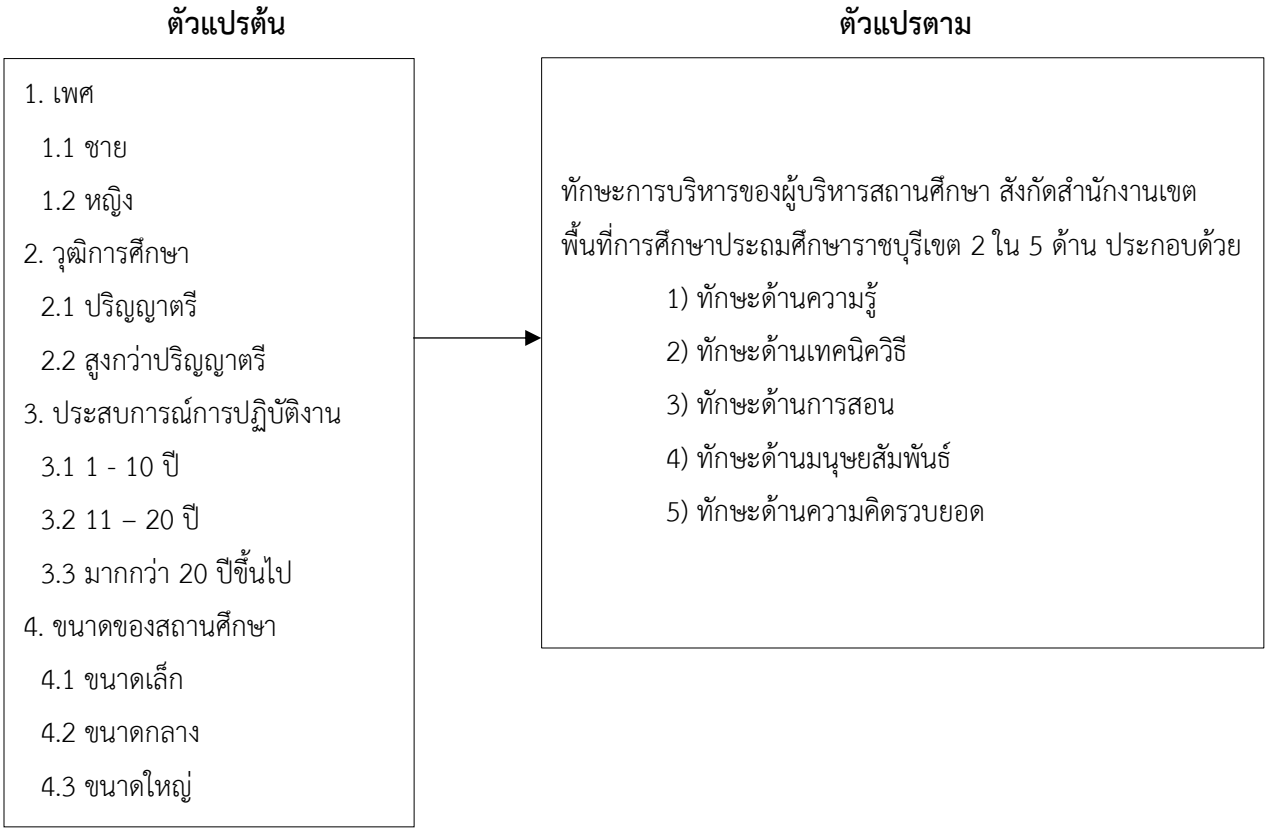
แคทซ์ (Katz. 1995 น.33) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารที่ใช้ในการบริหารงาน เพื่อความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประกอบด้วย ทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด

เดรค และโรว์ (Drake and Roe. 1986 น.90-102) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะของผู้บริหาร หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการบริหารสถานศึกษา มี 5 ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านความรู้ความคิด และทักษะด้านการศึกษาและการสอน

สรุปได้ว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึงความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการบริหารงานได้ออย่างถูกต้อง มองการณ์ไกล มีทักษะในการวางแผนปฏิบัติงาน ตามบทบาททางการบริหารสถานศึกษาอย่างประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

กรอบแนวคิด

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 2” ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทบทวนอย่างกว้างขวางแล้ว ซึ่งประกอบด้วย ตามแนวคิดของแคทซ์ (Katz. 1995 น.33-42); ตามแนวคิดของดูบริน (2012); เดรค และ โรว์ (1986); เบญญาดา เกิดมณีเดชากร (2563); ศรัญญา น้อยพิมาย (2562); วัลลิภา พูลศิริ (2562); ชานนท์ วรรณา (2562); พยอม ชาติสมบูรณ์ (2560); อรอุมา รุ่งเรืองวณิชกุล (2559) โดยผู้วิจัยนำมาจัดทำเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้ดังภาพประกอบ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 2 ประกอบด้วย สถานศึกษา 147 แห่ง จัดแบ่งสถานศึกษาออกเป็น 3 กลุ่มตามขนาดโรงเรียน คือ โรงเรียนขนาดใหญ่จำนวน 3 แห่ง 93 คน โรงเรียนขนาดกลางจำนวน 66 แห่ง 803 คน โรงเรียนขนาดเล็กจำนวน 78 แห่ง 246 คน รวมจำนวนครูทั้งสิ้น 1,142 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2565 สำนักงานเขตการศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 2 ปีการศึกษา 2565 ประชากรครูทั้งหมดจำนวน 1,142 คน จากสถานศึกษา 147 แห่ง โดยกำหนดขนาดจากตารางของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p.607-610) โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (ไพศาล วรคำ, 2555, น. 87-105) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็นครูผู้สอน จำนวน 285

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัย ได้สร้างและพัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดและทฤษฎีทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยถามเกี่ยวกับทักษะผู้บริหาร สถานศึกษา สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ วุฒิ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

ค่าความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อตรวจความถูกต้อง ชัดเจน (Try out) กับกลุ่มทดลองที่เป็นครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .963

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจาก วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมแบบสอบถามออนไลน์ที่เป็น QR Code ไปยังแต่ละโรงเรียนด้วยตนเองเพื่อขอความอนุเคราะห์ส่งแบบสอบถามถึงสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สำหรับสถานศึกษาที่อยู่ใกล้ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และสถานศึกษาขนาดใหญ่ ผู้วิจัยทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามและเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บข้อมูล ในกรณีที่แบบสอบถามไม่ครบผู้วิจัยทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามและเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองให้ได้ครบตามจำนวน พ้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ วุฒิ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 วิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์

3. วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 เปรียบเทียบตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยการทดสอบค่าที (t-test)

4. วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 เปรียบเทียบตามขนาดของสถานศึกษา โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe)

5. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 วุฒิการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มากว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ขนาดของสถานศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 รองลงมา ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยภาพรวม

n = 285

ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	อันดับที่	แปลผล
1. ทักษะด้านความรู้	4.28	0.71	1	มาก
2. ทักษะด้านเทคนิควิธี	4.19	0.75	5	มาก

ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	อันดับที่	แปลผล
3. ทักษะด้านการสอน	4.27	0.73	3	มาก
4. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	4.27	0.80	4	มาก
5. ทักษะด้านความคิดรวบยอด	4.28	0.75	2	มาก
รวม	4.26	.706		มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$=4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{x}$=4.28) รองลงมา ทักษะด้านความคิดรวบยอด ($\overline{x}$=4.28) และ ทักษะด้านเทคนิควิธี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{x}$=4.19)

ตอนที่ 3 ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ตาม เพศ วุฒิ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะด้านความรู้ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านการสอน และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนทักษะด้านความคิดรวบยอด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน

(n=285)

ขนาดโรงเรียน	ขนาดโรงเรียน			
		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	$\bar{x}$	4.20	4.32	3.91
ขนาดเล็ก	4.20	-	-0.12	0.29
ขนาดกลาง	4.32	-	-	0.41*
ขนาดใหญ่	3.91	-	-	-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 *p≤ .05

จากตารางที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน มีความแตกต่าง 1 คู่ คือ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลางมีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 แตกต่างจาก ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งนี้เพราะว่าในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดให้มีโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษาขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทักษะ เจตคติ ด้านการบริหารงานการศึกษาให้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดทุกคน และการที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะเข้าสู่ตำแหน่งจะต้องผ่านการสอบคัดเลือกและผ่านการพัฒนาอย่างเข้มและจะต้องผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จากโครงการนี้เป็นส่วนที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของแคทซ์ (Kalz. 1995 น.33) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับทักษะในการบริหารสถานศึกษาประกอบด้วย ทักษะทางด้านเทคนิควิธีเป็นความสามารถในการ ใช้ความรู้ วิธีการทางเทคนิคและเครื่องมือที่จำเป็น เพื่อผลสำเร็จของงานที่ได้มาจากประสบการณ์ การศึกษาและการฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะด้านความคิดรวบยอดเป็นความสามารถในการมององค์กรได้อย่างทะลุปรู โปร่ง เพื่อให้องค์กรมีความสมบูรณ์ โดยส่วนรวม ด้วยการทำให้การทำงานของแต่ละบุคคลเหมาะสมกับองค์กร ทักษะต้านความรู้ความสามารถเป็นการยอมรับ

วัตถุประสงค์ขององค์กรมากกว่าที่จะคำนึงถึงความต้องการของบุคคล โดยบุคคลเพียงหนึ่งเดียวในองค์กรสรุปได้ว่า ทักษะค้านความคิดรวบขอด เป็นความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการเข้าใจระบบโครงสร้างของงาน และจัดโครงสร้างหน้าที่ภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนเหมาะสม นอกจากนี้จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย การเมือง สังคม และเศรษฐกิจว่าจะส่งผลกระทบ อย่างไรต่อหน่วยงาน เพื่อบริหารงานการศึกษาของสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลลิภา พูลศิริ (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะที่จะสามารถทำให้งานคำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม วุฒิการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของครูที่มีต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลางมีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 แตกต่างจาก ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ เพราะบริบทของสถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกันผู้บริหารมีภาระงานมากน้อยไม่เท่ากัน สำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวนครู นักเรียนมีน้อยโดยการการดูแลใกล้ชิดทำให้เข้าใจการทำงานของผู้บริหารได้เป็นอย่างดี ส่วนโรงเรียนขนาดใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากส่วนกลางในด้านการบริหารจัดการอย่างทั่วถึง แต่สำหรับโรงเรียนที่มีขนาดกลาง มักติดขัดในการให้ความชัดเจนในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเนื่องจากการสนับสนุนเช่น เรื่องงบประมาณจะให้ความสำคัญกับโรงเรียนใหญ่ ๆ และมีชื่อเสียง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อำนวย พลรักษา (2556) ศึกษาเรื่องทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ขอนแก่น เขต 2 ที่พบว่า

ครูที่ทำงานในโรงเรียนที่มีขนาดโรงเรียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารของผู้บริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ และใหญ่พิเศษมีวามคิดเห็นต่อบทบาทต่อทักษะการบริหารของผู้บริหาร สูงกว่าครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จาการศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรส่งเสริม สนับสนุนทักษะการบริหารทักษะด้านความรู้ โดยผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ สติปัญญา และวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน การวางแผนและการพัฒนาการปฏิบัติติงานระดับต่าง ๆ มีภาวะความเป็นผู้นำทางการศึกษาสามารถกำหนดทิศทางเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือและใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน มีความรู้ในเรื่องการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแกสถานศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานทุกคนได้ สนับสนุนให้ครูใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ เพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน

2. ควรส่งเสริม สนับสนุนทักษะการบริหารด้านเทดนิควิธี โดยให้ผู้บริหารนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา มีเทคนิคการคิด วางแผนและกำหนดนโยบายทิศทางของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน เทคนิคการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการบริหาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน และเทคนิควิธีในการทำกิจกรรม เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการพัฒนาทักษะด้านการสอน โดยผู้บริหารจะต้องเป็นนักวิชาการที่ดี ที่ความรู้เข้าใจในการเรียนการสอน มีความสามารถในการจัดการและการบริหารหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับภารกิจ สังคม และชุมชน สนับสนุนการผลิต พัฒนาและตรวจสอบกระบวนการในการส่งเสริมและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ มีการวัดประเมินผล นิเทศ กำกับติดตามการเรียนการสอนของครูในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ

4. ควรส่งเสริม สนับสนุนทักษะการบริหารด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารจะต้องเป็นแบบอย่าที่ดีให้แก่ครูและบุคลากรในสถานศึกษา มีมนุษยสัมพันธ์ ปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี สามารถทำงานให้บรรลุด้วยความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมและความต้องการพื้นฐานของแต่ละบุคคล ส่งเสริมการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบร่วมมือร่วมใจให้มีการยอมรับนับถือให้เกียรติซึ่งกันและกัน เสริมสร้างแรงจูงใจให้ครูได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ สามารถควบคุมอารมณ์ แก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน

สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถช่วยเหลือ พร้อมทั้งเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของครู

5. ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการพัฒนาทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยให้ผู้บริหารมีความสามารถในการนโยบายการศึกษาระดับชาติและสามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องกับนโยบายของสถานศึกษา เห็นความสัมพันธ์ระหว่างส่วนของงาน และกิจกรรมย่อยในงานนั้น ๆ ตลอดจนเห็นช่องทางในการแก้ปัญหาและความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น สามารถคิดแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ ๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วเหมาะสมกับสมกับสถานการณ์ เชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบส่งเสริมให้ครูสามารถนำความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างสร้างสรรค์เกิดผลดีในการพัฒนาสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดอื่น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทางการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

3. ควรศึกษาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสถานศึกษา

บรรณานุกรม

ชานนท์ วรรณา. (2562). *แนวการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4*. วิทยานิพนธ์. ครุศาสตร์อุสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

โชคชัย นาไชย. (2559). *ทักษะการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

เบญญาดา เกิดมณีเดชากร. (2563). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อมาตรฐานการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริการ มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย, นครราชสีมา.

ปราณิศา ฉิมมาแก้ว. (2554). *ทักษะการบริหารที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานยุคปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.

ผ่องพรรณ พลราช. (2560). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

พยอม ชาติสมบูรณ์. (2560). *ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ไพศาล วรคำ. (2555). *การวิจัยทางการศึกษา.* มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.

ลลนา วิชัยขัทคะ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษากับกระบวนการบริหารและการจัดการคุณภาพของสถานศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วัลลิภา พูลศิริ. (2562). *การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

ศรัญญา น้อยพิมาย. (2562). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2. (2565). *แผนปฏิบัติการประจำปี 2565*. ราชบุรี: ม.ป.ท.

อรอุมา รุ่งเรืองวณิชกุล. (2559). *ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

อัจฉรา คำพูล. (2560). *ความสัมพันธ์ของทักษะการบริหารกับกระบวนการ บริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.

อุษา แช่เตียว. (2559). *ทักษะของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

อำนวย พลรักษา. (2556). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ขอนแก่น เขต 2.* สารนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

Dubrin, Andrew J. (2012). *Essentials of Management*. Mason: South-Western Cengage Learning.

Drake, T. L., & Roe, W. H. (1986). *The Principalship*. New York: Macmillan.

Katz, R. L. (1995). (January - February 1995). "Skill of an Effective Administrator". *Harvard Business Review*, 33(1), pp. 33-42.

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

สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

Achievement-Oriented Competencies Affecting Educational Institute Development toward Sustainability under the Office of the Basic Education Commission

วุฒิชัย สวิพันธุ์[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Wuttichai Sawiphan[1] and Weerawat Pattanakulchai[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: wuttichai.saw@rmutr.ac.th[1], pkc_d@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2) เพื่อศึกษาการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ (3) เพื่อศึกษาสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 379 คน โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ด้านสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ (X_1) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (X_2) การตัดสินใจ (X_4) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (X_5) และความรับผิดชอบ (X_3) สามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ร้อยละ 60.1 (R^2 = .601) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y' = 1.099 + .236(X_1) + .228(X_2) + .141(X_4) + .126(X_5) + .063(X_3)$ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z' = .288(Z_1) + .269(Z_2) + .181(Z_4) + .172(Z_5) + .081(Z_3)$

คำสำคัญ: สมรรถนะ สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน

Abstract

The purposes of this study were (1) to evaluate achievement-oriented competencies of school administrators under the Office of the Basic Education Commission, (2) to evaluate the development of educational institutes towards sustainability under the Office of the Basic Education Commission, and (3) to predicted achievement-oriented competencies affecting educational institute development towards sustainability under the Office of the Basic Education Commission. This study was conducted by a quantitative research. Data were collected from 379 school administrators by using questionnaires. The data obtained were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. Results showed that (1) On the level of achievement-oriented competencies of school administrators under the Office of the Basic Education Commission, they were rated as high overall. 2) On the level of the development of educational institutes towards sustainability under the Office of the Basic Education Commission, they were rated as high overall. and 3) On the achievement-oriented competencies of school administrators affecting the development of educational institutes towards sustainability in commitment to duty (X_1), initiative (X_2), decision-making (X_4), continuous improvement (X_5), and accountability (X_3). they were able to jointly forecast the level of the development of educational institutes towards sustainability under the Office of the Basic Education Commission, which was 60.1 percent (R^2 = 0.601) and were able to write the forecasting equations in raw scores and standard scores as follows: $Y' = 1.099 + .236(X_1) + .228(X_2) + .141(X_4) + .126(X_5) + .063(X_3)$ and $Z' = .288(Z_1) + .269(Z_2) + .181(Z_4) + .172(Z_5) + .081(Z_3)$

Keywords: Competencies, achievement-oriented competencies, the development of educational institutes towards sustainability

บทนำ

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคลากรหลักที่สำคัญของสถานศึกษา ที่ก่อให้เกิดกระบวนการบริหารและจัดการคุณภาพของสถานศึกษา เป็นผู้ที่ขับเคลื่อนและสนองนโยบายในการจัดการสถานศึกษา โดยไม่ว่าจะอยู่ในภูมิภาคใดล้วนต้องมีการบริหารจัดการที่เหมือนกัน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นจะต้องมีสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้กำหนดสมรรถนะหลักของข้อราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาไว้ 4 สมรรถนะคือ 1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.การบริการที่ดี 3.การพัฒนาตนเอง และ 4.การทำงานเป็นทีม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) (2549) สมรรถนะมีความสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจตามบทบาทหน้าที่และความคาดหวังผู้รับบริการ เมื่อบุคลากรได้รับพัฒนาศักยภาพและวุฒิภาวะทางอารมณ์ในการเป็นผู้รับการประสานงานและการเป็น ผู้ทำงานเชิงรุก ก็จะมีศักยภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยมีเป้าหมายร่วมกัน สร้างกลุ่มบุคคล อาศัยความสัมพันธ์ ร่วมมือประสานพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่องานและผู้ร่วมงาน เกิดพลังในการปฏิบัติงานจนบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง (2563) อีกทั้งสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจเละสังคมแห่งชาติ (ออนไลน์) ได้กล่าวถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ SDGs ในเป้าหมายที่ 4 การศึกษาที่เท่าเทียม คือการสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งครอบคลุมหลายประเด็น เช่น การเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพในทุกระดับ สามารถอ่านออกเขียนได้และคำนวณได้ เน้นขจัดความเหลื่อมล้ำทางเพศในการศึกษา มุ่งให้ทุกคนเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ ภายในปี 2573 จึงมีการพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืนตลอดมา ทำให้ปัจจุบันจำนวนของเด็กทั่วโลกที่ได้รับการศึกษาเพิ่มขึ้นมาก โดยเป้าหมายนี้ยังต้องการมั่นใจว่าทุกคนจะสามารถสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย จะมีผู้ที่อ่านออกเขียนได้จำนวนมากขึ้น เด็กผู้หญิงได้ไปโรงเรียนมากขึ้นกว่าเดิม และต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพราะการศึกษาเป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพสำหรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผลการประเมินคุณภาพภายนอกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ตามข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 1. ด้านผลการจัดการศึกษา พบว่าสถานศึกษาควรมีการจัดการเรียนรู้โดยการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ตอบสนองความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคน และควรมีการพัฒนาและส่งเสริมผู้เรียนแต่ละคนตามศักยภาพของตนเอง สถานศึกษาควรมีการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนทุกกลุ่มสาระ โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง และการพัฒนาทักษะการอ่านหรือนิสัยรักการอ่านควรจัดการเรียนการสอนโดยมี แหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งที่เป็นสื่อการเรียนรู้หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น และควรมีการวิเคราะห์ผล การสอบหรือผลการประเมินเพื่อนำไปพัฒนาผู้เรียนแต่ละคน เช่น นำมาใช้ในการจัดสอนซ่อม เสริมเพื่อช่วยนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ต่ำ และ 2. ด้านการบริหารจัดการศึกษา พบว่าสถานศึกษาควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สื่อการเรียนรู้และสถานที่ให้เพียงพอ เช่น ควรจัดที่พักผ่อนและมุมเรียนรู้สำหรับผู้ปกครอง ควรจัดครูหรือบุคลากรทางการศึกษาเพิ่มขึ้นจากหน่วยงานต้นสังกัด สถานศึกษาควรบริหารจัดการศึกษาให้มีความปลอดภัยทั้ง ด้านอุปกรณ์สิ่งของและสถานที่โดยการกำหนดเป็นนโยบาย แผนแนวปฏิบัติ มาตรการ จัดกิจกรรมหรืออุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยให้ครอบคลุมความปลอดภัยทั้ง 6 ด้าน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2565)

จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารจะสามารถเป็นกำลังหลักในการดำเนินงานให้เกิดกระบวนการบริหารและการจัดการคุณภาพของสถานศึกษาสู่การบริหารสถานศึกษาสู่ความยั่งยืนได้ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการ

พัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน เพื่อสามารถใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ตลอดจนการวางแผนพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานตรงตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา และเพื่อพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัย เพื่อเป็นการศึกษาสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาจากแนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัย 5 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ การตัดสินใจ และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน จากแนวคิดของนักวิชาการ นักวิจัยและจากประสบการณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน การพัฒนาการบริหารจัดการ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาการเรียนการสอน และการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน

กรอบแนวคิด

ตัวแปรพยากรณ์
(Predictive Variables)

สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา (X_{tot})
1. ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ (X_1)
2. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (X_2)
3. ความรับผิดชอบ (X_3)
4. การตัดสินใจ (X_4)
5. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (X_5)

ตัวแปรเกณฑ์
(Criteria Variables)

การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน (Y_{tot})
1. การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน (Y_1)
2. การพัฒนาการบริหารจัดการ (Y_2)
3. การพัฒนาหลักสูตร (Y_3)
4. การพัฒนาการเรียนการสอน (Y_4)
5. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน (Y_5)

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 29,400 สถานศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 379 สถานศึกษา ของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, อ้างถึงในประสพชัย พสุนนท์, 2557, น. 114) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) มีผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 1 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 379 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามองค์ประกอบ 5 ข้อ ชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับของลิเคิร์ธ (Likert's rating scale) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามองค์ประกอบ 5 ข้อ ชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับของลิเคิร์ธ (Likert's rating scale) มีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เกิน 0.5 ทุกข้อคำถาม และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .982

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 379 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจ ตามลำดับ

2. การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การพัฒนาการบริหารจัดการ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน การพัฒนาการเรียนการสอน ตามลำดับ

3. สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 5 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือปัจจัยด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รองลงมาคือปัจจัยด้านการตัดสินใจรองลงมาคือปัจจัยด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และปัจจัยด้านความรับผิดชอบตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ ร้อยละ 60.1

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 1 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนที่เหลืออีก 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ความรับผิดชอบ และ การตัดสินใจส่วน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกันจึงตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน ผู้ตอบส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการเป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา ประกอบกับการบรรจุแต่งตั้งเป็นผู้อำนวยการสถานศึกษาในปัจจุบัน ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องผ่านการพัฒนาก่อนแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา รวมทั้งสิ้น 20 วัน จึงทำให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้และสมรรถนะในการเป็นผู้อำนวยการสถานศึกษาอย่างเพียบพร้อม จึงทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาจำต้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติติหน้าที่ ให้มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ มีความขยันหมั่นเพียร ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รินดา พงค์นะภา (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สระบุรี เขต 2 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สระบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืนของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ การพัฒนาการบริหารจัดการ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน และการพัฒนาการเรียนการสอน ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจะต้องมีการปฏิบัติงานโดยการได้รับนโยบายที่มาจากกระทรวงศึกษาธิการเดียวกัน ทำให้การพัฒนาสถานศึกษาเป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกโรงเรียน อีกทั้งยังต้องมีการพัฒนาสถานศึกษาภายใต้กรอบมาตรฐานการจัดการศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานเดียวกัน เพื่อทำให้การพัฒนาสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2561) ได้กล่าวถึง มาตรฐานการศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 3 มาตรฐานได้แก่ 1. คุณภาพผู้เรียน 2. กระบวนการบริหารและจัดการ และ 3. กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนี บุญกล่ำ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างยั่งยืน พบว่าการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาผู้เรียน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

3. สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 5 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือปัจจัยด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รองลงมาคือปัจจัยด้านการตัดสินใจ รองลงมาคือปัจจัยด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และปัจจัยด้านความรับผิดชอบตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ร้อยละ 60.1 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญานิษฐ์ ขุนประดิษฐ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาในโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า สมรรถนะหลักของผู้บริหารดานการมีคุณธรรมและจริยธรรม ดานการพัฒนาตนเอง และดานการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน สงผลตอการจัดการคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนตามลำดับ และสามารถรวมกันทำนายคุณภาพการจัดการศึกษาในโรงเรียน ไดรอยละ 23

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญในการคิดหาทางเลือกในระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เป็นแบบแผนและเหมาะสมที่สุด โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจด้วยทักษะการคิด การไตร่ตรองอย่างรอบคอบมีเหตุผล เพื่อให้การตัดสินใจออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะ สถานศึกษามีการส่งเสริมศักยภาพตามความสามารถของผู้เรียน และ สถานศึกษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการจัดการการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรหาแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมในด้านดังกล่าว

3. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาสู่ความยั่งยืน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (6 สิงหาคม 2561). *เรื่องให้ใช้มาตรฐานการศึกษา ระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ.* ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ.

กัญญานิษฐ์ ขุนประดิษฐ์. การศึกษาสมรรถนะหลักของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาในโรงเรียนตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 7(8), หน้า 335-343.

ประสพชัย พสุนนท์. (2557). การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางในการวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์,* 7(2), หน้า 112-120.

รินดา พงค์นะภา. (2564). สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 2. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 14(1), หน้า 281-292.

รัชนี บุญกล่ำ. (2020). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างยั่งยืน. *Journal of MCU Nakhondhat*, 7(8), หน้า 335-343.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2549). *กฎหมายและหนังสือเวียน ก.ค.ศ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2565). *รายงานประจำปี 2564*. เข้าถึงได้จาก http://www.onesqa.or.th/upload/download/202203291845358.pdf, 25 พฤษภาคม 2565.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *เป้าหมายที่ 4 สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต*. เข้าถึงได้จาก: https://shorturl.asia/2R39e, 25 พฤษภาคม 2565.

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง. (2563). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการ*. ม.ป.ท.: ลำปาง.

ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1

Relationships between the School Administrators' Role and the Effectiveness of Schools under Nakhon Pathom Primary Educational Service Area 1

สุดารัตน์ มากนวล[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Sudarat Maknuan[1] and Wirawat Patthanakhulchai[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต[1] และอาจารย์ที่ปรึกษา [2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: maknuan161136@gmail.com[1], pkc_d@hotmail.com [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 จำนวน 1,444 คน และมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 313 คน ซึ่งได้มาจากตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน เครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 พบว่าโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความคิดเห็นของครูที่มีต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ: บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ประสิทธิผลของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

This Article aimed to study (1) teacher's opinion toward to the school administrators' Role of schools under Nakhon Pathom Primary Educational Service area 1 (2) teacher's opinion toward to the effectiveness of schools under Nakhon Pathom Primary Educational Service

area 1 and (3) Relationships Between the School Administrators' Role and the Effectiveness of Schools under Nakhon Pathom Primary Educational Service area 1. The samples in this study were teachers in the schools under Nakhon Pathom Primary Educational Service area 1. They were selected by multi-stage sampling. The instrument for collecting 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 results were found as follows; (1) the teacher's opinion toward to the school administrators' Role of schools under Nakhon Pathom Primary Educational Service area 1 were at a high level (2) the teacher's opinion toward to the effectiveness of schools under Nakhon Pathom Primary Educational Service area 1 were at a high level, and (3) the overall relationships between the school administrators' role and the effectiveness of schools under Nakhon Pathom Primary Educational Service area 1.

Keywords: The role of school administrators, school effectiveness, school administrators

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่สำคัญมากอย่างหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพของคนในประเทศจากความคิดที่ว่า การพัฒนาคนย่อมส่งผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติดังนั้นทุกประเทศจึงตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคนอันเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาชาติต่อไปและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสังคมหรือประสิทธิภาพของคนก็ขึ้นอยู่กับการจัดการศึกษาเป็นสำคัญ เนื่องจากการศึกษามีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประชาชนหรือบุคลากรของประเทศนั้นนั้นการศึกษาจึงเป็นพลังผลักดันที่สำคัญในการพัฒนาและสร้างความก้าวหน้าให้กับประเทศทำให้ประเทศมีความพร้อมในการก้าวเดินและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมเศรษฐกิจและกระแสสังคมนานาชาติได้

การจัดการคุณภาพจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารจัดการเช่นเดียวกับการบริหารหรือดำเนินกิจการต่าง ๆ ที่ต้องมีการดำเนินงานให้เป็นระบบครบวงจรโดยมีขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่ง คือการประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับอันจะสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด รวมทั้งมีจุดอ่อนหรือปัญหาในเรื่องใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การวางแผน และการดำเนินงานในระยะต่อไปบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2552 ,น.1) ได้เสนอแนะประเด็นที่เกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหาร สรุปได้ว่า ประเด็นที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง พบว่า ปัญหาคือเรื่องของการวางตน การสร้างศรัทธาให้เป็นที่ยอมรับระหว่างผู้บริหารและครู บทบาทของผู้นำจะมีผลกระทบต่อองค์กรสูงขึ้น โดยเฉพาะผู้นำแสดงพฤติกรรมและบทบาทผู้นำอย่างชัดเจน จะสามารถนำองค์กรให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้าและมีอิทธิพลต่อองค์กรทั้งในด้านบวก

และด้านลบ รวมทั้งเป็นผู้นำที่มีทักษะทางการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสูงสุด (เทื้อน ทองแก้ว อ้างถึง สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2561 ,น.17) แนวทางการบริหารงานที่ประสบความสำเร็จ สรุปได้ว่า 1) เรื่องของการวางตนของผู้บริหารโรงเรียน การสร้างศรัทธาให้เป็นที่ยอมรับระหว่างผู้บริหารและครูเป็นประเด็นที่สำคัญ ซึ่งเมื่อเป็นผู้บริหารแล้ว หากประพฤติปฏิบัติตนไม่ถูกต้องไม่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความเคารพนับถือและขาดศรัทธาในที่สุด 2) บทบาทในการเป็นผู้บริหารซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารแล้วนำมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ลักษณะของผู้บริหารที่ดีมีดังนี้ การมีภาวะผู้นำ การสร้างความยอมรับด้วยการใช้แรงจูงใจด้วยวิธีต่าง ๆ และประการสำคัญคือการทำปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เช่นเดียวกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ครูต่างโรงเรียนเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารที่ครูต้องการ ได้แก่ การเป็นผู้นำ การกล้าตัดสินใจและรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนเอง การเป็นผู้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของครู ตลอดจนเป็นผู้ให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและเป็นผู้ที่ให้การสนับสนุนให้ครูซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชามีความก้าวหน้าในอาชีพราชการ

จากข้อสรุปทำให้ทราบว่าบุคคลที่มีความสำคัญมากที่สุดในสถานศึกษาคือ ผู้บริหารโรงเรียนซึ่งจะต้องมีบทบาทของการเป็นผู้นำในการปฏิรูปการเรียนรู้ เป็นผู้ที่จะสนับสนุนให้บุคลากรในโรงเรียนได้มีการพัฒนาตนเองทุกๆด้านอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้การดำเนินการในโรงเรียนนั้นมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จจะต้องมีปัจจัยด้านต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบเพื่อให้โรงเรียนมีคุณภาพมากขึ้น ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จนั้นคือ ผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งผู้บริหารควรมีบทบาทหลายประการที่เหมาะสมอันจะนำพาให้โรงเรียนประสบความสำเร็จได้ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ , 2561 ,น. 306-308)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความหมายของบทบาท

(Albert, 1981 อ้างถึงในกาญจนา ทรงพระ, 2564, น.108-120) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่าคือพฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรงและ

พฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

วินิจ เกตุขำ และคมเพชร ฉัตรศุภกุล กล่าวว่า บทบาทหมายถึงการแสดงออกของบุคคลในด้านที่เกี่ยวกับคำพูด ลักษณะท่าทาง การตอบสนองกริยาอาการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นทราบว่าตนกำลังทำหน้าที่อะไร มีต่อเจ้าของตำแหน่งหรือฐานะทางสังคมอย่างไร

อาคม วัดไธสง กล่าวว่าบทบาทหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ครองตำแหน่งควรประพฤติปฏิบัติ เช่น ผู้บริหาร รองผู้บริหาร ครูอาจารย์ คนงาน ภารโรง ก็จะแสดงบทไปตามที่ตำเหน่งดังกล่าวต้องทำ โดยทั่วไปบทบาทจะต้องมาพร้อมกับหน้าที่และตำแหน่ง

โดยสรุป บทบาทคือ การแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลตามสถานภาพต่าง ๆ พฤติกรรมที่แสดงออกจากผสมผสานระหว่างความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความต้องการของตน ร่วมกับความรับผิดชอบที่กำหนดให้ปฏิบัติจริงในตำแหน่ง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทผู้บริหาร

ผู้บริหารทุกคนซึ่งเป็นผู้นำขององค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารในหน่วยงานของรัฐบาล สถาบันการศึกษา องค์กรธุรกิจต่าง ๆ สิ่งแรกที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์การก็คือ บทบาทในฐานะผู้บริหาร เพราะบทบาทดังกล่าวมีอิทธิพลต่อองค์กร โดยส่วนรวมยิ่งกว่าบทบาทใดใดจนอาจกล่าวได้ว่า ความเจริญก้าวหน้าหรือความเลื่อมใสขององค์การหรือหน่วยงานใดขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้บริหารเป็นสำคัญ ผู้บริหารนอกจากจะมีลักษณะเป็นผู้นำและประสานงานระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วยังต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอีกด้วย และต้องคอยแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนก็มีผลต่อการสร้างคุณภาพโรงเรียน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารไว้ดังนี้

ยุคล์ (Yukl) แบ่งลักษณะของบทบาทของผู้บริหาร โดยยึดพฤติกรรมการบริหารได้สี่กลุ่มใหญ่ใหญ่คือ 1) กลุ่มบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ ได้แก่ บทบาทการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ บทบาทในการให้การสนับสนุน บทบาทการขจัดความขัดแย้งและการสร้างทีมงาน 2) กลุ่มบทบาทในการให้และส่งข้อมูล ได้แก่ บทบาทการติดตาม บทบาทการให้ข่าวสารข้อมูล และบทบาทการสร้างความชัดเจน 3) กลุ่มบทบาทในการตัดสินใจ ได้แก่ บทบาทในการวางแผนและจัดองค์การ บทบาทการปรึกษาและมอบหมายงาน และบทบาทในการแก้ปัญหา 4) กลุ่มบทบาทในการใช้อิทธิพล ได้แก่ บทบาทการสร้างแรงจูงใจและบทบาทการประกาศเกียรติคุณและการให้รางวัล ส่วนคีร่าและบีเวอรี่ (Carla and Beverly) กล่าวว่า ผู้บริหารสามารถช่วยให้บุคลากรพัฒนางานอาชีพได้ด้วยการแสดงบทบาท 5 ประการ ได้แก่ 1) อำนวยความสะดวก 2) ผู้ประเมิน 3) ผู้คาดการณ์ 4) ผู้ให้คำปรึกษา และ 5) ผู้ส่งเสริมสนับสนุน

สรุปได้ว่าในการจัดการศึกษาในสถานศึกษาผู้เรียนเป็นผู้ที่ช่วยให้ครูนำนโยบายและความมุ่งหมายของการจัดการศึกษาตลอดจนหลักสูตรและวิธีการสอนต่าง ๆ ไปใช้ ผู้บริหารเป็นผู้นำในการบริหารงานของสถานศึกษาในทุกด้าน อาจกล่าวได้ว่าโรงเรียนจะดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ โดยอาศัยหลักการและทฤษฎี

ทางการบริหารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ รู้จักขอบข่ายหน้าที่ของงานที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนมีความสามารถในการนำความรู้ไปปรับใช้ในงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพในการบริหารงานในโรงเรียน

2. ความหมายของประสิทธิผล

สถานศึกษาหรือที่เรียกโดยทั่วไปว่าโรงเรียนนั้น เป็นระบบสังคมรูปแบบใดระบบของโรงเรียนจะมั่นคงก็ต่อเมื่อผลิตสิ่งที่สังคมยอมรับและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนคือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียน ถ้าสถานศึกษามีความสามารถในการจัดองค์กรและใช้ทรัพยากรที่ได้รับและที่มีอยู่ก็จะทำให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมายคือคุณภาพทางการศึกษาและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียนสูงกว่าหรือเท่ากับเกณฑ์ที่กำหนดทั้งนี้ย่อมแสดงว่าการบริหารงานในสถานศึกษานั้นบังเกิดประสิทธิผล

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ กล่าวว่า ประสิทธิผลหมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์การนั้นว่าการทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยเพียงใด

มัทนา วังถนอมศักดิ์ กล่าวว่า ประสิทธิผลในการทำงานไม่ใช่ความสำเร็จด้านใดด้านหนึ่งแต่หมายถึงความสามารถขององค์การในการดำเนินงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดผลดีหรือประโยชน์กับทั้งตัวบุคคลและองค์การ จากการศึกษาความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมาข้างต้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าประสิทธิผลหมายถึงความสามารถในการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ รวมไปถึงความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การด้วย

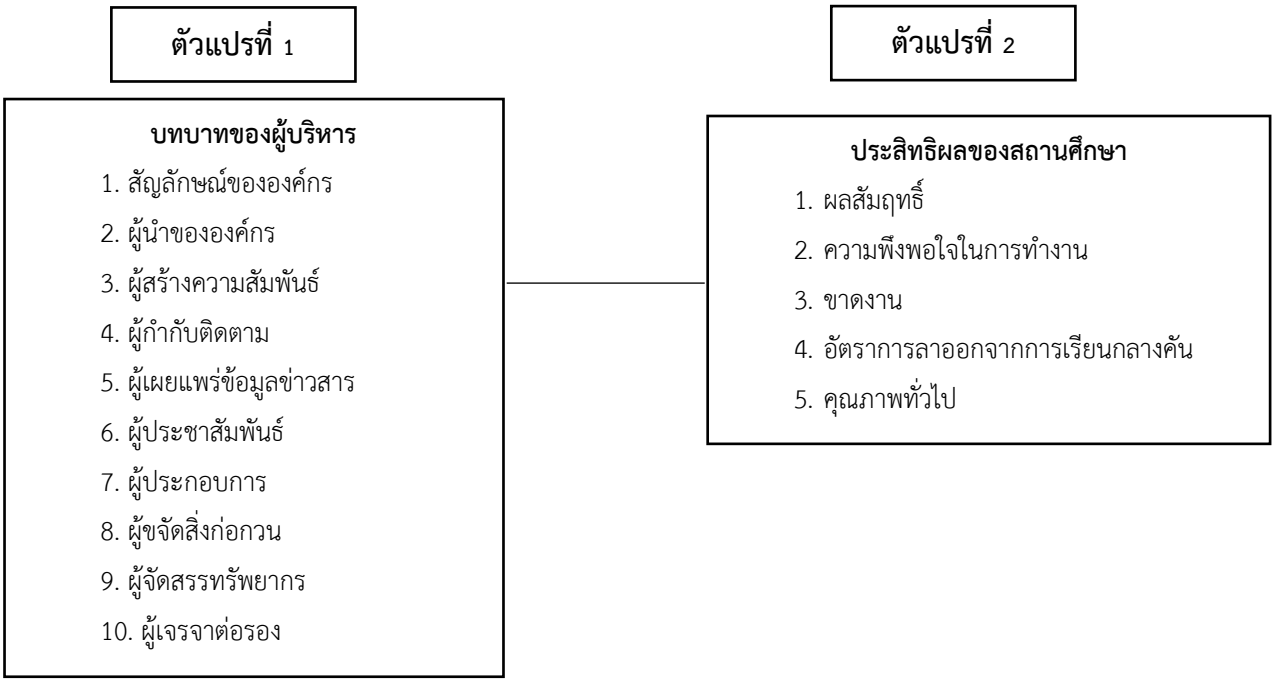
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

ฮอยและมิสเกล (Hoy And Miskel) เสนอว่า เมื่อองค์การมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาสถานศึกษาที่มีประสิทธิผลจึงควรวัดจาก 1) ผลสัมฤทธิ์ (Achievement) 2) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) 3) การขาดงาน (Absenteeism) 4) อัตราการลาออกจากการเรียนกลางคัน (Dropout Rate) และ 5) คุณภาพโดยทั่วไป (Overall Quality) มีรายละเอียดดังนี้ 1) ผลสัมฤทธิ์ (Achievement) เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาซึ่งนอกจากเป็นเรื่องการพิจารณาความสามารถทางสติปัญญาของนักเรียนแล้วยังแสดงให้เห็นคุณค่าของหลักสูตร ผู้บริหารและครูผู้สอนอีกด้วย 2) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง การที่บุคลากรในสถานศึกษายอมรับนโยบาย มาตรการ และข้อตกลงร่วมกันในการปฏิบัติงานของสถานศึกษามีความพึงพอใจในระบบการบริหารงานของสถานศึกษา มีการปรับปรุงพัฒนาวิธีการพัฒนางานตามหน้าที่ด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาสถานศึกษาร่วมกัน 3) การขาดงาน (Absenteeism) วัดจากอัตราการขาดงานของบุคลากร อันมีสาเหตุเนื่องมาจาก ภาวะผู้นำของผู้บริหาร บรรยากาศขององค์การ ทัศนคติของบุคลากรต่องาน เจตคติต่องาน จากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ความเครียด ปริมาณงาน/ภาระงาน บรรยากาศ การขาดแรงจูงใจและแรงกระตุ้นใน การทำงาน 4) อัตราการลาออกจากการเรียนกลางคัน (dropout rate) หมายถึง การที่นักเรียนออกจากโรงเรียนก่อนที่จะจบหลักสูตร ด้วยสาเหตุดังต่อไปนี้ ความยากจน ย้ายถิ่นฐานตามผู้ปกครอง ปัญหาครอบครัว ปัญหาในการปรับตัว สมรส ประกอบอาชีพหาเลี้ยงครอบครัว เจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ ต้องคดีหรือถูกจับ และการออกจากโรงเรียนโดยไม่ทราบสาเหตุ

แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงการย้ายสถานศึกษา ผ่อนผันหรือผลเกณฑ์บังคับ 5) คุณภาพโดยทั่วไป (overall quality) ได้แก่ การตอบสนองต่อชุมชนและการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ สถานศึกษาสามารถปรับนโยบายวิธีการดำเนินงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยีการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ได้สังเคราะห์แนวคิดที่สอดคล้อง เพื่อนำมาจัดทำกรอบแนวคิดการศึกษา ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 ประกอบด้วย จำนวนครูผู้สอนทั้งหมด 1,444 คน สถานศึกษา 121 แห่ง จัดแบ่งสถานศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม ตามขนาดโรงเรียน คือ โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษจำนวน 3 แห่ง โรงเรียนขนาดใหญ่จำนวน 5 แห่ง โรงเรียนขนาดกลางจำนวน 63 แห่ง โรงเรียนขนาดเล็กจำนวน 50 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 คน ซึ่งได้มาจากตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie &

Morgan, 1971, p. 607-610) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 เปอร์เซ็นต์ และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert) และตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (google form) จำนวน 313 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 250 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 80

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับความคิดเห็นของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถาม มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ จากนั้นนำไปบันทึกและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของครูที่มีต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถาม มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ จากนั้นนำไปบันทึกและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s product moment correlation coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดยเรียงอันดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ด้านบทบาทผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบทบาทผู้ขจัดสิ่งก่อกวน และด้านบทบาทผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับด้านบทบาทผู้ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านบทบาทผู้จัดสรรทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ความคิดเห็นของครูที่มีต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ พบว่า ด้านคุณภาพโดยทั่วไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนด้านอัตราการลาออกจากการเรียนกลางคัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 มีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานส่งผลที่ตั้งไว้ โดยผลรวมของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา(X_{tot}) ประสิทธิผลของสถานศึกษา(Y_{tot}) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ rxy เท่ากับ .698 และเมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้าน บทบาทของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 พบว่า คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดสามอันดับแรก คือด้านบทบาทผู้นำองค์การ กับ ด้านผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ .653 มีค่าสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบทบาทสัญลักษณ์ขององค์การ กับ ด้านผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ .662 และอันดับที่สามมีด้วยกันสองคู่คือ ด้านบทบาทเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กับ ด้านผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ .633 ด้านบทบาทผู้ประชาสัมพันธ์ กับ ด้านผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ .633 ส่วนที่มีค่าสัมประสิทธิ์-สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด คือ ด้านบทบาทผู้นำองค์การ กับ ด้านอัตราการลาออกจากการเรียนกลางคัน เท่ากับ .348 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 เป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนของการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ (นภาเดช บุญเชิดชู , 2559) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า 1. บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย บทบาทเกี่ยวกับสารสนเทศ บทบาทเกี่ยวกับการตัดสินใจ และบทบาทเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2. ประสิทธิผลของโรงเรียนอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย การปรับตัว การรักษาแบบแผนทางวัฒนธรรมการบรรลุเป้าหมาย และการบูรณาการ 3. บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X_1) บทบาทเกี่ยวกับสารสนเทศ (X_2) และบทบาทเกี่ยวกับการตัดสินใจ (X_3) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิผลของโรงเรียน (Y_{tot}) โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 73.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมการวิเคราะห์ การถดถอย คือ ($\overline{X}$ = 0.94 + 0.34 (X_1) + 0.27(X_2) + 0.19(X_3) ตรงกับ (ธีระพงษ์ สมเขาใหญ่ ,2553) ประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราชเขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.13) และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนะคติทางบวก มีประสิทธิผลในการบริหารงานสูงที่สุด ($\overline{X}$=4.33) รองลงมา คือ ด้านความสามรถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ($\overline{X}$=4.16) ส่วนด้าน ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน มีประสิทธิผลในการบริหารงานต่ำที่สุด ($\overline{X}$=4.01)

2. จากการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 มีความเห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และผู้บริหารสามารถครองตน ครองคน ครองงาน ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้คุณภาพด้านทั่วไปและด้านผลสัมฤทธิ์สูง จึงทำให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ในการพัฒนาประสิทธิผลของสถานศึกษาให้อยู่ในระดับมากที่สุดมีคามสัมพันธ์กับบทบาทของผู้บริหารทำให้สถานศึกษามีบุคลากรที่มีคุณภาพ นักเรียนได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้านการเรียนจากครู ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนได้มาตราฐาน อัตราการลาออกจากการเรียนกลางคันของนักเรียนมีน้อย จึงทำให้ประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปิยะ ทรัพย์สมบรูณ์, 2545) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและแยกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาโรงเรียนความสามารถในการพัฒนาเจตคติของนักเรียน และองค์ประกอบบรรยากาศโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยม สัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ตรงกับ (พิเชษฐ์ วายุวรรธนะ, 2550) การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต1 พบว่าประสิทธิผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรีเขต 1 ในภาพรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พรสุณี หงส์ลอย, 2550) การบริหารงานถามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม พบว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม

3. จากการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กัน r_{xy} เท่ากับ .698 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่คล้อยตามกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของ

ผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษามีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางที่จะทำให้การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีบทบาทการบริหารงานที่รอบด้านดังนี้ ด้านบทบาทสัญลักษณ์ขององค์การ (X_1) ซึ่งมีสัญลักษณ์ขององค์การเกี่ยวกับบทบาทการบริหารสถานศึกษาในด้านสัมฤทธิ์ผล ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการขาดงาน ด้านอัตราการลาออกจากการเรียนกลางคัน และด้านคุณภาพทั่วไป บทบาทผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญในการกำหนดแนวทางในการดำเนินกิจการภายในสถานศึกษา นั่นคือ บทบาทของผู้บริหารย่อมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ด้านบทบาทเป็นสัญลักษณ์ขององค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต 1 เนื่องจากด้านบทบาทเป็นสัญลักษณ์ขององค์การเป็นการแสดงออกทางสังคมมากกว่าแสดงออกในลักษณะของนโยบายจึงทำให้ด้านบทบาทเป็นสัญลักษณ์ขององค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต 1 ย่อมส่งผลให้สถานศึกษามีประสิทธิผล (Y_{tot}) ด้านบทบาทเป็นผู้นำองค์การ (X_2) ซึ่งผู้บริหารควรมีบทบาทเป็นผู้นำองค์การ ในผู้บริหารเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารเป็นผู้สั่งการและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ผู้บริหารเป็นผู้สร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารเป็นผู้สร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารให้คำแนะนำส่งเสริม สนับสนุน ดูแล ช่วยเหลือ ส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ การที่ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทเป็นผู้นำองค์การ ย่อมส่งผลให้สถานศึกษามีประสิทธิผล (Y_{tot}) ด้านบทบาทเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ (X_2) ซึ่งผู้บริหารควรมีบทบาทเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ ในด้านผู้บริหารติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานภายนอกสถานศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา ผู้บริหารเป็นผู้สร้างเครือข่ายของข้อมูลเพื่อประโยชน์ร่วมกันของสถานศึกษา การที่ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ย่อมส่งผลให้สถานศึกษามีประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านผู้จัดสรรทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 ควรจัดให้ผู้บริหารสถานศึกษามีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับความต้องการของสถานศึกษา ลำดับตามความสำคัญ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

2. ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1 ด้านอัตราการลาออกจากการเรียนกลางคัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่ามีนักเรียนที่ออกจากโรงเรียนก่อนที่จะจบหลักสูตรน้อยมาก แสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิผลของสถานศึกษา หน่วยงานด้านการศึกษาสามารถนำแนวทางการบริหารสถานศึกษาไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายการพัฒนาผู้บริหารได้

บรรณานุกรม

กาญจนา ทรงพระ, สุขุม มูลเมือง, และสมหญิง จันทรุไทย. (กันยายน-ธันวาคม 2564). การศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูโรงเรียนในเครือข่ายโนนนารายณ์ 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต 2. *วารสารคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 4(3). หน้า 108-120.

เกตุขำ วินิจ. (2535). *มนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

นงลักษ์ จันหงษา, จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย, และนภาเดช บุญเชิดชู. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐในจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสังคมศาสตร์วิจัย*, 9(2), หน้า 46-65.

นภาเดช บุญเชิดชู และ บุญมี เณรยอด. (มกราคม-มิถุนายน 2558). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนตามมาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย*, 1(2), หน้า 245-257.

นายธนสาร บัลลังก์ปัทมา. (2547). *การพัฒนาหลักสูตรภาษาไทยหน่วยการเรียนรู้เรื่องพุทธมณฑลสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนพระตำหนักสวนกุหลาบมหามงคล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการสอนภาษาไทย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ทนงศักดิ์ จันทบุรี, ณัฐยา ตันตรานนท์, เกตุมณี มากมี และสุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (ตุลาคม-ธันวาคม 2562). การพัฒนาคู่มือฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของครูแกนนำสู่ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 47(2), หน้า 111-129.

เทื้อน ทองแก้ว, พันธศักดิ์ พลสารัมย์, และศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ. (เมษายน-มิถุนายน 2562). การพัฒนารูปแบบกลยุทธ์การบริหารจัดการเชิงบูรณาการตามแนวคิดการบริหารจัดการชั้นสูงและระบบประกันคุณภาพสมบูรณ์แบบสำหรับสถาบันอุดมศึกษารัฐ. กรณี 10 สถาบันอุดมศึกษา. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 47(1), หน้า 156-176.

พรสุณี หงษ์ลอย. (2550). *การบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

พิเชษฐ์ วายุวรรธนะ. (2550). *การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ประดับ พงศ์นุรักษ์, อาคม วัดไธสง, และจรัส อติวิทยาภรณ์. (ตุลาคม 2548 - มีนาคม 2549). ศึกษาการปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมไทยของครูในจังหวัดสงขลา. *วารสารปาริชาติ*, 18(3), หน้า 1-7.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์, ยุวัฒน์ ยุวเมธี และชาญชัย จิตรเหล่าอาทร. (กันยายน - ธันวาคม 2564). ความล้มเหลวเชิงยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย. *วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ*, 2(3), หน้า 69-76.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2565). *หนังสือรับรองมาตรฐานการศึกษา*. เข้าถึงได้จาก: https://www.onesqa.or.th/upload/download/202204291535489.pdf.

อภิวัฒน์ ช่างเกวียน และ มัทนา วังถนอมถนอมศักดิ์. (2564). *บทบาทผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

Alberts, A. H., & Wynberg, H. (1989, August – 2002, May). The role of the product in asymmetric carbon-carbon bond formation: stoichiometric and catalytic enantioselective autoinduction. *Journal of the American Chemical Society*, 111(18), p. 7265-7266.

Beverly, A. K. (2017, January). Essential elements of multimodal analgesia in enhanced recovery after surgery (ERAS) guidelines. *Anesthesiology clinics*, 35(2), p. e115-e143.

Hoy, W. K. (1985, May). Theoretical Framework and Exploration Organization Effectiveness of School. *Educational Administration Quarterly,* 21(2), p. 117-134.

Yukl, G. A. (2002). *Yukl's integrating Taxonomy of Managerial Behavior*. Retrieved from: http://changingminds.org/disciplines/leadership/actions/yukl_taxonomy.htm.

ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

Satisfaction of Teachers to the Roles of School Administrators in Promoting Professional Learning Community of the School under the Chonburi Primary Educational Service Area Office 1

พันธุ์พฤกษา อินทนนท์[1] และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2]

Punprueksa Intanont[1] and Weerawat Pattanakulchai[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: punprueksa.int@rmutr.ac.th[1], pkc_d@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนทางการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำนวน 297 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษาเป็นชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบ สอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบ ค่าที (t–test) และทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและ (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูทีมีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบทบาท ผู้ประเมิน ด้านบทบาทผู้คาดการณ์ และด้านบทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ขนาดสถานศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของครู บทบาทของผู้บริหารโรงเรียน ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

Abstract

The objectives of this research/study were (1) to investigate the teachers' satisfaction towards the roles of School Administrators in promoting Professional Learning Community of the school under the Chonburi primary educational service area office 1 and (2) to compare the teachers' satisfaction towards the roles of school administrators in promoting Professional Learning Community of the school under the Chonburi primary educational service area office 1 divided by gender, educational background, work experience, and school size. This study was a quantitative research. The sample of this study was 297 teachers under Chonburi primary educational service area office 1, recruited by a stratified random sampling method based on school size as a stratum. Data were collected from a questionnaire. The data were analyzed by frequency distribution, mean, standard deviation (S.D.), t–test, and one-way analysis of variance. Major findings: (1) On the teachers' satisfaction towards the roles of school administrators in promoting Professional Learning Community of the school under the Chonburi primary educational service area office 1 in the overall and each side result was at a high level. (2) The results of the comparison of the teachers' satisfaction towards the roles of school administrators in promoting Professional Learning Community of the school under the Chonburi primary educational service area office 1 divided by gender, educational background, and school size overall were not no significant differences. Divided by work experience overall were not no significant differences except for evaluator aspect, for predictor aspect, for the supporter aspect in statistical significance at .05 level.

Keywords: Teachers' satisfaction, roles of school administration, professional learning community

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในยุคศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อวิถีชีวิตของคนในสังคม ระบบการศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ด้วย เดิมการศึกษามุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะเพียงอ่านออกเขียนได้เท่านั้น แต่สำหรับในศตวรรษที่ 21 ต้องมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดการปฏิบัติและการสร้างแรงบันดาลใจไปพร้อมกัน กล่าวคือ จะไม่เป็นเพียงผู้รับ (Passive Learning) อีกต่อไป แต่ผู้เรียนต้องฝากการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติและการแสวงหาความรูดวยตนเอง (Active Learning) โดยมีครูเป็น “โค้ช (Coach)” ที่คอยออกแบบการเรียนรู้เพื่อช่วยผู้เรียนให้บรรลุผลได้สำเร็จประการสำคัญ คือ ครูในศตวรรษที่ 21 จะต้องไม่ตั้งตนเป็น “ผู้รู้” แต่ต้องแสวงหาความรู้ ไปพร้อมๆ กันกับผู้เรียนในขณะเดียวกัน ดังนั้นการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

ต้องก้าวข้าม “สาระวิชา” ไปสู่การเรียนรู้“ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” (21st Century Skills) ซึ่งครูจะเป็นผู้สอนไม่ได้แต่ต้องให้นักเรียนเป็นผู้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยครูจะออกแบบการเรียนรู้ฝึกฝนให้ตนเองเป็นโค้ช (Coach) และอำนวยความสะดวก (Facilitator) ในการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-Based Learning : PBL) ของนักเรียนสิ่งที่เป็นตัวช่วยของครูในการจัดการเรียนรู้คือ ชุมชนการเรียนรู้ครูเพื่อศิษย์ (Professional Learning Communities : PLC) ซึ่งเกิดจากการรวมตัวกันของครูเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำหน้าที่ของครูแต่ละคนนั่นเอง

ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community) เป็นกระบวนการสร้างการเปลี่ยนแปลงโดยเรียนรู้จากการปฏิบัติงานของกลุ่มบุคคลที่มารวมตัวกันเพื่อทำงานร่วมกันและสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน ร่วมกันวาง เป้าหมายการเรียนรู้ของผู้เรียนและตรวจสอบ สะท้อนผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและผลที่เกิดขึ้นโดยรวมผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การวิพากษ์วิจารณ์ การทำงานร่วมกัน การร่วมมือรวมพลัง โดยมุ่งเน้นและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นองค์รวม โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย 5 ประการ ดังนี้ 1) มีเป้าหมายร่วมกันในการจัดการเรียนรู้/การพัฒนาผู้เรียนให้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ 2) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน้างาน/สถานการณ์จริงของชั้นเรียน 3) ทุกฝ่ายเกี่ยวข้องร่วมเรียนรู้และรวมพลัง/หนุนเสริมให้เกิดการสร้างความเปลี่ยนแปลงตามเป้าหมาย 4) มีการวิพากย์ สะท้อนผลการทำงานพัฒนาผู้เรียน และ 5) มีการสร้าง HOPE ให้ทีมงาน อันประกอบด้วย (1) Honesty & Humanity เป็นการยึดข้อมูลจริงที่เกิดขึ้นและให้การเคารพกันอย่างจริงใจ (2) Option & Openness เป็นการเลือกสรรสิ่งที่ดีที่สุดให้ผู้เรียนและพร้อมเปิดเผย/เปิดใจเรียนรู้จากผู้อื่น (3) Patience & Persistence เป็นการพัฒนาความอดทนและความมุ่งมั่นทุ่มเทพยายามจนเกิดผลชัดเจน (4) Efficacy & Enthusiasm เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในผลของวิธีการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนว่าจะทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ และกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่

ทั้งนี้ กระทรวงศึกษาธิการได้มอบนโยบายให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกแห่งในสังกัดดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนกระบวนการ PLC : Professional Learning Community “ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ” สู่สถานศึกษาในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมให้กับครูและผู้บริหารสถานศึกษาทั่วประเทศเกิดการเรียนรู้และแบ่งปันความรู้กันในองค์กรหรือในชุมชน จนกระทั่งเกิดการสะท้อนความคิดในด้านต่าง ๆ ที่จะเป็นแนวทางการพัฒนาผู้เรียนอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้การขยายผลมีประสิทธิภาพสูงสุดลงสู่สถานศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงขอให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนกระบวนการ PLC (Professional Learning Community) “ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ” สู่สถานศึกษาในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขึ้นและดำเนินงานขยายผลแก่บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในหน่วยงาน และร่วมกันวางแผนการขับเคลื่อนกระบวนการ PLC (Professional Learning Community) ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ไปสู่การปฏิบัติในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืนต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1 มีนโยบายในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ด้านความเชื่อมโยงจากนโยบายสู่การปฏิบัติ วัฒนธรรมการให้บริการ และการสร้างเครือข่ายการทำงาน และให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ มาตรฐานตำแหน่ง และวิทยฐานะ พัฒนาข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความก้าวหน้าในอาชีพมาตรฐานตำแหน่งและวิทยฐานะ

จากสาเหตุและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

2.เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษา ความหมายของความพึงพอใจ จาก ยงยุทธ สิมมา (2542) มณี โพธิเสน (2543) กรชกร ชวติ (2544) อิสรียา พจนธารี (2544) ปรียาพร อนุตรโรจน์ (2545) ตระกูล สุวรรณดี (2545) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเห็นชอบ ยินดี เห็นด้วย สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังและความต้องการของตนเองอย่างหมาะสม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ จาก มาสโลว์ (1943) เฮอร์ซเบอร์ก (1989) แมกเกรเกอร์ (1960) คอร์แมน (1987) สรุปได้ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจ ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ถือว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผลที่ได้รับจากงานกับการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกของกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

ความหมายของบทบาทผู้บริหารโรงเรียน

จากการศึกษา ความหมายของบทบาทของผู้บริหารโรงเรียน จาก ยนต์ ชุ่มจิต (2535) พศิน แตงจวง (2554) กนกวรรณ โสรัจจตานนท์ (2546) อาคม วัดไธสง (2547) สรุปได้ว่า บทบาทของผู้บริหารโรงเรียน คือ ผู้จัดการศึกษาในระดับโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารการศึกษา สามารถนำทักษะต่าง ๆ มาประยุต์ใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการของสังคม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารโรงเรียน

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารโรงเรียน จาก แฟเรน และเคย์ (1996) สุรศักดิ์ ปาเฮ (2545) กนกวรรณ โสรัจจตานนท์ (2546) หวน พินธุพันธ์ (2549) สุวกิจ ศรีปัดถา (2547) สรุปได้ว่า บทบาทผู้บริหารโรงเรียน ประกอบด้วย บทบาท 5 ประการ ดังนี้

1. บทบาทผู้อำนวยความสะดวก หมายถึง ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ครูได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่

2. บทบาทผู้ประเมิน หมายถึง ผู้บริหารชี้ให้เห็นถึงความสำคัญระหว่างการปฏิบัติงาน มีการแจ้งให้ครูทราบถึงมาตรฐานที่ใช้ในการประเมิน พร้อมทั้งแจ้งผลการประเมินเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่ครูทราบและรับฟังความคิดเห็นของครู

3. บทบาทผู้คาดการณ์ หมายถึง ผู้บริหารใช้ข้อมูลปัจจุบันเพื่อประกอบการตัดสินใจบริหารงาน สามารถชี้ให้เห็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของครู

4. บทบาทผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง ผู้บริหารปรึกษาคณะครูก่อนดำเนินงานสำคัญ สนับสนุนให้ครูทำงานเป็นทีม ยอมรับและปฏิบัติตามคำแนะนำของครูที่คาดว่าจะสามารถปฏิบัติได้จริง

5. บทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุน หมายถึง ผู้บริหารช่วยสนับสนุนการทำงานของครู ช่วยประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

ความหมายของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

จากการศึกษาความหมายของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จาก จุลลี่ ศรีษะโคตร (2557) ปภาวดี พิพัฒนลักษณ์ (2557) อนุสรา สุวรรณวงศ์ (2558) สำนักราชบัณฑิตยสภา (2558) อดุลย์ ไพรสณฑ์ (2558) ศิริรัตน์ โกศล (2559) วิจารณ์ พานิช (2559) ซาโต มานาบุ (2559) วิริยะ วรายุ (2559) นวรัตน์ ไวชมภู (2560) สุภัทรา สภาพอัตถ์ (2562) สรุปได้ว่า ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง การรวมตัวของสถานศึกษาในลักษณะทีมเรียนรู้ โดยครูเป็นผู้นำร่วมกัน ส่วนผู้บริหารเป็นผู้ดูแลสนับสนุนบนพื้นฐานวัฒนธรรมความสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตร ทีมีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และภารกิจร่วมกัน มีการดำเนินการแบบทีมร่วมเรียนรู้ เพื่อเปลี่ยนแปลงคุณภาพตัวเอง สู่คุณภาพการจัดการเรียนรู้ที่เน้นความสำเร็จหรือประสิทธิผลของผู้เรียนเป็นสำคัญ

แนวคิดทฤษฎีของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จาก ซอร์จิโอวานนี่ (1992) หลุยส์ และคณะ (1995) ไลเบอร์แมน และกรอนิคก์ (1996) มัลฟอร์ด และซันลินส์ (2003) ฮาร์รีส (2003) แอนเดอร์สัน และโทกรีริ (2003) โบลัม และคณะ (2005) สโตล์ และคณะ (2006) อัลแมน (2017) สรุปได้ว่า ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ มีดังนี้

1. ความร่วมมือจากผู้มีส่วนร่วมทางการสอน (Teach Participants How to Collaborate) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือทีมงานในการพัฒนาวิถีการปฏิบัติงานและบรรทัดฐานโดยการสอนทีมงานในการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้แบบกลุ่มการกำหนดเป้าประสงค์ร่วมเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงาน

2. การสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ (Create an Atmosphere of Trust) หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและเทคนิคการสอนของครู โดยการกระตุ้นให้ครูสนทนาถกเถียงหรือการสังเกตการจัดการเรียนการสอนของครูท่านอื่น ซึ่งเมื่อครูได้แลกเปลี่ยนทางความคิดอย่างสร้างสรรค์ก็จะนำไปสู่ความไว้วางใจซึ่งกันและกันโดยการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจมีเป้าหมายเพื่อสร้างความรู้สึกเป็นกันเองให้แก่ครู

3. การจัดให้มีเวลาที่เพียงพอให้แก่ครู (Allow Enough Time) หมายถึง ครูจะต้องมีเวลาที่เพียงพอต่อการพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ

4. การเปิดกว้าง (Be Broad and Inclusive) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อให้ทุกฝ่ายที่มีความเชี่ยวชาญหรือชำนาญการเข้ามาขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ของโรงเรียน

5. การได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก (Get Outside Help) หมายถึง การประสานความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาเพื่อลดเหตุการณ์ที่มีความซับซ้อน และยากที่จะแก้ไขได้ด้วยตนเอง

6. การตระหนักถึงการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ (Remember the L in PLC) หมายถึง ครูจะต้องพัฒนาการปฏิบัติงานทางวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การพัฒนาตนเอง การเรียนรู้แบบกลุ่มเป็นต้น

กรอบแนวคิดวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ผู้วิจัยได้บทบาทผู้บริหารโรงเรียนที่พัฒนาตามแนวคิดของแฟเรน และเคย์ (Farren and Kaye) ประกอบด้วย บทบาท 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบทบาทผู้อำนวยความสะดวกในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ 2) ด้านบทบาทผู้ประเมินในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ 3) ด้านบทบาทผู้คาดการณ์ในการส่งเสริมชุมชนการ

เรียนรู้ทางวิชาชีพ 4) ด้านบทบาทผู้ให้คำปรึกษาในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ 5) ด้านบทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

ตัวแปรอิสระ

1. เพศ
   ( ) ชาย
   ( ) หญิง
2. วุฒิการศึกษา
   ( ) ปริญญาตรี
   ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประสบการณ์การทำงาน
   ( ) 1-10 ปี
   ( ) 11–20 ปี
   ( ) มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
4. ขนาดสถานศึกษา
   ( ) ขนาดเล็ก
   ( ) ขนาดกลาง
   ( ) ขนาดใหญ่
   ( ) ขนาดใหญ่พิเศษ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ประกอบด้วย

1) บทบาทผู้อำนวยความสะดวกในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

2) บทบาทผู้ประเมินในในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

3) บทบาทผู้คาดการณ์ในในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

4) บทบาทผู้ให้คำปรึกษาในในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

5) บทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุนในในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติการสอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,230 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จากการเปิดตารางประมาณการขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ขนาดสถานศึกษาเป็นชั้น ประกอบด้วย สถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษาขนาดกลาง สถานศึกษาขนาดใหญ่ และสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วยตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพ

ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) เพื่อทราบถึงตัวแปรอิสระที่กำหนดไว้ในการศึกษา คือ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านบทบาทผู้อำนวยความสะดวกในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ด้านบทบาทผู้ประเมินในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ด้านบทบาทผู้คาดการณ์ในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ด้านบทบาทผู้ให้คำปรึกษาในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และด้านบทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.914

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและผ่านแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 91.91

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่ และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ใช้การวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูทีมีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา ด้วยการการทดสอบค่าที (t-test) และจำแนก ตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา ด้วยการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างของแต่ละกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.07 เป็นเพศชายคิด เป็นร้อยละ 39.93 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.15 รองลงมามีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.85 มีประสบการณ์การทำงาน 1–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.99 รองลงมามี ประสบการณ์การทำงาน

มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.41 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาน ศึกษาขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.08 รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 28.21

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.13) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ($\overline{X}$ =4.17) ด้านบทบาทให้คำปรึกษาในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ($\overline{X}$ =4.10) และด้านบทบาทผู้อำนวยความสะดวกในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ($\overline{X}$ =4.10) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนต่ำที่สุด คือ ด้านบทบาทผู้ประเมินในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ($\overline{X}$ =3.97)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบทบาทผู้ประเมินในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ด้านบทบาทผู้คาดการณ์ในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และด้านบทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's)

3.1 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ด้านบทบาทผู้ประเมินในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ครูที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 20 ปีขึ้น มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ด้านบทบาทผู้คาดการณ์ในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ครูที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี กับครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ด้านบทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ครูที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปีกับครูที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ครูที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปีกับครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และครูที่มีประสบการณ์การทำงาน 11-10 ปีกับครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 จำแนกตามขนาดสถานศึกษาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 อภิปรายผลดังนี้

1) ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนในยุคปัจจุบัน มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีบทบาทในการเป็นผู้นำที่ถูกต้องและเหมาะสม จึงทำให้ผู้บริหารโรงเรียนตะหนักถึงความสำคัญในบทบาทของตนเป็นอย่างมากที่จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารจึงต้องพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานทุกด้าน ภายใต้การบริหารงานตามบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านบทบาทผู้อำนวยความสะดวก ด้านบทบาทผู้ประเมิน ด้านบทบาทผู้คาดการณ์ ด้านบทบาทผู้ให้คำปรึกษาและด้านบทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชฎาภรณ์ โชคสงวนทรัพย์ (2551) ที่ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ในอำเภอทองผาภูมิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอทองผาภูมิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 เป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของครูที่มีต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ด้านบทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุนในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งหมายถึงผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการสร้างค่านิยมร่วมกัน ส่งเสริมสนับสนุนเป้าหมายการเรียนรู้ของนักเรียน สนับสนุนความร่วมมือและรวมพลัง ส่งเสริมสนับสนุนชี้แนะการปฏิบัติ ส่งเสริมให้มีการสะท้อนผลการปฏิบัติงานในการส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชช์ฑราณีย์ ศรีปานนาค (2554) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านอำนวยความสะดวกและอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งเสริมสนับสนุน ผู้ให้คำปรึกษา ผู้ประเมินและผู้คาดการณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านบทบาทผู้อำนวยความสะดวก ผู้บริหารโรงเรียนควรให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกตามความต้องการของครู จัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ อำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม กระตุ้นให้บุคลากรได้แสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ

2. ด้านบทบาทผู้ประเมิน ผู้บริหารโรงเรียนควรจัดให้มีการประเมินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมงานชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ แจ้งให้ครูทราบถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประเมิน มีประเมินตามสภาพความเป็นจริง มีการวางแผนและกำหนดผู้รับผิดชอบการประเมินอย่างชัดเจน แจ้งผลการประเมินอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา

3. ด้านบทบาทผู้คาดการณ์ ผู้บริหารโรงเรียนควรมีการวางแผนการบริหารงานในอนาคตได้อย่างเหมาะสม ใช้ข้อมูลปัจจุบันเพื่อประกอบการตัดสินใจ ใช้ประสบการณ์ต่าง ๆ ในการคาดการณ์ล่วงหน้าและเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างถูกต้อง ชี้ให้เห็นแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอันส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของครูได้

4. ด้านบทบาทผู้ให้คำปรึกษา ผู้บริหารโรงเรียนควรให้คำปรึกษา ก่อนดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังดำเนินงานอย่างเหมาะสม สามารถชี้แนะแนวทางการทำงานของครูได้อย่างมีคุณภาพ มีความไว้วางใจครูเมื่อมอบหมายงานให้ครูปฏิบัติ

5. ด้านบทบาทผู้ส่งเสริมสนับสนุน ผู้บริหารโรงเรียนควรสนับสนุนชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จนบรรลุผลสำเร็จ ส่งเสริมให้ครูมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ แก่ครู เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ส่งเสริมสนับสนุนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ครูในรูปแบบต่าง ๆ ช่วยให้ครูประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

บรรณานุกรม

กนกวรรณ โสรัจจตานนท์. (2546). *บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนที่สัมพันธ์กับแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณครู*. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

กรชกร ชวติ. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

จุลลี่ ศรีษะโคตร. (2557). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของครูในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

ซาโต มานาบุ. (2559). *การปฏิรูปโรงเรียน แนวความคิด “ชุมชนแห่งการเรียนรู้” กับการนำทฤษฎีมาปฏิบัติจริง*. นนทบุรี : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

ณัชชฑราณีย ศรีปานนาค. (2554). *บทบาทผูบริหารโรงเรียนและคุณลักษณะอันพึงประสงคของนักเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 2*. วิทยานิพนธปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

ตระกูล สุวรรณดี. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, มหาสารคาม.

ธีระ รุญเจริญ. (2545). *การบริหารเพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร: เยลโล่การพิมพ์.

นวรัตน์ ไวชมภู. (2560). การเปลี่ยนแปลงสู่ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพในศตวรรษที่ 21 ของอาจารย์พยาบาล. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้,* 4(1), หน้า 265.

ปภาวี พิพัฒนลักษณ์. (2557). *กลยุทธ์การพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนเรียนร่วมตามแนวคิดภาวะผู้นำที่ยั่งยืนเพื่อเสริมสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). *การบริหารวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม.

พสิน แตงจวง. (2554). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมลพัลลิชชิ่ง.

ไพวัลย์ สาลี. (2555). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการปฏิบัติการนิเทศภายในโรงเรียนสังกัดกลุ่มพัฒนาคุณภาพการศึกษาภูสิงห์ชายขอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 3*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

มณี โพธิเสน. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ยนต์ ชุ่มจิต. (2553). *ความเป็นครู*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554) *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: นานมีบุคพับลิชชิ่ง.

วิจารณ์ พานิช. (2554). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่21*. กรุงเทพฯ: ตถาตาพับลิเคชั่น.

วิริยะ วรายุ. (2559). *การพัฒนาชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนบ้านดอนมูล (สุวรรณสาราษฎร์บำรุง) โดยการเทียบเคียงสมรรถนะกับโรงเรียนลำปลายมาศพัฒนา*. วิทยานิพนธ์. การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

ศิริรัตน์ โกศล. (2559). *การพัฒนาสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ เพื่อจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญสำหรับสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

สุพล วังสินธ์. (มิถุนายน 2543). การบริหารโรงเรียนตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา. *วารสารวิชาการ*, 5(6), หน้า 29-30.

สุภัทรา สภาพอัตถ์. (2562). *การบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา* วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

สุรศักดิ์ ปาเฮ. (มกราคม 2545). การนิเทศภายในหัวใจของการปฏิรูปการเรียนรู้ในโรงเรียน. *วารสารวิชาการ*, 4(8). หน้า 25-31.

สุวกิจ ศรีปัดถา. (2547). *ความเป็นนักบริหารมืออาชีพ*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

หวน พินธุพันธ์. (2549). *นักบริหารมืออาชีพ*. พิมพ์ครั้งที่2. นนทบุรี: พินธุพันธ์การพิมพ์.

อดุลย์ ไพรสณฑ์. (2558). *การพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมของครูประถมศึกษาตามแนวคิดชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพในการเป็นครูนักวิจัย*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

อนุสรา สุวรรณวงศ์. (2558). *กลยุทธ์การบริหารเพื่อเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับครูโรงเรียนเอกชน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

อาคม วัดไธสง. (2547). *หนาที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา*. พิมพครั้งที่ 2. สงขลา : ภารกิจเอกสารและตำรา มหาวิทยาลัยทักษิณ.

อิสรียา พจนธารี. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรม สามัญศึกษาจังหวัดเลย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

สมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

Administrator Competencies Affecting Teachers' Performance in Educational Institutions under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1

ชนากานต์ เลิศกาญจนาพร[1] และประทีป มากมิตร[2]

Chanakan Lertkanjanaporn[1] and Prateep Markmit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: krujib88@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 (2) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 และ (3) เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 291 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) ด้านสมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดและ (3) ด้านสมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนาวิชาชีพ ปัจจัยด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ และปัจจัยด้านหลักสูตร การสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ได้ร้อยละ 52.8

คำสำคัญ: สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the administrator competencies in educational institutions under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1, (2) to study the performance of teachers in educational institutions under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1, and (3) to analyze the administrator competencies affecting the performance of teachers in educational institutions under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1. This research is quantitative. The sample group includes 291 teachers under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1. This research was collected by questionnaire. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression coefficients. Research results: (1) for the administrator competencies in educational institutions under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1, it was found that overall and each aspect was at the highest level; (2) for the performance of teachers in educational institutions under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1, it was found that overall and each aspect was at the highest level. At the highest level, (3) the administrator competencies affecting the performance of teachers in educational institutions under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1, it was found that there were three factors, namely: professional development factors; morality, ethics, and ethical code factors; and teaching curriculum, measurement, and evaluation of learning outcomes factors that can jointly predict the performance of teachers in educational institutions under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1 at 52.8%.

Keywords: Competencies of school administrators, the performance of teachers, educational institutions under the Office of Nakhon Pathom Primary Education Service Area 1

บทนำ

สถานศึกษาเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญที่สุด ที่จะทำหน้าที่สร้างและพัฒนาคนที่ดีมีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขด้วยการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นความคาดหวังของสังคมที่มีต่อสถาบันการศึกษา สถานศึกษาจึงต้องมีกระบวนการบริหารจัดการที่ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพสูงตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเช่นเดียวกับโรงเรียนของรัฐให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวดที่ 5 ส่วน 3 มาตรา 43 (พิชามญชุ์ ลาวชัย,

2562) ดังนั้นโรงเรียนจะต้องพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน พัฒนาผู้เรียนให้ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด โดยผู้บริหารสถานศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การจัดการศึกษาในสถานศึกษาประสบความสำเร็จ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษาของชาติ การบริหารจัดการศึกษาภายในโรงเรียนของตนด้วยวิธีการบริหารจัดการที่หลากหลาย จากสภาพในปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงจากผลที่เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ข่าวสารและการแข่งขันที่ไร้พรมแดน ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ผู้บริหารจึงต้องมีการนำสมรรถนะต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยผู้บริหารต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการสื่อสารที่กระตุ้นให้บุคลากรในองค์การได้ใช้ศักยภาพที่ดีทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยผู้บริหารต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการสื่อสารที่กระตุ้นให้บุคลากรในองค์การได้ใช้ศักยภาพที่ดีทำงานให้เกิดผลสูงสุด มีทักษะการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ก้าวทันกับยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้นำทั้งทางด้านการบริหารและในฐานะผู้ปกครองที่สร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจ ภายใต้การปกครองของตน ทำให้ครูเกิดพลังในการพัฒนาการเรียนการสอน พัฒนานักเรียนให้เป็นผู้มีสติปัญญาสูงขึ้น ผู้บริหารที่มีสมรรถนะจะสามารถทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของสถานศึกษาประสบความสำเร็จ

ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีคุณลักษณะและความสามารถที่เหมาะสมกับการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อนำไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ ส่วนการดำเนินการต่าง ๆ จะสำเร็จไปด้วยดีนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องใช้ความสามารถหรือสมรรถนะ(competency) ให้เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษาเกิดความรักและความศรัทธาในการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการคุรุสภา เรื่องสาระความรู้ สมรรถนะและประสบการณ์วิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ ตามข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด 2 ผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ได้ระบุไว้ว่า สมรรถนะของผู้บริหารประกอบด้วย การพัฒนาวิชาชีพ ความเป็นผู้นำทางวิชาการ การบริหารสถานศึกษา หลักสูตร การสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ กิจการและกิจกรรมนักเรียน การประกันคุณภาพการศึกษา และคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ผู้บริหารควรยึดสมรรถนะหลักในการทำงาน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดีการพัฒนาตนเอง และทำงานเป็นทีม ควบคู่ไปกับสมรรถนะประจำสายงานที่ผู้บริหารควรปฏิบัติ ได้แก่ การวิเคราะห์และสังเคราะห์การสื่อสารและจูงใจ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการมีวิสัยทัศน์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าสมรรถนะของผู้บริหารเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญกลยุทธ์หนึ่งที่จะทำให้การบริหารสถานศึกษาประสบความสำเร็จ เพราะผลสำเร็จของการบริหารสถานศึกษาที่เกิดจากผู้บริหารที่มีขีดความสามารถ และมีสมรรถนะสูงย่อมประเมินได้จากคุณภาพของผู้เรียน เนื่องจากผู้บริหารที่มีสมรรถนะจะส่งผลให้ครูผู้สอนมีประสิทธิภาพและส่งผลให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามไปด้วย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หมวด 1 มาตรา 6 (ราชกิจจานุเบกษา, 2542) กำหนดว่าการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับ

ผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จึงได้สร้างวิสัยทัศน์เพื่อให้สอดคล้อง ด้วยการเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่มีวิสัยทัศน์ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสู่สากลบนพื้นฐานความเป็นไทย และดำรงเอกลักษณ์ความเป็นชาวนครปฐม โดยมีเป้าประสงค์ให้นักเรียนมีพัฒนาการที่เหมาะสมตามวัย ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและเสมอภาค ครู ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษามีทักษะที่เหมาะสมและมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ แต่กลับพบว่าผลลัพธ์ของการดำเนินงานในปัจจุบันยังไม่เป็นไปดั่งวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ซึ่งเห็นได้จากรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 การสรรหาและการบรรจุครูไม่ทันกับความต้องการของโรงเรียน และไม่ตรงวิชาเอก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน เพราะโรงเรียนไม่สามารถหาครูใหม่ที่มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการมาทดแทนได้ทันเวลา ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการจัดการเรียนการสอน นอกจากนี้ปัญหาการบริหารงานบุคคลโรงเรียนยัง พบว่าครูต้องสอนหลายกลุ่มสาระการเรียนรู้ จากสาเหตุที่มีครูไม่เพียงพอและครูสอนไม่ตรงสาขาวิชาเอก ทำให้เตรียมการสอนไม่ทัน สืบเนื่องจากการที่ครูได้รับมอบหมายให้สอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่ครูไม่มีความถนัด ขาดการนิเทศ ติดตามและประเมินผลการพัฒนา ปัจจุบันศึกษานิเทศก์ไม่ค่อยมีบทบาทเข้ามานิเทศครูทำให้ครูไม่ได้รับการนิเทศจากศึกษานิเทศก์ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะสาขาวิชามีเฉพาะการนิเทศภายในที่โรงเรียนดำเนินการเอง ซึ่งครูเห็นว่ายังไม่ได้ช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เท่าที่ควร (นภารัตน์ หอเจริญ, 2559, น. 2)

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมด เห็นได้ว่าถึงแม้จะมีการพัฒนาในการบริหารงานด้านต่าง ๆ อย่างดียิ่งแล้ว แต่ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลยังคงอยู่ ย่อมส่งกระทบไปถึงการบริหารงานอื่น ๆ ได้เช่นกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการวางนโยบาย การวางแผนการศึกษาที่เป็นระบบ ขาดความรู้ทักษะที่จำเป็นในการบริหารงาน จึงทำให้คุณภาพการจัดการศึกษาไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้พัฒนา แก้ไขปัญหา และขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ให้เกิดคุณภาพต่อการจัดการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องสมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เพื่อจะได้นำผลงานวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

3. เพื่อศึกษาสมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา

วรรณยุพา ต้นมณี (2559, น. 41) ได้กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงพฤติกรรม ที่ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานหรือกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐานและส่งผลให้องค์กรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งสามารถวัดและสังเกตเห็นได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และลักษณะอื่น ๆ ที่โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร

สำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ (2549, น. 64) กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะ ไว้ว่า ปัจจุบันนี้สมรรถนะมีบทบาทและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรทุกประเภท กล่าวคือ ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรได้ รวมทั้งสามารถใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาฝึกอบรม การเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่งาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารผลตอบแทน เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 น. 4 - 7) อธิบายว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งความรู้ ทักษะ / ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี คือ "สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้" หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น การหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีได้

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2547, น. 98) กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะ ไว้ว่า สมรรถนะ หรือ Competency มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร สมรรถนะมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ต่อตัวองค์กรหรือหน่วยงาน และต่อการบริหารงานบุคคลโดยรวม ดังนี้

1) ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

2) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใด และจะต้องพัฒนาในเรื่องใด ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3) ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร

4) ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดหลักแล้วจะต้องใช้สมรรถนะตัวไหนบ้าง

5) ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว การวัดสมรรถนะแล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

6) ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้นเพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ

คณะกรรมการคุรุสภาได้มีประกาศ เรื่องสาระความรู้ สมรรถนะและประสบการณ์วิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ ตามข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556 (ราชกิจจานุเบกษา, 2556, น. 65) โดยกำหนดสาระความรู้และสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามมาตรฐานความรู้ ไว้อันประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาวิชาชีพ 2) ด้านความเป็นผู้นำทางวิชาการ 3) ด้านการบริหารสถานศึกษา 4) ด้านหลักสูตรการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ 5) ด้านกิจการและกิจกรรมนักเรียน 6) สมรรถนะการประกันคุณภาพการศึกษา และ 7) คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ

จากนิยามและความสำคัญอีกทั้งการกำหนดสาระความรู้และสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาตามมาตรฐานความรู้คณะกรรมการคุรุสภาที่กล่าวมาผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยด้านสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา

ธิตติยพัทย์ อยู่จิตร์ (2558, น. 19) ได้ให้ความหมายของ การปฏิบัติงานของครู หมายถึง การทำงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติงานของครู โดยใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพครู 12 ข้อตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556 เป็นเกณฑ์ ได้แก่ ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเพื่อพัฒนาวิชาชีพครูให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดแก่ผู้เรียน มุ่งมั่นพัฒนาผู้เรียนให้เติบโตเต็มตามศักยภาพ พัฒนาแผนการสอนให้สามารถปฏิบัติได้จริงในชั้นเรียน พัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนรู้จักคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ โดยเน้นผลถาวรที่เกิดแก่ผู้เรียน รายงานผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนได้อย่างมีระบบปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน ร่วมมือกับผู้อื่นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์ ร่วมมือกับผู้อื่นในชุมชนอย่างสร้างสรรค์ แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในทุกสถานการณ์

Jeerawut Kokyai (2558) ได้กล่าวไว้ว่า หน้าที่และความรับผิดชอบของครูมีมากมายหลายด้าน แต่อาจกำหนดภารกิจเป็นลักษณะงานได้ 8 ด้าน คืองานสั่งสอนและฝึกฝนวิทยาการ งานอบรมคุณธรรมและจริยธรรม งานวิจัยและการศึกษาค้นคว้า งานถ่ายทอดวัฒนธรรม งานมนุษย์สัมพันธ์ งานหน้าที่พิเศษต่าง ๆ งานรายงานผลนักเรียนและการแนะแนวและงานกิจกรรมนักเรียน ซึ่งหากว่าผู้ประกอบวิชาชีพครูสามารถปฏิบัติได้ครบถ้วนให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ได้ทุกงานดังกล่าวก็ได้ชื่อว่าเป็นครูผู้มีความรับผิดชอบ และหากว่าผู้

ประกอบวิชาชีพครูปฏิบัติด้วยใจมุ่งมั่น และมีสำนึกก็ย่อมได้ชื่อว่าเป็นผู้มีความเป็นครูที่ประสบความสำเร็จในอาชีพครู อย่างไรก็ตามสำหรับครูในยุคโลกาภิวัตน์นี้ ได้มีกรอบหรือกฎเกณฑ์สำหรับกำหนดมาตรฐานวิชาชีพครูเป็นวิธีการตรวจสอบที่เป็นรูปธรรมโดยคุรุสภาซึ่งเป็นองค์วิชาชีพครู เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูดังกล่าวมี 11 มาตรฐาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นที่การจัดกระบวนการในการเรียนการสอนให้กับศิษย์เป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะหน้าที่หลักของครูนั้นย่อมอยู่ที่ศิษย์ ความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดของครูก็เป็นความรับผิดชอบที่มีต่อศิษย์

ประกาศคณะกรรมการคุรุสภา เรื่อง รายละเอียดของมาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพครู ตามข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 (ราชกิจจานุเบกษา, 2563, น. 10 – 14) ได้กล่าวถึง มาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพครู มีรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้

การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพครู ในส่วนสาระการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา ประกอบด้วย

1) การปฏิบัติหน้าที่ครู อันได้แก่ (1) มุ่งมั่นพัฒนาผู้เรียนด้วยจิตวิญญาณความเป็นครู (2) ส่งเสริมการเรียน เอาใจใส่และยอมรับความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละบุคคล (3) สร้างแรงบันดาลใจผู้เรียนให้เป็นผู้ใฝ่เรียนรู้และผู้สร้างนวัตกรรม และ (4) พัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้ ประพฤติตนเป็น แบบอย่างที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม และเป็นพลเมืองดี

2) การจัดการเรียนรู้ อันได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและส่งเสริมหลักสูตรสถานศึกษา (2) การจัดทำแผนการสอนและจัดการเรียนการสอนที่เน้น การพัฒนาผู้เรียนตามความถนัดและความสนใจให้มีปัญญารู้คิด มีความเป็นนวัตกร และมีความสุขในการเรียน (3) ดูแลช่วยเหลือ พัฒนาและรายงานผลการพัฒนาผู้เรียนเป็นรายบุคคลอย่างเป็นระบบ (4) วิจัย สร้างนวัตกรรม และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน (5) ทำงานเป็นทีมอย่างสร้างสรรค์ และร่วมกิจกรรมพัฒนาวิชาชีพ (6) สื่อ และการวัดการประเมินผลการเรียนรู้ (7) การบูรณาการความรู้และศาสตร์การสอน (8) การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้

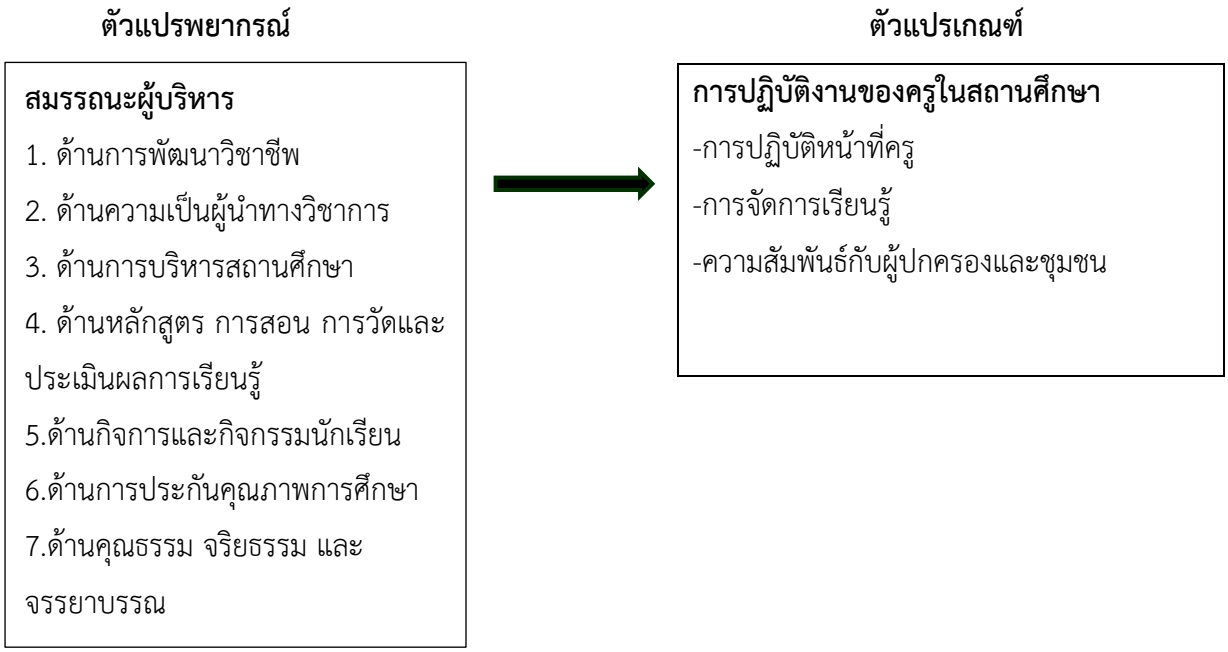
3) ความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน อันได้แก่ (1) ร่วมมือกับผู้ปกครองในการพัฒนาและแก้ปัญหาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพของผู้เรียน (3) ศึกษาเข้าถึงบริบทของชุมชน และสามารถอยู่ร่วมกันบนพื้นฐานความแตกต่างทางวัฒนธรรม และ (4) ส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสาระการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาเป็นแนวทางในการศึกษาการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) การปฏิบัติหน้าที่ครู 2) การจัดการเรียนรู้ และ 3) ความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาเรื่องในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ประกาศคุรุสภา เรื่อง สาระความรู้ สมรรถนะและประสบการณ์วิชาชีพของผู้ประกอบ

วิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ ตามข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556 กำหนดกรอบตัวแปรสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา และประกาศคณะกรรมการคุรุสภา เรื่อง รายละเอียดของมาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพครู ตามข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 กำหนดกรอบตัวแปรการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภาพ ได้ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 รวมทั้งสิ้น 121 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607- 610) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 97 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล คือครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวนโรงเรียนละ 3 คน คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 291 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย 1) เพศ 2) ประสบการณ์ทำงาน และ 3) ระดับการศึกษาสูงสุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับสมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการพัฒนาวิชาชีพ 2) ด้านความเป็นผู้นำทางวิชาการ 3) ด้านการบริหารสถานศึกษา 4) ด้านหลักสูตรการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

5) ด้านกิจการและกิจกรรมนักเรียน 6) ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและ 7) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ครู 2) ด้านการจัดการเรียนรู้ และ 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะผู้บริหาร และการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็น เพื่อสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมการค้นคว้าอิสระตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหาที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งถือว่าข้อคำถามสามารถดำเนินการขั้นต่อไปได้

4) นำแบบสอบถามสมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 58 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูในโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนวัดเกาะวังไทร (กิตติวัฒนาคาร) จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) พบว่าข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ .995 ข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ .968 และข้อคำถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ .991

5) นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 291 คน

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลทั้งหมด

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ นำมาแจกแจงความถี่เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับสมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมาย รายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวมการแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ตามความคิดเห็นของครู ซึ่งเป็นแบบสอบถาม มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ ที่ได้มาแปลความหมาย รายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวมการแปลผลค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์ในการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

4. นำข้อมูลที่ได้แปลความหมายของระดับสมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 กับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 มาวิเคราะห์สมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้ อ ที่ 1 สมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่าสมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = .52) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ด้านการพัฒนาวิชาชีพค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = .53) รองลงมาด้านหลักสูตรการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = .56) และด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = .53) ส่วนด้านความเป็นผู้นำทางวิชาการและด้านการบริหารสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = .55)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่2 การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76, S.D. = .38) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการปฏิบัติหน้าที่ครู มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79, S.D. = .36) รองลงมาคือ ด้านการจัดการเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 4.74, S.D. = .39) และอันดับสุดท้ายคือด้านความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน ($\overline{X}$ = 4.74, S.D. = .42) ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 สมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนาวิชาชีพ รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ และปัจจัยด้านหลักสูตรการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ได้ร้อยละ 52.8 (R^2 = .528) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y' = 2.378 + .401X_1 + .360X_7 - .247X_4$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z' = .567X_1 + .534X_7 - .365X_4$

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้าน สมรรถนะผู้บริหารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีสมรรถนะในการทำงานที่ดี และเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของ (นิธิ เรืองสุขอุดม, 2563, น. 112) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1 พบว่าสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พัชรินทร์ ปัญจมณี, 2557, น. 129) ได้ทำวิจัยเรื่องระดับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี พบว่าระดับสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ด้าน การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะครูจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยนำจรรยาบรรณวิชาชีพครูมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ (ธิตติพัทย์ อยู่จิตร์, 2558, น. 108) ได้ทำวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนชะอำคุณหญิงเนื่องบุรี ตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556 พบว่าการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนชะอำคุณหญิงเนื่องบุรี ด้านปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดแก่ผู้เรียน จากผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ (ภูมินทร์ เจริญสุข, 2559, น. 6) ได้ทำวิจัยเรื่องสภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33 ซึ่งสภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33 พบว่าที่ปฏิบัติมากที่สุด คือมาตรฐานที่ 1 ปฏิบัติกิจกรรม

ทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนา รองลงมาคือมาตรฐานที่ 8 ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนมาตรฐานที่ 3 มุ่งมั่นพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ว่า“สมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1” พบว่ามี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนาวิชาชีพ รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ และปัจจัยด้านหลักสูตรการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจัยด้านการพัฒนาวิชาชีพ ปัจจัยด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ และปัจจัยด้านหลักสูตรการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ล้วนมีความสัมพันธ์และมีผลต่อการปฏิบัติงานของครู สมรรถนะดังกล่าวจะทำให้ผู้บริหารกำหนดทิศทางที่ทำให้การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับ (ชัยณรงค์ คำภูมิหา, 2556, น. 76) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครูมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับ (เกรียงไกร แสนสุข สุรัตน์ ดวงชาทม, และชรินดา พิมพบุตร, 2565, น. 285) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 พบว่าสมรรถนะด้านหลักสูตร การสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาสมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่าสมรรถนะของผู้บริหารด้านผู้บริหารสามารถใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มแนวทางในการพัฒนาส่งเสริม อาทิมีการอบรมพัฒนาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการเรียนรู้เพิ่มเติม

2. ผลการวิจัย พบว่าการปฏิบัติงานของครูด้านความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชนมีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้นครูจะต้องมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชนให้มากยิ่งขึ้น โดยการติดต่อประสานงานและทำกิจกรรมร่วมกันกับชุมชน

3. ผลการวิจัย พบว่าสมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาปัจจัยด้านหลักสูตรการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้นควรมีการสัมมนาและจัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและครูได้มีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานที่ดี เพื่อพัฒนาสถานศึกษาได้มีความก้าวหน้าต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่ต่างกัน

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูในสังกัดต่าง ๆ

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของครูให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

เกรียงไกร แสนสุข, สุรัตน์ ดวงชาทม, และชรินดา พิมพบุตร. (2565). สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 10(39), หน้า 284-293.

ชัยณรงค์ คำภูมิหา. (กรกฎาคม - กันยายน 2556). สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,* 38(3), หน้า 76.

ธิตติยพัทย์ อยู่จิตร์. (2558). *การปฏิบัติงานของครูโรงเรียนชะอำคุณหญิงเนื่องบุรี ตามข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

นภารัตน์ หอเจริญ. (2559). *สมรรถนะของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

นิธิ เรืองสุขอุดม. (2563). สมรรถนะของผู้บริหารกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประกาศคณะกรรมการคุรุสภาเรื่อง สาระความรู้ สมรรถนะและประสบการณ์วิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ ตามข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. ๒๕๕๖. ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๖. *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 130 ตอนพิเศษ 156 ง. เลขหน้า 43.

พัชรินทร์ ปัญจมณี. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา กับการดำเนินงานของโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

พิชามญชุ์ ลาวชัย. (2562). *สมรรถนะของผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม.*วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ภูมินทร์ เจริญสุข. (มกราคม - มิถุนายน 2559). สภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33. *สิกขาวารสารศึกษาศาสตร์,* 3(1), หน้า 6.

วรรณยุพา ต้นมณี. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานบุคคลในเครือข่ายโรงเรียนที่ 20 สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ. (2549). *ชุดวิชาการจัดการเรียนรู้โครงการพัฒนาวิชาชีพผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาประจำการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers.

Jeerawut Kokyai. (2557). *หน้าที่และความรับผิดชอบของวิชาครู*. เข้าถึงได้จาก : https://sites.google.com/site/krutubtib/khru/hnathi-laea-khwam-rab-phid-chxb-khxng-wicha-khru.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), p.608.

พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในบริบทของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1

Administration Behaviors of School Administrators Affecting Community Participation in Schools under Bangkok Primary Education Service Area Office 1

วรรณกร มาลยาภรณ์[1] และประทีป มากมิตร[2]

Wannakorn Malayaporn[1] and Prateep Markmit[2]

[1]นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[2]อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: Maxii.wannakorn22@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 (2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 (3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและครูผู้สอนจำนวน 295 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการควบคุมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจูงใจ ด้านการตัดสินใจ ด้านการเป็นผู้นำและด้านการกำหนดเป้าหมายอยู่ในระดับปานกลาง (2) การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลางและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และ (3) ด้านพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา พบว่า มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการกำหนดเป้าหมาย ปัจจัยด้านการเป็นผู้นำ ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน โดยมีประสิทธิภาพในการทำนาย ร้อยละ 67.10

คำสำคัญ: พฤติกรรมการบริหาร ผู้บริหารสถานศึกษา การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา

Abstract

This research has three objectives (1) to study the administrative behavior of school administrators in schools under Bangkok Primary Education Service Area Office 1; (2) to study community participation in schools under Bangkok Primary Education Service Area Office 1, and (3) to study the administrative behavior of school administrators that affect community participation in schools under Bangkok Primary Education Service Area Office 1. This research is quantitative. The sample group was a group of administrators and teachers totaling 295 people. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression coefficients Research results (1) For the administrative behavior of school administrators, it was found that overall aspects were at a moderate level. When considering each aspect, it was found that communication and operational control were at a high level, while motivational decision-making, leadership, and goal-setting were moderate; (2) for community participation in schools, it was found that overall and each aspect were at a moderate level, namely participation in operations, participation in decision-making, participation in receiving benefits, and participation in the evaluation, respectively. (3) In examining the administrative behaviors of school administrators affecting community participation in schools, it was found that there were four factors, namely setting goals, leadership factors, motivation factors, and operational control factors with a prediction efficiency of 67.10 percent.

Keywords: Administrative behavior, school Administrators, community participation

บทนำ

การบริหารโรงเรียนมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาเป็นอย่างมาก เนื่องจากโรงเรียนเป็นหน่วยงานที่รับนโยบายระดับสูงไปปฏิบัติให้เกิดผล ภารกิจหลักของโรงเรียน คือ การจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ในหลักสูตร การบริหารโรงเรียนให้มีผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายนั้น ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ ในฐานะผู้บริหารในฐานะผู้นำของบุคลากรในโรงเรียนที่มีอำนาจมีหน้าที่ในการพัฒนาการเรียนการสอน ควบคุมการจัดการศึกษาในโรงเรียน ดังนั้น พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกในการบริหาร กระทบต่อการปฏิบัติของครู อาจารย์ บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนโรงเรียนโดยตรง พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษา ดังผลการศึกษาของมนตรา ผลศรัทธาและสุเทพ ลิ่มอรุณ. (2557, น. 738) ที่พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา 4 ด้าน คือด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการตัดสินใจและด้านการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนและพบว่าผู้บริหารสถานศึกษาควรปรับปรุงพฤติกรรมการบริหารด้านการควบคุมการปฏิบัติงานและต้องพัฒนาพฤติกรรม การบริหารด้านการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น เพื่อที่จะทำให้การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษามีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ส่วนเรนซิส ไลเคิร์ท (Rensis Likert, 1961 อ้างถึงใน สุพจน์ วิชัยศรี, 2550, น. 12) ได้ศึกษาวิจัยพบว่าการจัดองค์การบริหารที่ดีมีประสิทธิภาพที่ใช้บริหารแล้วจะได้ทั้งงานและน้ำใจคนนั้น ต้องเกิดจากองค์ประกอบของการบริหารสำคัญ 6 ประการ กล่าวคือ แบบการบริหารใดมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะการปฏิบัติหรือสภาพการจัดองค์การบริหารขององค์ประกอบต่อไปนี้ คือ 1) การเป็นผู้นำ (Leadership) 2) การจูงใจ (Motivation) 3) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 4) การตัดสินใจ (Decision Making) 5) การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting) และ 6) การควบคุมการปฏิบัติงาน (Control) ภารกิจหลักทั้ง 6 งานของโรงเรียนจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องแสดงพฤติกรรม การบริหารให้เหมาะสมกับงานทั้ง 6 งาน เพื่อส่งผลให้โรงเรียนประสบความสำเร็จปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดได้

นอกจากนี้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 ได้กำหนดแนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาไว้ในมาตรา 8 (2) ว่าการจัดการศึกษาต้องยึดหลักการให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา การบริหารงานโรงเรียนจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษาในการจัดและพัฒนาการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด สถานการณ์ปัจจุบันการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในบริบทของชุมชนในสถาน ศึกษายังเป็นโอกาสพัฒนาที่ทุกสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในบริบทของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 ว่าอยู่ในระดับใด มีพฤติกรรมการบริหารด้านใดบ้าง ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในบริบทของชุมชนในสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 ตลอดจนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาเพื่อให้การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1

2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1

3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร

เรนซีส ไลเคิร์ท (Rensis Likert, 1961 อ้างถึงใน สุพจน์ วิชัยศรี, 2550, น. 12) ได้กล่าวว่า การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การบริหารงานองค์การที่ได้ทั้งงาน ได้ทั้งน้ำใจคนและได้ผลผลิตที่สูง องค์การที่ประสบความสำเร็จไม่ว่าจะมีขนาดใดก็ตาม ความสำเร็จขององค์การจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ต่อกันและระบบการใช้อิทธิพลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหารกับบุคลากรในองค์การขึ้นอยู่กับการแสดงออกหรือพฤติกรรมการบริหาร 6 ด้าน คือ 1) ด้านการเป็นผู้นำ 2) ด้านการจูงใจ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านการตัดสินใจ 5) ด้านการกำหนดเป้าหมาย และ 6) ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน ส่วนรูปแบบของระบบบริหาร(Management System) หรือแบบของความเป็นผู้นำ (Leadership Pattern) ภายในองค์การนั้นมี 4 ระบบคือ ระบบที่ 1 อำนาจเผด็จการ ระบบที่ 2 อำนาจเมตตา ระบบที่ 3 การปรึกษาหารือ และ ระบบที่ 4 กลุ่มที่มีส่วนร่วม องค์การจะมีความสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้มากน้อยเพียงใดนั้น จึงขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการบริหารและระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการมีส่วนร่วมของชุมชน

สันติ บุญภิรมย์ (2552, น. 62-63) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการบริหารอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องใช้ศิลปะในการบริหารมากกว่าใช้ศาสตร์ การที่จะให้เข้ามามีส่วนร่วมของผู้ร่วมงานในปริมาณเท่าใดเป็นคำถามที่ตอบได้ยากมาก ไม่มีสูตรสำเร็จขึ้นอยู่กับทักษะ ประสบการณ์และความสามารถในการจัดการของผู้บริหารแต่ละคน แนวทางของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

เรนซีส ไลเคิร์ท (Rensis Likert,1967 อ้างถึงใน สุพจน์ วิชัยศรี, 2550, น. 12) ได้ศึกษาการทำงานจากสำนักงานฝ่ายขายจำนวน 40 แห่ง พบว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จไม่ว่าจะมีขนาดใดก็ตาม ความสำเร็จ ขององค์การจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ต่อกันและระบบการใช้อิทธิพลที่มีประสิทธิภาพ โดยศึกษาเปรียบเทียบความ สามารถในการผลิต (Productivity) ของแต่ละระบบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานในแต่ละระบบที่อยู่ภายใต้การแสดงออกของผู้บริหารที่กระทำหรือปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลดีและมีประสิทธิภาพพฤติกรรมการ บริหารของผู้บริหารดังกล่าวแบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ 1) ด้านการเป็นผู้นำ 2) ด้านการจูงใจ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านการตัดสินใจ 5) ด้านการกำหนดเป้าหมาย และ 6) ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน สรุปผลการศึกษา พบว่า ระบบการบริหาร (Management System) หรือแบบของความเป็นผู้นำ (Leadership Pattern) ภายในองค์การแบ่งออกเป็น 4 ระบบ คือ 1) ระบบเผด็จการ 2) ระบบเผด็จการแบบมีศิลป์ 3) ระบบการปรึกษาหารือ และ 4)ระบบการเข้ามามีส่วนร่วม

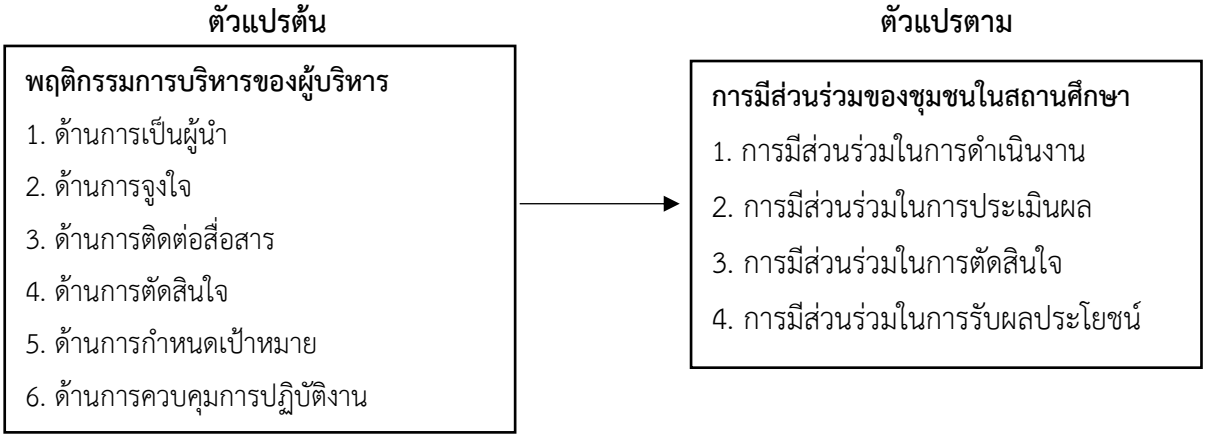
ทฤษฎีการจูงใจของวรูม วิตเตอร์ วรูม (Victor Vroom) เป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อว่า ระดับผลผลิตของบุคคลอยู่ที่แรงกดดัน 3 ประการคือ 1) เป้าหมายของบุคคล 2) ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และ 3) ความเชื่อที่ว่าความสามารถของเขาจะมีอิทธิพลต่อผลผลิตมากน้อยเพียง ใด ซึ่งทฤษฎีนี้จะชี้ให้เห็นว่าบุคคลมีความแตกต่างกัน และระดับแรงจูงใจขึ้นอยู่กับแรงกดดันภายในของแต่ละบุคคล รวมถึงสถานการณ์ของการทำงานด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนตรา ผลศรัทธาและ สุเทพ ลิ่มอรุณ (2557, น. 746) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพชรบุรีเขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน อยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการเป็นผู้นำและด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

สมฤดี ใยอิ่ม และคณะ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความสำเร็จในการบริหารจัดการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3)พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและตัวแปรที่ได้รับเลือกเข้าสมการได้แก่ ด้านความคิดริเริ่ม (X_1) และ ด้านการประสานงาน (X_6) โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายร้อยละ 83.00

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง เครจซี่และ

มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 59 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 295 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยมีลักษณะตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ (Force Choice)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มี 6 ด้าน จำนวน 38 ข้อ ใช้แนวคิดของไลเคิร์ท (Likert) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับของไลเคิร์ท (Likert'S Five Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มี 4 ด้าน จำนวน 22 ข้อ ใช้แนวคิดของไลเคิร์ท (Likert) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับของไลเคิร์ท (Likert'S Five Rating Scale)

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาและการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยและได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข ได้ข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ

3) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of Item Objective Congruence) ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ ผู้วิจัยดำเนินการตามผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำและได้ข้อคำถามรวม 60 ข้อ

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ค่า IOC แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1990, pp. 202-204) พบว่า ข้อคำถามโดยรวมทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.929 แล้วนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามเกณฑ์การประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด. 2556, น. 101)

3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามเกณฑ์การประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 101)

4) วิเคราะห์พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.41 S.D. =0.43) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ด้านการติดต่อ สื่อสาร ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =3.54, S.D.= 0.42) รองลงมาด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =3.50, S.D. = 0.42) และด้านการจูงใจ ($\overline{X}$ =3.47, S.D.=0.44) ส่วนด้านการกำหนดเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 3.25, S.D. = 0.46)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.17, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =3.39, S.D.=0.41) รองลงมาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\overline{X}$ =3.22, S.D.=0.40)และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\overline{X}$ = 3.31, S.D. = 0.46) ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 2.95, S.D.=0.54)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการกำหนดเป้าหมาย (X_5) ด้านการเป็นผู้นำ (X_1) ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน (X_6) ด้านการจูงใจ (X_2) ที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ได้ร้อยละ 67.10 (R^2=.671) และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ .23436 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านการกำหนดเป้าหมาย (β= .372) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการเป็นผู้นำ (β=.211) ปัจจัยด้านการจูงใจ (β = .159) และปัจจัยด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน (β =.147) ตามลำดับ สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = .413+.331(X_5) + .199(X_1) + .141(X_6) + .146(X_2)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = .372(Z_5) + .211(Z_1) + .147(Z_6) + .159(Z_2)$$

การอภิปรายผล

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่1

1.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 อยู่ในระดับดี ผลจากการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 2 ด้านคือ 1) ด้านการติดต่อสื่อสารและ 2) ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนอีก 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ 1) ด้านการจูงใจ 2) ด้านการตัดสินใจ 3) ด้านการเป็นผู้นำ และ 4) ด้านการกำหนดเป้าหมาย ตามลำดับ พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาที่พบว่าด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการควบคุมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยการติดต่อสื่อสารกับทีมงานและบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นแบบลักษณะของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นการสื่อสารแบบสองทาง และประกอบกับระบบการสื่อสารในปัจจุบันมีความครอบคลุมทุกกลุ่มบุคลากรของชุมชนในสถานศึกษา มีความรวดเร็ว สื่อสารเป็นกลุ่มได้อย่างทั่วถึง ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แต่ขณะเดียวกันการมีข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอและทันเหตุการณ์ก็ยังมีความสำคัญในกระบวนการบริหารเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับ สมยศ นาวีการ (2521, น. 477-478) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารไม่ได้บริหารงานอย่างโดดเดี่ยว ต้องปฏิบัติหน้าที่การบริหารด้วยการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น กระบวน การติดต่อสื่อสารจึงเป็นรากฐานของหน้าที่การบริหารทั้งหมด และด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน ที่อยู่ในระดับมากนั้น ทั้งนี้เป็นเพราะการควบคุมการปฏิบัติงานในสถานศึกษามีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การกำหนดสายการบังคับบัญชาที่มีอย่างชัดเจน มีการนำผลของการประเมินมาปรับใช้การพัฒนางาน โดยยึดแนวปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์ที่มีมาตรฐานของเขตพื้นที่การศึกษามาเป็นแนวปฏิบัติ และมีการชี้แนะให้คำแนะนำในการนิเทศเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ทุกสถานศึกษาได้ให้ความสำคัญเพื่อการพัฒนาการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับ มนตรา ผลศรัทธาและสุเทพ ลิ่มอรุณ (2557, น. 746) ที่ศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 และพบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพชรบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการควบคุมการปฏิบัติงานอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการเป็นผู้นำและด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ และสอดคล้องกับ สมนึก อินทรเทพ (2558,น. 91) ที่ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผล

ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี ที่ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษาด้วย หากพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นไปในแนวทางที่ครูและบุคลากรมีความพึงพอใจและเห็นพ้องต้องกันในการที่จะทำให้โรงเรียนนั้นประสบผลสำเร็จ ย่อมเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นความ สำเร็จของการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา รวมถึงความสำเร็จในการทำหน้าที่ของครูและบุคลากร จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้พิจารณาได้ว่า สมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 อยู่ในระดับดีนั้น ผลการวิจัย ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับดี จากผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ยังให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษายังไม่มากพอ จึงเป็นผลให้การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน อาจเป็นผลมาจากการดำเนินงานของสถานศึกษาที่มีบุคลากรที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน การเปิดโอกาสมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมในผลประโยชน์ ตลอดจนร่วมในการประเมินผล และให้เกิดความรู้สึกส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน รวมทั้งความรู้สึก ความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจอาจยังต้องให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการให้รางวัลด้วยการชมเชย ยกย่อง ให้เกียรติที่ใช้เป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญให้ผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเกิดพลังต่าง ๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและเกิดความภาค ภูมิใจได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ สอดคล้องกับ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551, น. 1) ที่กล่าวไว้ว่า การทำงานในองค์การจะไม่สามารถประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายได้ ถ้าปราศจากการร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนให้เข้ามามีส่วนร่วมและประสานงานกันอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อมุ่งประโยชน์ให้แก่องค์การ เพราะในความเป็นจริงองค์การส่วนมากมักประกอบด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างเป็นจำนวนมาก และความแตกต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในองค์การอย่างชัดเจน จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้พิจารณาได้ว่า สมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับดีนั้น จากผลการวิจัย พบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานดังกล่าว

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

3.1 จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 ทุกด้านนั้น จากผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน และด้านการจูงใจ ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสให้มีกำหนดเป้าหมายร่วมกัน มีบทบาทการเป็นผู้นำในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีการควบคุมการปฏิบัติงานในลักษณะของการตรวจสอบ นิเทศ ควบคุมและประเมินผลงานของครูและบุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยมีมาตรฐานหรือเกณฑ์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติที่สำคัญในกระบวนการบริหาร มีการนำข้อมูลและผลจากการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจ มีการกำหนดสายบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจนเพื่อใช้ในการบริหาร เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรในชุมชนได้มีส่วนร่วมและมีอิสระในการตัดสินใจ โดยเน้นการกำหนดเป้าหมายที่สัมพันธ์กับความต้องการของชุมชนในสถานศึกษา ให้สามารถนำไปปฏิบัติได้และสามารถสร้างความพึงพอใจ แรงจูงใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ เรนซีส ไลเคิร์ท (Rensis Likert, 1967 อ้างถึง ใน สุพจน์ วิชัยศรี, 2550, น. 12) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยจากสำนักฝ่ายขายจำนวน 40 แห่งแล้ว พบว่าองค์การที่ประสบความสำเร็จไม่ว่าจะมีขนาดใดก็ตามขึ้นกับความสัมพันธ์ต่อกันเป็นสำคัญและระบบการใช้อิทธิพลที่มีประสิทธิภาพ โดยศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการผลิต (productivity) ของแต่ละระบบที่มีความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานไปทีละระบบ ซึ่งอยู่ภายใต้การกระทำหรือการแสดงออกของผู้บริหารที่ปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลดีและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เรนซีส ไลเคิร์ท (Rensis Likert, 1967, p.445) ได้กล่าวอีกว่า การกำหนดเป้าหมาย ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานทุกชนิด การบริหารที่ดีจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน แน่นอน เป้าหมายของแต่ละองค์การอาจแตกต่างกันไปสุดแต่รูปแบบและลักษณะพื้นฐานขององค์การ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมได้ การให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การ ทำให้บุคลากรทุ่มเทความสามารถ เพื่อให้องค์การเกิดความเจริญก้าวหน้าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพได้

นอกจากนี้ผลการวิจัย ยังพบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาอีก 2 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการตัดสินใจยังไม่ส่งผลโดยตรงกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดการด้านการติดต่อสื่อสาร เกี่ยวกับด้านข้อมูลข่าวสารที่ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำสู่การปฏิบัติได้ ไม่ชัดเจน ไม่ทันเหตุการณ์ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาและชุมชนเพื่อการตัดสินใจตั้งแต่การตรวจสอบและประเมินผลทางเลือกของการตัดสินใจร่วมกันที่มีผลต่อการบริหาร การตัดสินใจในการกำหนดความต้องการ การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานของสถานศึกษา ยังต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาเป็น

อย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร พินะสา (2549,น. 80) ที่ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย มีพฤติกรรมการตัดสินใจโดยวิธีการประชุมอภิปรายปัญหาร่วมกับกลุ่มผู้บังคับบัญชาทุกคน แล้วทำการตัดสินใจโดยใช้ความเห็นที่สอดคล้องกันในการบริหารงานโรงเรียนทั้ง 6 งาน ซึ่งที่กล่าวมาข้างต้น พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญต่อความสำเร็จ สอดคล้องกับ ไลเคิร์ท (Rensis Likert, 1961 อ้างถึงใน สุพจน์ วิชัยศรี, 2550, น. 12) ที่ได้ศึกษาพบว่า การจัดองค์การบริหารที่ดีมีประสิทธิภาพที่ใช้บริหารแล้วจะได้ทั้งงานและน้ำใจคนนั้น ต้องเกิดจากองค์ประกอบของการบริหารสำคัญ 6 ประการ กล่าวคือ แบบการบริหารใดมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะการปฏิบัติ หรือสภาพการจัดองค์การบริหารขององค์ประกอบต่อไปนี้ คือ 1) การเป็นผู้นำ (Leadership) 2) การจูงใจ (Motivation) 3) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 4) การตัดสินใจ (Decision Making) 5) การกำหนดเป้าหมาย(Goal Setting) และ 6) การควบคุมการปฏิบัติงาน (Control) ดังนั้นภารกิจหลักทั้ง 6 งาน ของโรงเรียนจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมการบริหารให้เหมาะสมกับงานทั้ง 6 งาน เพื่อจะนำพาโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างสูงสุด จากที่กล่าวข้างต้น พิจารณาได้ว่าสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ทุกด้านส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษานั้น จากผลการวิจัย พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา อันจะส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาได้ตามเป้าหมาย

2. การมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรสร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรของชุมชนในสถานศึกษาให้ความสำคัญและปรับวิธีการเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

3. ผลการวิจัย พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 พบว่า ด้านการกำหนด

เป้าหมาย ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน และด้านการจูงใจ ส่งผลโดยตรงต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญและปรับวิธีการให้เหมาะสมกับบริบทและความต้องการของชุมชนในสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชนให้เพิ่มมากขึ้น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษาได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ด้านสภาพปัญหา ความต้องการของชุมชนในสถานศึกษาเพื่อจัดทำแผนพัฒนาที่เป็นประโยชน์ได้

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการส่งเสริมพัฒนาที่ดีได้

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนในสถานศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (25 51). *ศิลปะการบริหารสัมพันธภาพ.* กรุงเทพฯ: ปัญญชน.

มนตรา ผลศรัทธาและสุเทพ ลิ่มอรุณ . (2557,พฤษภาคม – สิงหาคม). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของ ชุมชนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2.*วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 2(738), หน้า 738-751.

สุพจน์ วิชัยศรี. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบริหารกับมาตรฐานการบริหารและการจัดการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

สมฤดี ใยอิ่ม และคณะ. (2565). *พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, สมุทรปราการ.

สมยศ นาวีการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ.* กรุงเทพ: ดวงกมล.

สมนึก อินทรเทพ. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

สันติ บุญภิรมย์. (2552). *นวัตกรรมการบริหารการศึกษา.* กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

อัมพร พินะสา. (2549). *การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย.* วิทยานิพนธ์ศึกษาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book Company.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Co-Educational Management of School Administrators under Bang Khun Thian District Office, Bangkok.

ศุภิสร อำพันมณี[1] และประทีป มากมิตร[2]

Supisorn Ampanmanee[1] and Prateep Markmit[2]

[1]นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[2]อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: June.supisorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ คือผู้บริหาร ครูการศึกษาพิเศษและครูผู้สอนเด็กเรียนร่วม โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตบางขุนเทียน คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 191 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่าโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และ (3) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเครื่องมือ และปัจจัยด้านกิจกรรมการเรียนการสอน สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 72.3

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล การบริหารจัดการเรียนร่วม โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

Abstract

This research has three objectives: (1) to study the level of factors affecting the co-educational management of school administrators under Bang Khun Thian District Office, Bangkok; (2) to study the level of co-educational management of school administrators under Bang Khun Thian District Office, Bangkok; and (3) to analyze factors affecting the co-educational management of school administrators under Bang Khun Thian District Office, Bangkok. This research is quantitative. The sample group includes 291 administrators, special education needs teachers, and teachers who teach co-educational children under Bang Khun Thian District Office, Bangkok. Data were collected through questionnaires. Statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation. and stepwise multiple regression coefficients. Research results: (1) for the factors affecting the co-educational management of school administrators under Bang Khun Thian District Office, Bangkok, it was found that overall and each aspect were at a high level; (2) for the co-educational management of school administrators under Bang Khun Thian District Office, Bangkok, it was found that overall and each aspect were at a high level. (3) In examining the factors affecting the co-educational management of school administrators under Bang Khun Thian District Office, Bangkok, it was found that there were three factors, namely: environmental factors, tool factors, and factors in teaching and learning, that can jointly predict the co-educational management of school administrators under Bang Khun Thian District Office, Bangkok, at 72.3%.

Keywords: Factors affecting, the co-educational management, school administrators under the Bang Khun Thian District Bangkok Office

บทนำ

การเรียนร่วมเป็นนโยบายการศึกษาที่กำเนิดในช่วงของการปฏิรูปการศึกษา แล้วมีการผันตัวอย่างรวดเร็วโดยล้อตามการเปลี่ยนแปลงของประเทศพัฒนา การเรียนร่วมเป็นนโยบายทางสังคม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นสำหรับเด็กพิการรายบุคคล โดยเปิดโอกาสให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษหรือพิการได้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษา นันทนาการและสังคมกับเด็กปกติในสังคมทั่วไป ซึ่งการเรียนร่วมทางการศึกษาปฐมวัยเน้นเจาะจงเฉพาะการให้เด็กที่บกพร่องและเด็กปกติได้ทำงานและเล่นด้วยกันในชั้นเรียนด้วยกัน (Williams and Fromberg, 1992, p. 324) การเรียนร่วมจึงเป็นการเปิดโอกาสให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษหรือพิการได้เข้าเรียนรู้สังคมและสิ่งแวดล้อมของชั้นเรียนเด็กปกติ เพื่อให้ปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้ จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อม

และจากการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อน นโยบายการศึกษาชาติได้ให้โอกาสทางการศึกษาแก่คนไทยทุกคนให้สามารถเรียนได้ในทุกที่ที่เปิดเรียนทั้งคนปกติและคนไม่ปกติซึ่งหมายถึงผู้พิการ ผู้มีปัญหาสุขภาพ และเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ทั้งนี้ด้วยจุดประสงค์เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันทางสังคม เกิดการยอมรับในความเป็นมนุษย์ สร้างความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน นับเป็นนโยบายการศึกษาที่สร้างสรรค์ความเป็นคน และความสมบูรณ์ทางสังคม แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้กำหนดนโยบายทางการศึกษาต้องคำนึงถึงและนำมาพิจารณาให้เป็นรูปธรรม คือ การสร้างโอกาสทางการศึกษาและการสร้างความเป็นคนที่เข้าใจกันและเมตตานั้นต้องเกิดจากการพัฒนากรอบการดำเนินงานอย่างมีแบบแผน มิใช่เพียงเพื่อได้กระทำ แต่ต้องเป็นการกระทำผ่านการพิจารณาถึงมาตรฐานการศึกษา และสร้างความเป็นไปได้ที่มีคุณค่าแท้จริง รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการเป็นอย่างมากจึงมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ คือ พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ.2551 พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ.2551 มาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้ระบุว่า คนพิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใดประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศ/กำหนดไว้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2551)

จากการดำเนินการจัดการเรียนร่วมในโรงเรียนพบว่ามีปัญหาอยู่มาก ตัวอย่างจากการศึกษาของมารีนา ศรีวรรณยศ ธัชทฤต เทียมธรรม และผกามาศ นันทจีวรวัฒน์ (2563) พบว่ามีปัญหาด้านการบริหารจัดการมีปัญหา คือครูการศึกษาพิเศษไม่เพียงพอกับจำนวนนักเรียน ปัญหาด้านครูผู้สอน คือ ครูผู้สอนไม่สามารถ สอนนักเรียนได้เต็มศักยภาพครูผู้สอนยังขาดทักษะความรู้ในการสอนเด็กเรียนรวม ปัญหาด้านการจัดการเรียนการสอนมี คือ นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษเรียนรู้ได้ช้า ทำให้เสียเวลาในการอธิบายในชั้นเรียน การวัดและประเมินผล ขาดความรู้ความเข้าใจในการปรับหลักสูตรให้เหมาะสมกับสภาพความบกพร่องของเด็กแต่ละคน ด้านสถานที่ สื่อและ สิ่งอำนวยความสะดวกมีปัญหา คือ จำนวนอาคารเรียนและสถานที่ขาดความเหมาะสมและสอดคล้องกับเด็กที่มีความ ต้องการจำเป็นพิเศษ ด้านการให้บริการสนับสนุนมีปัญหา คือ โรงเรียนขาดการประสานงานความร่วมมือกับชุมชน องค์กรเอกชน และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอการสนับสนุนช่วยเหลือและผู้ปกครองไม่ให้ความร่วมมือในการยอมรับเด็ก ที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ สอดคล้องกับจากที่กล่าวจะเห็นได้ว่าการจัดการเรียนรวมมีปัญหาเกือบทุกด้านจำเป็นต้องมีการศึกษาและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ได้รับนโยบายให้จัดให้มีการเรียนร่วมและได้ดำเนินการมาระยะหนึ่งแล้ว อีกทั้งได้ทำการทบทวนวรรณกรรมพบว่ายังไม่การศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวกับโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครอย่างชัดเจน จากความเป็นมาและความสำคัญของ

ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลงานวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงส่งเสริมการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ตลอดจนพัฒนาการจัดการศึกษาให้ประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่อยู่ในระดับสูงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

1. การจัดการการศึกษาเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้าง SEAT

การบริหารจัดการเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้างซีท (SEAT Framework) คือระบบบริหารจัดการโรงเรียนเรียนร่วมเพื่อมุ่งจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ (Student) การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม (Environment) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับผู้เรียน (Activities) และเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาผู้เรียน (Tools) (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2555, น.18)

การประเมินด้านการบริหารจัดการเรียนร่วมตามโครงสร้างซีท (SEAT Framework) ของผู้บริหารสถานศึกษา ของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีองค์ประกอบ 4 ด้าน โดยพิจารณาจาก มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1) ด้านนักเรียน (S-Student) จะต้องมีการเตรียมความพร้อมผู้เรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษา และผู้เรียนทั่วไป

2) ด้านสภาพแวดล้อม (E-Environment) จะต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งหมายถึงสภาพกายภาพภายในโรงเรียน ได้แก่ ห้องเรียนโต๊ะเรียน โต๊ะนั่ง การถ่ายเทของอากาศ แสงไฟ ความชื้นสภาพแวดล้อมรอบบริเวณโรงเรียน สนามฟุตบอล ห้องดนตรี หอประชุม ห้องสมุด สภาพทางกายภาพนอกโรงเรียน เช่น ในชุมชน ในตลาด ในตัวเมือง ในอำเภอ ในสถานที่ที่พาเด็กไปทัศนศึกษา ค่ายลูกเสือ เรื่องต่าง ๆ เหล่านี้โรงเรียนต้องจัดการให้ความสะดวกกับเด็กพิการ

3) ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน (A-Activities) มีการบริหารหลักสูตร การจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) การตรวจสอบทางการศึกษา เทคนิคการสอนการรายงานความก้าวหน้าของ

นักเรียน การจัดกิจกรรมการสอนนอกห้องเรียนและชุมชน การประกันคุณภาพ การรับนักเรียนพิการหรือที่มีความบกพร่องเข้าเรียน การจัดตารางเรียน การประสานความร่วมมือ การนิเทศติดตามประเมินผล และปรับปรุงงาน

4) ด้านเครื่องมือ (T-Tools) มีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ งบประมาณ ระบบการบริหารจัดการกฎกระทรวงเทคโนโลยีสิ่งอำนวย ความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ ตำรา ความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ครูการศึกษาพิเศษและ นักวิชาชีพอื่น

2. แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการเรียนรวมเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

การพัฒนามาตรฐานการเรียนร่วม เพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา มีแนวคิดว่าต้องเป็นมาตรฐานที่สถานศึกษาปฏิบัติได้ประเมินได้จริงกระชับ และจำนวนน้อยแต่สามารถสะท้อนคุณภาพการศึกษาได้จริง ข้อมูลที่ได้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับสถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา ระดับหน่วยงานต้นสังกัด และระดับชาติดังนั้น การกำหนดมาตรฐานจึงเน้นที่คุณภาพผู้เรียน คุณภาพครูคุณภาพผู้บริหารสถานศึกษา และคุณภาพของสถานศึกษา และให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 โดยได้กำหนดมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2560, น. 9-25) ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของผู้เรียน สมรรถนะที่สำคัญ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ประเด็นพิจารณา 1. ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน 1.1 ความสามารถในการอ่าน การเขียน การสื่อสาร และการคิดคำนวณ ตามเกณฑ์ของแต่ละระดับชั้น หรือตามศักยภาพของผู้เรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษแต่ละบุคคล ความสามารถในการคิดวิเคราะห์คิดอย่าง มีวิจารณญาณ อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแก้ปัญหา 1.2 ความสามารถในการคิดวิเคราะห์คิดอย่างมีวิจารณญาณ อภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแก้ปัญหาตามศักยภาพของผู้เรียนแต่ละบุคคลความก้าวหน้าทางการเรียนตามหลักสูตรสถานศึกษา 1.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ตามศักยภาพของผู้เรียน แต่ละบุคคลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพัฒนาการจากผลการสอบวัดความก้าวหน้าทางการเรียนตามหลักสูตรสถานศึกษา 1.4 ความก้าวหน้าทางการเรียนตามหลักสูตรสถานศึกษาหรือตามแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Program : IEP) 1.5 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพัฒนาการจากผลการสอบวัดระดับชาติ 1.6 ความพร้อมในการศึกษาต่อการฝึกงานหรือการทำงาน 2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 2.1 การมีคุณลักษณะและค่านิยมที่ดีตามที่สถานศึกษากำหนด โดยไม่ขัดกับกฎหมายและวัฒนธรรมอันดีของสังคม 2.2 ความภูมิใจในท้องถิ่นและความเป็นไทย 2.3 การยอมรับที่จะอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างและหลากหลาย 2.4 สุขภาวะทางร่างกายและลักษณะจิตสังคม

มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา

ประเด็นพิจารณา 1. การมีเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจที่สถานศึกษากำหนดชัดเจนและครอบคลุมผู้เรียนทุกกลุ่ม เป้าหมาย 2. การวางแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา 2.1 การวางแผนและดำเนินงานพัฒนาวิชาการที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนรอบด้านทุกกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม 2.2 การวางแผนและดำเนินงานพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ 2.3 การวางแผนการบริหารและการจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ 2.4 การวางแผนและจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ทุกกลุ่ม เป้าหมายอย่างมีคุณภาพ 3. การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และการร่วมรับผิดรับชอบต่อผลการจัดการศึกษาทุกกลุ่ม เป้าหมายให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน 4. การนิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษา

มาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

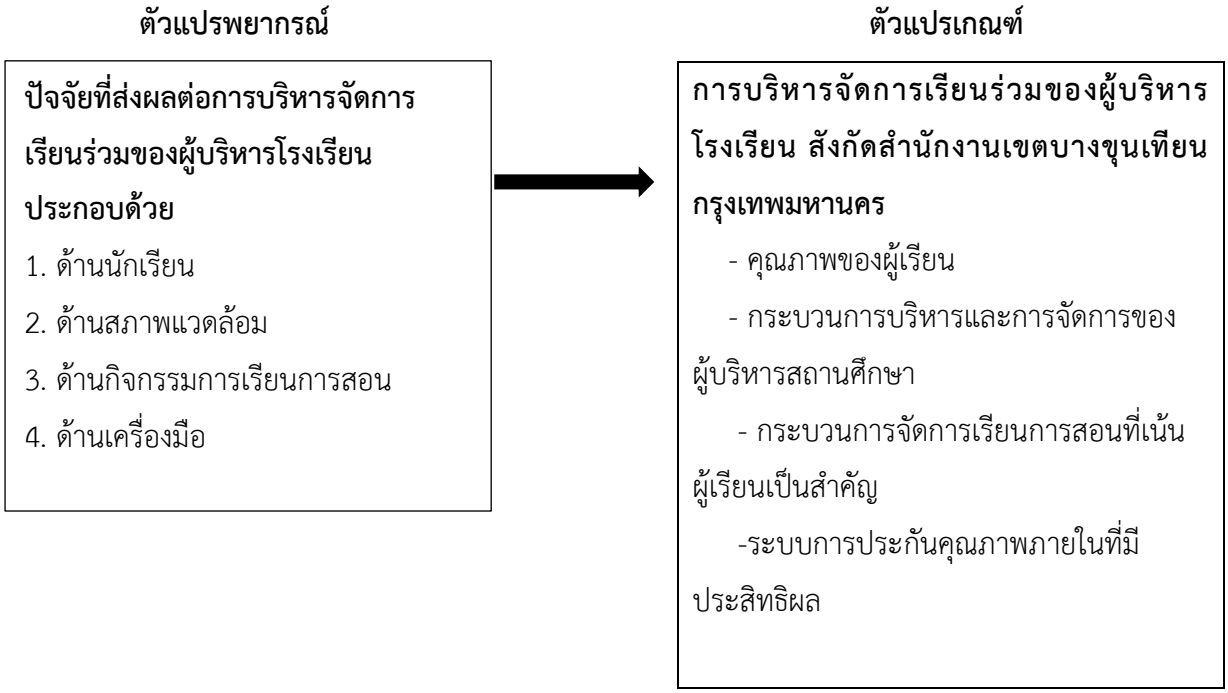
ประเด็นพิจารณา 1. การมีกระบวนการเรียนการสอนที่สร้างโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วม 2. การจัดการเรียนการสอนที่ยึดโยงกับบริบทของชุมชนและท้องถิ่น 3. การจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนทุกกลุ่มเป้าหมาย 4. การตรวจสอบและประเมินความรู้ความรู้ความเข้าใจของผู้เรียนอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานที่ 4 ระบบการประกันคุณภาพภายในที่มีประสิทธิผล

ประเด็นพิจารณา การใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้การบริหารจัดการการศึกษาเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้าง SEAT กำหนดกรอบตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน และใช้แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการเรียนร่วมเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษากำหนดกรอบตัวแปรการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภาพ ได้ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริหาร ครูการศึกษาพิเศษและครูผู้สอนเด็กเรียนร่วม จำนวน 6 โรงเรียน ผู้บริหาร ครูการศึกษาพิเศษ และครูผู้สอนเด็กเรียนร่วมโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตบางขุนเทียน รวมทั้งสิ้น 379 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ครูการศึกษาพิเศษและครูผู้สอนเด็กเรียนร่วม โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตบางขุนเทียน ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607- 610) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 191 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย 1)ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ประสบการณ์ในการทำงาน และ 3) ขนาดของสถานศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม 2) ปัจจัยด้านนักเรียน 3) ปัจจัยด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และ 4) ปัจจัยด้านเครื่องมือ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกิจการและกิจกรรมนักเรียน 2) ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา 3) ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่

เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และ 4) ด้านระบบการประกันคุณภาพภายในที่มีประสิทธิผล มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน และการบริหารจัดการเรียนร่วมในสถานศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็น เพื่อสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมการค้นคว้าอิสระตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหาที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ1.00 มีเพียงข้อเดียวที่มีค่า 0.33 จึงตัดออกไม่นำมาเป็นข้อคำถาม

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทำ IOC ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูในโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) พบว่า ข้อคำถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ .987

5) นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 191 คน

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลทั้งหมด

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ นำมาแจกแจงความถี่ เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครู ซึ่งเป็นแบบสอบถาม มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลความหมาย รายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวม การแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครู ซึ่งเป็นแบบสอบถาม มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก 5 ระดับ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลความหมาย รายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวมการแปลผลค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์ในการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 103)

4. นำข้อมูลที่ได้แปลความหมายของระดับปัจจัยส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร กับการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์ปัจจัยส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้ อ ที่ 1 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D.= .598) เมื่อพิจารณา รายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านเครื่องมือ ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = .691) รองลงมาปัจจัยด้านนักเรียน ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = .623) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = .644) และปัจจัยด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = .716) ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ระดับการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า การบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = .658) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = .728) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = .742) และ ด้านระบบการประกันคุณภาพภายในที่มีประสิทธิผล ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = .717) และ ด้านกิจการและกิจกรรมนักเรียน ($\overline{X}$ = 3.96, S.D. = .717) ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับระดับ 0.05 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้าน

สภาพแวดล้อม (b=.381) รองลงมาคือปัจจัยด้านเครื่องมือ (b=.298) และปัจจัยด้านกิจกรรมการเรียนการสอน (b=.226) ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 72.3 (R^2 = .723) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y' = .379 + .381 X_2 + .298X_4 + .226X_3$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z' = .373X_2 + .314X_4 + .246X_3$

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษามีการบริหารจัดการเรียนร่วมโดยใช้กระบวนการในการบริหารสถานศึกษาที่สามารถเชื่อมโยงทุกส่วนภายในสถานศึกษาให้ประสานกันไปอย่างเป็นระบบ และบรรลุตามเป้าหมาย ตามโครงสร้างซีท (SEAT) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านนักเรียน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และปัจจัยด้านเครื่องมือ จะเห็นได้ว่าการบริหารการจัดการเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้างซีท (SEAT) ซึ่งสอดคล้องงานกับงานวิจัยของ ธีระพงษ์ พรมกุล (2558) ได้ศึกษา สภาพการบริหารการจัดการเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้างซีท (SEAT) เป็นฐานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษามีความมุ่งมั่นและพร้อมรับนโยบายที่จะดำเนินงานโดยใช้โครงสร้างซีท และการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในการบริหารจัดการเรียนร่วมของโรงเรียนและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชริดา นิลสุข (2558) ได้ศึกษา การบริหารโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการบริหารโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้างซีท (SEAT Framework) เป็นการปฏิบัติการบริหารจัดการเรียนร่วมโดยการจัดการทั้งระบบในโรงเรียน ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญทั้งนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษและนักเรียนทั่วไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพและบุคคลที่เกี่ยวข้องในสภาพแวดล้อม กิจกรรมการเรียนการสอน และเครื่องมือในการบริหารจัดการเรียนร่วม มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษเรียนร่วมในโรงเรียนทั่วไปได้รับการศึกษาที่เหมาะสม

2. การบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะกระบวนการบริหารและการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงานและมีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปมิกา สุขสำราญ และทินกร พูลพุฒ (2561) ได้ศึกษา การบริหารจัดการเรียนร่วมตามโครงสร้างซีท (SEAT) ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ที่มีการบริหารจัดการเรียนร่วมได้มีการฝึกทักษะและความพร้อมให้กับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษสามารถช่วยเหลือตนเองได้ในชีวิตประจำวัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมบุญ แย้มงาม (2560) ได้ศึกษารูปแบบการจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนจัดการเรียนร่วมระดับประถมศึกษาในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากผู้บริหารมีการระบุองค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการจัดการเรียนร่วม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ ด้านนักเรียน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านเครื่องมือโดยผู้บริหารโรงเรียนมีการบริหารการจัดการเรียนร่วมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์พหุคูณสะสมของตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวแปร กับตัวแปรการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.01 มี 3 ปัจจัย ที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเครื่องมือ และปัจจัยด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษามีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ สำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษให้มีความคุ้นเคยกับครู เพื่อน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในโรงเรียน และจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ 2551 ใหสถานศึกษาในทุกสังกัดจัดสภาพแวดลอม ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน ตลอดจนบริการเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความชวยเหลืออื่นใดทางการศึกษที่คนพิการสามารถเขาถึงและใชประโยชนได้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2551)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โรงเรียนมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดการเรียนร่วมอย่างเพียงพอ ดังนั้นควรโรงเรียนควรนำเทคโนโลยีสำหรับคนพิการมาใช้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ โดยสามารถปรับใช้ได้ทั้งนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษและนักเรียนทั่วไป

1.2 ผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีการอบรมการจัดทำหลักสูตร และวิธีการวัดผลประเมินผลนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ

1.3 โรงเรียนควรประสานความร่วมมือกับผู้ปกครอง ชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนร่วมและสนับสนุนให้บุคลากรในโรงเรียนได้ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนร่วม เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่อนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ สามารถช่วยเหลือ ดูแล จัดการศึกษา และจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบโครงสร้างซีท (SEAT)ในด้านผลสัมฤทธิ์ที่เกิดกับผู้เรียน และพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานตามบริบทของสถานศึกษา

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การติดตามผล และรูปแบบการวัดและประเมินผลที่เหมาะสมกับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ

2.3 ควรมีการศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านการคิดวิเคราะห์ อ่าน และเขียน มาบูรณาการแก้ไขปัญหาด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถดูแลเด็กที่มีความต้องการพิเศษได้ดีมากขึ้น

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ.2551 เล่ม 125*. กรุงเทพมหานคร: คุรุสภาลาดพร้าว,.

ชมบุญ แย้มงาม. (2560). *การศึกษารูปแบบการจัดการเรียนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนจัดการเรียนร่วมระดับประถมศึกษาในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ธีระพงษ์ พรมกุล. (2558). *สภาพการบริหารการจัดการเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้างซีท (SEAT) เป็นฐานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1.* วิทยานิพนธ์บริหารการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เปมิกา สุขสำราญ และ ทินกร พูลพุฒ. (พฤษภาคม – สิงหาคม 2561). ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการเรียนร่วมตามโครงสร้างซีทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์*, 13(2), หน้า 224-233

พัชริดา นิลสุข. (2558). *การบริหารโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วม*. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

มารีนา ศรีวรรณยศ, ธัชทฤต เทียมธรรม, และผกามาศ นันทจีวรวัฒน์ (มีนาคม - เมษายน 2563). การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการจัดการเรียนรวมในโรงเรียนเรียนรวมระดับประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์,* 14(3), หน้า 1-12.

สชาสิริ วัชรานุรักษ์. (2553). *การศึกษาสภาพการบริหารจัดการเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้างซีท (SEAT) เป็นฐานในโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วมจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สงขลา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2555). *มาตรฐานการเรียนร่วมเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ปี พ.ศ.2555.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2560). *แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการเรียนรวมเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

สำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ. (2549*). ชุดวิชาการจัดการเรียนรู้โครงการพัฒนาวิชาชีพผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาประจำการ.* กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), p.608.

Williams, L.R., Fromberg, D.P. (Eds.). (1992). *Encyclopedia of Early Childhood Education.* New York & London: Garland

ความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก

Teacher Satisfaction in Personnel Management in the Digital Age of School Administrators under the Prachinburi Secondary Educational Service Area Office, Nakhon Nayok

ภัทราภรณ์ บุญรอด[1] และประทีป มากมิตร[2]

Pattharaporn Bunrod[1] and Prateep Markmit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: saisai.188sai@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ขนาดของโรงเรียน และวิทยฐานะ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรีนครนายก จำนวน 168 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย (1) ด้านความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ด้านเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรีนครนายก จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ขนาดของโรงเรียน และวิทยฐานะพบว่า ครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรีนครนายกที่มีเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ขนาดของโรงเรียน และวิทยฐานะ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายกไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของครู การบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

This research has two objectives: (1) to study teacher satisfaction in personnel management in the digital age of school administrators under the Prachinburi Secondary Educational Service Area Office, Nakhon Nayok, and (2) to compare teacher satisfaction in personnel management in the digital age of school administrators under the Prachinburi Secondary Educational Service Area Office, Nakhon Nayok, classified by gender, work experience, education level, school size, and academic standing. This research is quantitative. The informants were 168 school teachers under the Prachinburi Secondary Educational Service Area Office, Nakhon Nayok. Data were collected through questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-value, and one-way analysis of variance. Research results (1): In terms of teacher satisfaction in personnel management in the digital age of school administrators under the Prachinburi Secondary Educational Service Area Office, Nakhon Nayok, it was found that overall and individual aspects were at a high level. (2) The comparative aspect of teacher satisfaction in personnel management in the digital age of school administrators classified by gender, work experience, education level, school size, and academic standing found that school teachers under the Prachinburi Secondary Educational Service Area Office, Nakhon Nayok, who had different sex, work experience, education level, school size, and academic standing, had satisfaction in personnel management in the digital age of educational institute administrators under the Prachinburi Secondary Educational Service Area Office, Nakhon Nayok, that is no different.

Keywords: Teacher satisfaction, personnel management in the digital age, school administrators

บทนำ

โลกยุคปัจจุบันที่กระแสความเจริญทางเทคโนโลยีได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการ ดำเนินธุรกิจ โดยความท้าทายที่ทุกคนกำลังเผชิญอยู่ คือ การเปลี่ยนแปลงที่เป็นตัวเร่งให้เร็วขึ้น (Accelerating Change) ความซับซ้อนที่เพิ่มมากขึ้น (Increasing Complexity) รวมทั้งการแข่งขันที่ทวีความเข้มข้นอย่างมาก (Multiplying Competition) เมื่อรูปแบบวิถีการบริหารจัดการธุรกิจได้ปรับเปลี่ยนไป ในมุมของผู้นำการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ก็จำเป็นต้องมีการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงนี้ไปด้วย ผู้นำมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความอยู่รอดของ บุคลากรในองค์กร ความสามารถเชิงนวัตกรรมของผู้นำเป็นเครื่องมือที่มีความจำเป็นและมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งใน การสร้างโอกาสให้ธุรกิจ

ประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น การปรับตัวขนานใหญ่ของผู้นำจะทำการผลักดันให้องค์กร ปรับตัวเพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในโลกยุคดิจิทัลสอดรับกับกระบวนการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และเมื่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็วบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคน จำเป็นต้องรู้จักปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ออกแบบสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม และระบบนิเวศนวัตกรรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตามผู้นำในยุคดิจิทัลควรบริหารงานด้วยการยกระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยการประเมินกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง (Digital Refinement) เปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ กระบวนการทางความคิด (Mindset) และรูปแบบการบริหารงานให้รู้เท่าทันเทคโนโลยี และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถเข้าถึงโอกาสใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเติบโต ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ รุ่งรัตน์ พลชัย (2563) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่ผู้นำต้อง มีในการบริหารงานยุคดิจิทัล คือ ภาวะความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership) ที่รู้เท่าทันเทคโนโลยีปรับรูปแบบกระบวนวิธีการทำงาน การบริหารที่แตกต่างไปจากเดิม รู้จักการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้อย่างหลากหลาย และให้ความสำคัญกับบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ มีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ สนับสนุนบุคคลที่โดดเด่นมีความรู้ความสามารถ (Talent) โดยสามารถจูงใจให้คนในองค์การใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ รวมถึงทำการค้นหาบุคคลที่มีความสามารถพิเศษ บุคคลที่มีทักษะสมรรถนะพร้อม ๆ กันหลากหลายด้าน ตลอดจนผู้นำต้องเชื่อมั่นในคุณค่าของ การลงทุนด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ทุนทางปัญญา (Intellectual) และทุนทางสังคม (Social Capital) และที่สำคัญอย่างยิ่งผู้นำควรต้องมีความสามารถในการเข้าใจถึงจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน คิดและตัดสินใจได้รวดเร็ว กับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา มีความฉลาดทางอารมณ์ โดยสิ่งที่สำคัญคิดกระทำการสิ่งใด ๆ ก็เพื่อให้องค์การก้าวหน้า ทันสมัยนำพาองค์การสู่ความสำเร็จในโลกแห่งอนาคต รวมทั้งสามารถอยู่รอดต่อไป ได้อย่างยั่งยืน (พลวศิษฐ หล้ากาศ, 2564)

การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา เป็นภารกิจสำคัญที่มุ่งส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนอง ภารกิจของสถานศึกษาเพื่อดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลให้เกิดความคล่องตัว อิสระภายใต้กฎหมาย ระเบียบ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนา มีความรู้ ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคงและก้าวหน้าในวิชาชีพซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญการบริหารงานบุคคลประกอบด้วย การวางแผนและกำหนดอัตรากำลัง การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ การรักษาวินัยและวินัย และการประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารแล้ว จะเห็นได้ว่าการบริหารงานบุคคลจัดว่ามีความสำคัญที่สุดเพราะเป็นกระบวนการแห่งความพยายามที่จะให้มี บุคลากรที่ดีมีความรู้ความสามารถไว้ปฏิบัติงานและธำรงรักษาคนดี ๆ นี้ไว้ปฏิบัติงานนาน ๆ เมื่อการบริหารงานบุคคลมีการดำเนินงานอย่างดีแล้ว

การบริหารงานอื่นก็จะได้รับการจัดการแก้ไขหรือดำเนินการตามมา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2562)

ปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะให้การบริหารประสบความสำเร็จก็คือความพึงพอใจของคนในองค์กรที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ความพึงพอใจจะทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุได้ โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลเพราะเกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ ถ้าบุคลากรเหล่านี้มีความพึงพอใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดีก็จะมีความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจเสียสละอุทิศตน มีความคิดริเริ่มในการปรับเปลี่ยนการจัดการศึกษาใหม่ความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งในยุคดิจิตัลแล้วครูส่วนใหญ่จะมีเครื่องมือส่วนบุคคลที่เป็น Smart Device อยู่แล้ว เช่น Notebook Tablet และ Smart Phone ใช้งานผ่านระบบการสื่อสารไร้สาย ทำให้สามารถทำงานได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ซึ่งในยุคดิจิทัลนี้มีการทำงานแบบ work for home และ on site หากครูมีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหารก็จะส่งผลต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก อีกทั้งจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ายังไม่มีผู้ใดได้เคยทำวิจัยเรื่องนี้มาก่อนในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้หมดไปหรืออย่างน้อยให้ลดลงและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายหรือแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรีนครนายก

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรีนครนายก จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ขนาดของโรงเรียน และวิทยฐานะ

การทบทวนวรรณกรรม

1. ผู้บริหารยุคดิจิทัล

ยุคดิจิทัล เป็นยุคที่เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมีความก้าวหน้า และเทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตของคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นด้านธุรกิจ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการศึกษา เป็นเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการใช้ชีวิต และตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่

รุ่งรัตน์ พลชัย (2563, น. 56) คุณลักษณะยุคดิจิทัลที่สำคัญไว้ 3 ประการคือ 1) ความรวดเร็วในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บ หรือการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ของผู้ใช้ 2) การใช้เทคโนโลยี

การสื่อสารที่ไม่มีขอบเขตหรือข้อจำกัดในเรื่องเวลาหรือสถานที่ ทำให้สามารถเข้าถึง รับรู้ และเรียนรู้ได้ทุกที่และทุกเวลา และ 3) การใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ให้ทุกคนสามารถจัดเก็บ เข้าถึง ใช้พัฒนาความรู้ เผยแพร่และแบ่งปันความรู้ได้อย่างทั่วถึง

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2559) ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้นำขององค์กรจึงต้องเรียนรู้เข้าใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทตโนโลยียุคดิจิทัล และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่าง เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรหรือสถานศึกษา

สงบ อินทรมณี (2562, น. 356) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องวางเป้า หมายการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องพัฒนาตนเองให้มีวิสัยทัศน์ ตระหนัก เห็นความสำคัญ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการยกระดับการบริหารจัดการสถานศึกษาและการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้งเป็นผู้น าในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการเรียนรู้ในมิติต่าง ๆ 2) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องส่งเสริมพัฒนาครูให้มีวิสัยทัศน์ ตระหนัก เห็นความสำคัญ และมีทักษะในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรียนรู้ และส่งเสริมให้ผู้เรียนใฝ่เรียนรู้มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) ผู้บริหารสถานศึกษาควรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการบริหารจัดการการศึกษาและยกระดับคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา 4) ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยเทคนิควิธีการที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร และ 5) ผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างโอกาสทางสังคม สร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ยกระดับคุณภาพการศึกษาและคุณภาพชีวิตของผู้เรียน

2. การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์เอกสารจากนักวิชาการและงานวิจัยพบว่าการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง 2) ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง 3) ด้านพัฒนาบุคลากร 4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านงานวินัยและการรักษาวินัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปการสังเคราะห์กระบวนการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา

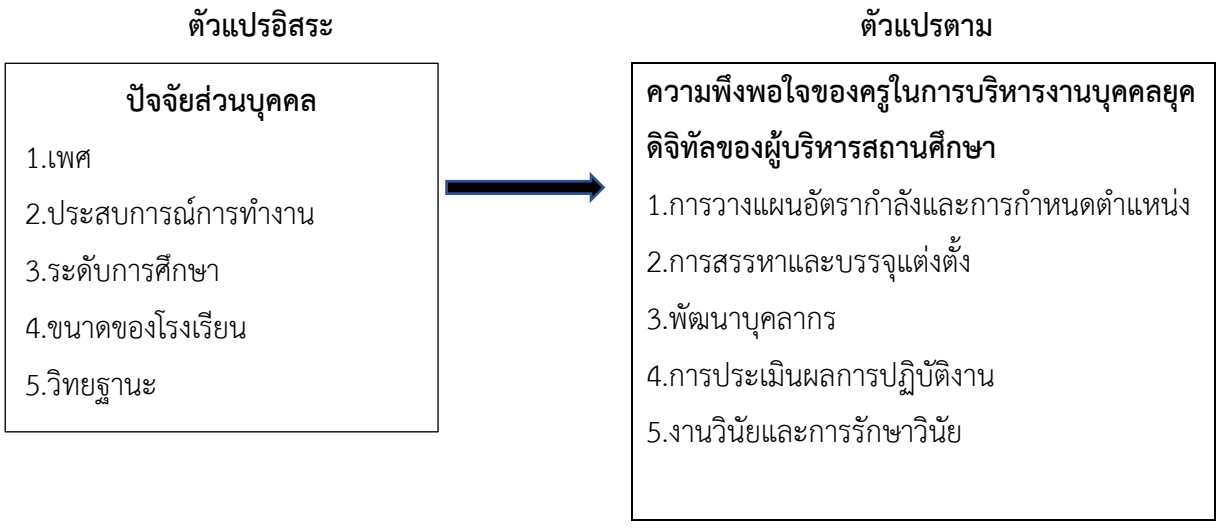
การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา	**นักวิชาการ/นักวิจัย**
1. ด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง	สมเกียรติ พ่วงรอด(2544), กระทรวงศึกษาธิการ (2550), มีนทราย ไชยอาจิณ (2558),ปาริชาติ สติภา (2558), Cascio (1992)
2. ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	สมเกียรติ พ่วงรอด(2544), กระทรวงศึกษาธิการ (2550), มีนทราย ไชยอาจิณ (2558), Armstrong, (1995)

การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา	นักวิชาการ/นักวิจัย
3. ด้านพัฒนาบุคลากร	สมเกียรติ พ่วงรอด(2544), ปาริชาติ สติภา (2558), Cascio (1992), Armstrong, (1995)
4. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	สมเกียรติ พ่วงรอด(2544), กระทรวงศึกษาธิการ (2550), ปาริชาติ สติภา (2558), Cascio (1992), Armstrong, (1995)
5. ด้านงานวินัยและการรักษาวินัย	สมเกียรติ พ่วงรอด(2544), กระทรวงศึกษาธิการ (2550), มีนทราย ไชยอาจิณ (2558),ปาริชาติ สติภา (2558)

ผู้วิจัย เห็นว่ากระบวนการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 5 ด้าน สามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษาการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายกได้ โดยนำมาพิจารณาบริบทของยุคดิจิทัล ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) การบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง 2) การบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาด้านพัฒนาบุคลากร 3) การบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง 4) การบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 5) การบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาด้านงานวินัยและการรักษาวินัย

กรอบแนวคิด

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา และความพึงพอใจ โดยการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการทางด้านการศึกษาและงานวิจัย สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ได้ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ปีการศึกษา 2565 จำนวนโรงเรียน 30 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607- 610) จำนวน 28 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก โรงเรียนละ 6 คน คิดเป็น ผู้ให้ข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 168 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการเกี่ยวกับเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ขนาดของโรงเรียน และวิทยฐานะ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งถามเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ

3.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา และความพึงพอใจ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม ทำการกำหนดการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโดยการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการทางด้านการศึกษาและงานวิจัยได้การบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (1) การวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง (2) การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง (3) การพัฒนาบุคลากร (4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ (5) งานวินัยและการรักษาวินัย

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา

3) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้อง(Index of Item Objective Congruence: IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่า IOC ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูในโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนองครักษ์ จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามพบว่าข้อคำถาม ทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ 0.978 จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ นำมาแจกแจงความถี่ เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมินดังนี้ ตามเกณฑ์ในการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบ จำแนกตาม เพศ และ ระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test แบบ Independent สำหรับจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน ขนาดของโรงเรียน และ วิทยฐานะ วิเคราะห์โดยค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่1 พบว่า ความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0. 258) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.323) รองลงมา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.283) และการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.285) และ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.283) ส่วนการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.48, S.D. = 0.327)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ครูในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายกที่มีเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ขนาดของโรงเรียนและวิทยฐานะต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก โดยรวมไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้ า น ความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลและมีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงของโลกและการนำเทคโนโลยีมาใช้ที่จะดำเนินการด้านบริหารบุคคล สอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์

(2546) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานบุคคล ไว้ว่า การบริหารงานบุคคลมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งในปัจจุบันมีปัจจัยหลายด้านเข้ามามีผลกระทบต่อการบริหารงานบุคคล ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 2) ปัจจัยทางด้านเทคนิควิทยาการ 3) ปัจจัยทางด้าน สังคม เพราะฉะนั้นองค์กรต้องให้ความสนใจต่อการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างยิ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี นามนิล, ศิริพงษ์ เศาภายน และอุไร สุทธิแย้ม (2564, หน้า 15) วิจัยเรื่องบทบาทของผู้บริหารต่อการบริหารงานบุคลากรยุคดิจิทัลของสถานศึกษาใน อำเภอบางบัวทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 พบว่า ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารในการบริหารงานบุคลากรยุคดิจิทัลของสถานศึกษา ในอำเภอบางบัวทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก.และกนกกาญจน์ แก้วนุช (2560) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานบุคคล ในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 พบว่า ครูมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ด้ า น เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ขนาดของโรงเรียน และวิทยฐานะ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะเนื่องจากการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษามีการบริหารที่มีลักษณะเหมือนๆกันและครูได้รับมอบหมายงานเหมือนๆกันซึ่งจะมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องดังนั้นครูทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโดยเน้นการมีส่วนร่วมของครูเพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ครูมีความรู้ความเข้าใจพัฒนาทักษะและและแสวงหาความรู้ได้อย่างเสรีส่งผลให้ครูผู้สอนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับนภาพร หนูพ่วง (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตบางคอแหลม สังกัดสำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจของครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตบางคอแหลมสังกัดสำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร โดยรวมและด้านบริหารงานบุคคลไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบครูที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีความความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนได้รับการพัฒนาด้านการบริหารอย่างต่อเนื่องเป็นผลให้ผู้บริหารโรงเรียนปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ให้ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบันมีการสั่งงานตามคำสั่งหนังสือเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบ ทำให้การบริหารของผู้บริหารเป็นไปตามระบบ ทำให้ครูได้รับผิดชอบต่องานในทิศทางเดียวกัน และทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์รวมทั้งรับทราบสภาพการบริหารงานจัดการของโรงเรียนได้เท่าเทียบกันจึงทำให้ครูที่มีประสบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับเบญญาภา เชื้อเล็ก (2560, หน้า 58) ได้วิจัยถึงความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบครูที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาได้เปิดโอกาสให้ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนางานของโรงเรียนตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ โดยจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้ปฏิบัติการสอนได้รับความรู้ใหม่ที่แปลกใหม่และทันสมัยไปพร้อม ๆ กัน จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีศักยภาพไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับปวิชญา ผมงาม และ คึกฤทธิ์ ศิลาลาย (2564, หน้า 110) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มโรงเรียน เมืองบางปู จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1 พบว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของ ครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มโรงเรียนเมืองบางปู จังหวัดสมุทรปราการ สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบครูที่มีขนาดของโรงเรียน ต่างกัน มีความความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริการสถานศึกษามีการบริหารงานในลักษะเดียวกันแค่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของขนาดโรงเรียนที่ต่างกัน ความรู้ ความเข้าใจ การเผชิญกับปัญหาอุปสรรคที่ไม่ต่างกันจึงทำให้ความคิดเห็นไม่ต่างกันสอดคล้องกับพงศ์ศรัณย์ จันทรัตน์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการ บริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานีเขต 4 พบว่าความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบครูที่มีวิทยฐานะต่างกัน มีความความพึงพอใจในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะอาจเป็นเพราะครูในโรงเรียนทุกคนก่อนที่จะเป็นครูในโรงเรียนนั้นต้องได้รับการอบรมพัฒนาตามหลักสูตร

ซึ่งหลักสูตรนั้นครอบคลุมการปฏิบัติงานของโรงเรียน ครูทุกคนสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม จึงอาจทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มงานด้านต่าง ๆ ที่มีวิทยฐานะต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับปฏิบัติงานของครูในภาพรวมไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับสรเพชร อาจเดช (2559) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่มีต่อ การปฏิบัติงานของครู ระดับปริญญาตรี (หลักสูตร 5 ปี) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 พบว่า มีผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่มีวิทยฐานะต่างกันมีความ พึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานของครูระดับปริญญาตรี (หลักสูตร 5 ปี) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 32 โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1.1. ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารมีวิธีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ต้องการ ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการควรให้ความสำคัญและส่งเสริมพัฒนาควรนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ต้องการ

1.2. ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารให้มีการกรอกข้อมูลส่วนตัวของครูผู้สอนผ่านทางแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่สถานศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลนั้นไปวางแผนอัตรากำลัง ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการควรจัดทำแพลตฟอร์มที่เข้าถึงง่ายและสะดวกรวดเร็วในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ

1.3. ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครูในการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ด้านการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารมีกระบวนการพยายามปรับปรุงคณะครูให้ดีขึ้นทั้งด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ มีทักษะในการทำงาน ดียิ่งขึ้น ให้เท่าทันเทคโนโลยี ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องควรส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาในสิ่งที่คณะครูสนใจให้เท่าทันต่อเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก

3. ควรมีการศึกษาการบริหารงานบุคคลในด้านอื่น ๆ ที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก

บรรณานุกรม

กนกกาญจน์ แก้วนุช. (2560). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานบุคคล ในกลุ่มโรงเรียนบางเสาธง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2*. เข้าถึงได้จาก: http://www.edu-journal.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/1175.ru, 13 ธันวาคม 2565.

ธงชัย สันติวงษ์. (2546). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: ประชุมช่าง.

นภาพร หนูพ่วง. (2560). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในเขตบางคอแหลม สังกัดสำนักงานเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงได้จาก: http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2560-2-1_1510630911_is-bkk7-sec4-0019.pdf, 13 ธันวาคม 2565.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เบญญาภา เชื้อเล็ก. (2560). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรี*. เข้าถึงได้จาก: http://www.edu-journal.ru.ac.th /AbstractPdf/2560-2-1_1510810573_is-bkk7-sec11-0057.pdf, 13 ธันวาคม 2565.

ปวิชญา ผมงาม และ คึกฤทธิ์ ศิลาลาย. (เมษายน 2564). ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษากลุ่มโรงเรียน เมืองบางปู จังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(4) , หน้า 110-122.

พงศ์ศรัณย์ จันทรัตน์. (2556). *ความพึงพอใจของครูต่อการ บริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานีเขต 4*. เข้าถึงได้จาก: http://dspace.nstru.ac.th:8080/dspace/bitstream/123456789/2111/3/Fulltext.pdf, 13 ธันวาคม 2565.

พลวศิษฐ หล้ากาศ. (กันยายน–ธันวาคม, 2564). บทบาทใหม่ของผู้นำการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มมร. วิทยาเขตอีสาน*, 2(3), หน้า 64-66.

ยุวดี นามนิล, ศิริพงษ์ เศาภายน และ อุไร สุทธิแย้ม. (กุมภาพันธ์ 2564). บทบาทของผู้บริหารต่อการบริหารงานบุคลากรยุคดิจิทัลของสถานศึกษาในอำเภอบางบัวทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 2. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(2), หน้า 15-30.

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

สงบ อินทรมณี. (มกราคม–มิถุนายน 2562). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 16(1), หน้า 353-360.

สรเพชร อาจเดช. (2559). *ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่มีต่อการปฏิบัติงานของครู ระดับปริญญาตรี (หลักสูตร 5 ปี) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32*. เข้าถึงได้จาก: http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2559Vol4No1_96.pdf, 13 ธันวาคม 2565.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากลุ่มบริหารงานบุคคล*. เข้าถึงได้จาก: https://www.obec.go.th/archives/119865, 13 ธันวาคม 2565.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2559). *การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล (School Management in Digital Era).* เข้าถึงได้จาก: https://www.trueplookpanya.com/dhamma/content/52232, 13 ธันวาคม 2565.

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

ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว

Characteristic Leadership of School Administrators Affecting School Effectiveness under the Sa Kaeo Secondary Educational Service Area Office

นภัทชมลย์ ทองคำ[1] และประทีป มากมิตร[2]

Naphatchamon Thongkum[1] and Prateep Markmit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: mayarasmi2015@gmail.com[1], Markmitr@yahoo.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว (2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว และ (3) เพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว จำนวน 182 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) ด้านภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (2) ด้านประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และ (3) ด้านภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว พบว่า มี 3 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ได้แก่ ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญของผู้นำ ปัจจัยด้านการประเมินทางสังคมและปัจจัยด้านแรงจูงใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ได้ร้อยละ 78.4

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ประสิทธิผลของสถานศึกษา สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the characteristic leadership of school administrators under the Office of Sa Kaeo Secondary Education Service Area; (2) to study school effectiveness under the Office of Sa Kaeo Secondary Education Service Area; and (3) to analyze the characteristic leadership of school administrators affects school effectiveness under the Office of Sa Kaeo Secondary Education Service Area. This research is quantitative. The informants were 182 school teachers under the Office of Sa Kaeo Secondary Education Service Area. This research was collected by questionnaire. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression coefficients. Research results (1) show that the characteristic leadership of school administrators under the Office of Sa Kaeo Secondary Education Service Area is overall and in each aspect at a high level; (2) show that effectiveness under the Office of Sa Kaeo Secondary Education Service Area is overall and in each aspect at a high level, and (3) show that the characteristic leadership of school administrators affects school effectiveness under the Office of Sa Kaeo Secondary Education Service Area. It was found that there were three factors, namely, leader expertise, followed by social appraisal and motivation, respectively, that could jointly predict school effectiveness under the Office of Sa Kaeo Secondary Education Service Area at 78.4 percent.

Keywords: Characteristic leadership of school administrators, school effectiveness, educational institutions under the Office of Sa Kaeo Secondary Education Service Area

บทนำ

ปัจจุบันโลกในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรและพลเมืองโลกหลายด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลโดยตรงต่อการปรับตัวของบุคคล และสังคมที่ไม่เท่าทันกับสภาวการณ์ เกิดความไม่สมดุลต่อการพัฒนาทางด้านวัตถุและจิตใจ ดังนั้น จึงต้องมีพัฒนาการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของคน โดยการศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างและเตรียมเยาวชนของชาติให้มีศักยภาพ ความรู้ความสามารถ ทักษะชีวิต การคิดวิเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้ประเทศพัฒนาขึ้นเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2557, น. 1) ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 กล่าวถึงการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของทุนมนุษย์ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ให้เกิดความรู้และทักษะการทำงานของคนไทย การมีวินัย มีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี มี

ความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์ มีความรับผิดชอบ และทำประโยชน์ให้ส่วนรวม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12) การพัฒนาคนให้มีคุณภาพทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถต่าง ๆ สถานศึกษาเป็นหนึ่งในองค์กรสำคัญเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาในด้านการจัดการศึกษา ตั้งแต่การศึกษาระดับพื้นฐานจนถึงระดับอุดมศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2542, น. 10-16) และบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาบุคคลให้เจริญก้าวหน้าในสถานศึกษา คือ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารเปรียบดังหัวเรือใหญ่และขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ กล่าวได้ว่าผู้บริหารมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร (รุ่ง แก้วแดง, 2546, หน้า 21) การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่โดดเด่นและแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ แล้ว ยังต้องมีทักษะในการบริหารจัดการ มีภาวะผู้นำ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และได้รับความเชื่อใจ (Trust) จากสมาชิกที่ผู้นำแสดงออกในรูปของกระบวนการ ความรู้ ความสามารถในการนำสมาชิกดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมคล้อยตามหรือปฏิบัติตามผู้นำ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยการชักจูงและการใช้อิทธิพลให้บุคคลปฏิบัติตาม (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2550, น. 303, ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทร์, 2551, น. 122) สอดคล้องกับ ภารดี อนันต์นาวี (2557, น. 76) กล่าวว่าภาวะผู้นำเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญขององค์กรทุกประเภท ซึ่งองค์กรจะมีความเจริญรุ่งเรืองหรือตกต่ำ ต้องอาศัยภาวะผู้นำที่จะโน้มน้าวให้บุคลากรทำงานให้แก่องค์กรตามเป้าหมายที่วางไว้ จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำเป็นศาสตร์ที่สำคัญในการบริหารคนเพื่อพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ (Trait theory) ของผู้บริหาร นอกจากจะให้ความสำคัญด้านทางด้านกายภาพ บุคลิกภาพ และจิตใจของผู้นำแล้ว ยังมีความเชื่อว่าคุณลักษณะของผู้นำขึ้นอยู่กับความเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วย ทำให้สถานศึกษาสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์พร้อมตั้งรับการเปลี่ยนแปลงตามพลวัตรของโลกในศตวรรษที่ 21 องค์กรมีความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2565) ของประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่า การศึกษาผู้นำเชิงคุณลักษณะและการนำทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก ประกอบกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมสระแก้วเป็นหน่วยงานการศึกษาที่ได้รับการจัดตั้งใน พ.ศ. 2564 ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการฯ เรื่อง กำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา, 2564, น. 8) แต่เดิมสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดสระแก้วอยู่ในกำกับการดูแลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 7 ร่วมกับจังหวัดนครนายกและจังหวัดปราจีนบุรี ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 ซึ่งรับผิดชอบดูแลสถานศึกษาถึง 44 โรง และบางโรงอยู่ห่างไกล ทำให้การบริหารจัดการได้รับผลกระทบ สอดคล้องกับการงานวิจัยของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 พบว่าการบริหารงานในสถานศึกษายังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร

และการดำเนินงานก็ไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7, 2556, น. 8 อ้างถึงใน ประณีต จินดาศรี, 2561, น. 116-117) และจากการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้วเป็นหน่วยงานการศึกษาตั้งใหม่ย่อมต้องมีอุปสรรคในด้านการบริหารงาน การอำนวยการต่าง ๆ ทำให้เกิดความท้าทายต่อผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้น การศึกษาคุณลักษณะ องค์ประกอบ กระบวนการ วิธีการ และการประยุกต์ใช้ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำเพื่อสร้างผู้นำเชิงคุณลักษณะในยุค New Normal เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพผู้นำให้มีคุณภาพและเป็นผู้นำที่ดี ดังนั้น การศึกษาผู้นำเชิงคุณลักษณะ จึงถือว่าเป็นการเติมเต็มความรู้ใหม่และยังไม่มีใครทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ซึ่งการศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำนี้ทำให้ได้แนวทางการดำเนินงานขององค์กรที่ทำให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Torlak, 2022, p.77) และผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว เชื่อมั่นว่าสามารถเข้าถึงการเก็บข้อมูลวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว เพราะงานวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างมาก เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้หมดไปหรืออย่างน้อยให้ลดลงและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายหรือแนวทางเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว
3. เพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ

ทฤษฎีเชิงคุณลักษณะ เชื่อว่าความเป็นปัจเจกบุคคลของภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ และสามารถพัฒนาได้จากการฝึกฝน การฝึกปฏิบัติ และประสบการณ์ อัลเฟรด และโรเซเวียร์ (Alfred and Fosevear อ้างถึงใน Goff, Donald Gary, 2003, p. 11) กล่าวถึงคุณลักษณะและทักษะของภาวะผู้นำที่ถูกพัฒนาขึ้น ประกอบด้วย ความเป็นทีมเวิร์ค การเผยแพร่ข้อมูล การมีศักยภาพ การบริการ และการตลาด ซึ่งคุณลักษณะแบบนี้สามารถพัฒนาได้ในกลุ่มผู้นำในองค์กรต่าง ๆ หลักสำคัญของแนวคิดนี้ คือ คุณลักษณะสามารถพัฒนาขึ้นมาได้ในการเป็นผู้นำ แชร์แมง (Germain M.L. อ้างถึงใน อภิชาติ พานสุวรรณ,

2559, p. 131) ได้กล่าวถึงทฤษฎีคุณลักษณะประกอบด้วย ความเป็นกันเอง ความเฉลียวฉลาด ความมุ่งมั่นและมั่นใจตนเอง เชรี่ร์ (Kendra Cherry, 2014) ได้อธิบายถึงภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะโดยเน้นไปที่ลักษณะที่แตกต่างของแต่ละบุคคล และลักษณะที่นำไปสู่ความเป็นผู้นำที่ประสบผลสำเร็จภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ และ Kouzer And Posner (1991, P. 18 อ้างถึงใน Goff, Donald Gary, 2003, P. 11) ได้กล่าวในงานวิจัยว่าลักษณะผู้นำที่ได้รับการยอมรับ คือ มีความซื่อสัตย์ มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีแรงบันดาลใจ อย่างไรก็ตามในการศึกษาภาวะผู้นำยังมีรูปแบบและความเป็นตัวแทนที่ในกลุ่มต้องการ ซึ่งยังไม่มีความชัดเจนเท่าที่ควร นอกจากนี้ วินน์ (Susan R. Wynn, 2006) ได้กล่าวถึงทฤษฎีคุณลักษณะว่าได้ว่าประกอบด้วยลักษณะหรือคุณสมบัติสำคัญ 5 ประเภท คือ (1) ความสามารถทางปัญญา (Cognitive Abilities) (2) บุคลิกภาพ (Personality) (3) แรงจูงใจ (Motivation) (4) การประเมินทางสังคม (Social Appraisal) และ (5) ความเชี่ยวชาญของผู้นำ (Leader Expertise)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีคุณลักษณะ หมายถึงลักษณะของผู้นำที่มีความแตกต่างของแต่ละบุคคลและเป็นลักษณะที่นำไปสู่ความเป็นผู้นำที่ประสบผลสำเร็จภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีลักษณะที่แตกต่างกันออกซึ่งในงานศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีคุณลักษณะของ วินน์ (Susan R. Wynn, 2006) เป็นแนวทางในการวิจัย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของสถานศึกษา

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน มีความสำคัญต่อการบริหารสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สรุปแนวคิดได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นความสามารถในการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์การให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และความสามารถในการผสมผสานปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การ เป็นการรวมพลังให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติภารกิจในองค์การ ประกอบด้วย 4 ประการ มอทท์ (Mott, 1972 อ้างถึงใน Hoy and Miskel, 2001, pp. 305-306; เบนนิส (Bennis, 1971 อ้างถึงใน Dessler, 1986, pp. 68-69) คือ (1) ความสามารถผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น คือ ผู้บริหารและครูได้ร่วมกันดำเนินงานในสถานศึกษา มีการบริหารด้านการจัดการเรียนการสอนจนส่งผลต่อนักเรียนในสถานศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้น โดยพิจารณาได้จากเกรดเฉลี่ยโดยรวมของนักเรียน จำนวนร้อยละของนักเรียน และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู (2) ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติเชิงบวก คือ การที่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาสามารถดำเนินงานในโรงเรียนทั้งการบริหารและการอบรมคุณธรรมของนักเรียน นอกจากการเรียนการสอนเพื่อให้นักเรียนเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัยที่ดี (3) ความสามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา คือความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาร่วมกันพัฒนา เปลี่ยนแปลงวิธีดำเนินงานทั้งด้านวิชาการ การเรียนการสอนเพื่อให้สถานศึกษามีความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ทั้งการบริหารและการเรียนการสอน ความสามารถ ครูสามารถพัฒนาตนเอง มีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงด้านการเรียนการสอนตลอดจนพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการปรับปรุงหรือพัฒนาสถานศึกษา และ (4) ความสามารถในการแก้ปัญหา

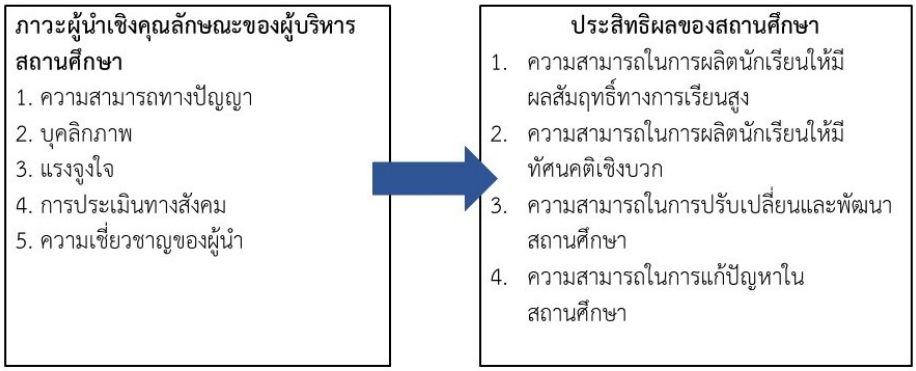
ภายในสถานศึกษา คือความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาที่ร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งด้านการเรียนการสอน การปกครองนักเรียน และงานรับผิดชอบอื่น ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษาเป็นการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ โดยประสิทธิผลในด้านบุคลากร เป็นการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานเต็มศักยภาพจากการกระตุ้นด้วยกระบวนการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวผู้บริหาร คณะครู บุคลากรในโรงเรียน และนักเรียน ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดทฤษฎีด้านการประเมินประสิทธิผลของโรงเรียนสามารถในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดของ มอทท์ (Mott, 1972 อ้างถึงใน ปาลิกา นิธิประเสริฐกุล, 2547 น. 41-44) เป็นแนวทางในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว โดยศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะการที่ผู้นำหรือผู้บริหารจะทำให้สถานศึกษามีคุณภาพและประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้บริหารด้วย ผู้วิจัยนำทฤษฎีคุณลักษณะของ วินน์ (Susan R. Wynn, 2006) มาเป็นแนวทางในการวิจัย ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการ ประกอบด้วย (1) ความสามารถทางปัญญา (Cognitive Abilities) (2) บุคลิกภาพ (Personality) (3) แรงจูงใจ (Motivation) (4) การประเมินทางสังคม (Social Appraisal) และ (5) ความเชี่ยวชาญของผู้นำ (Leader Expertise) เนื่องจากคุณลักษณะของผู้นำเป็นสิ่งที่พบในตัวผู้นำในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพและศักยภาพ

ส่วนขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษา เป็นการบริหารงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษาของมอทท์ (Mott, 1972 อ้างถึงใน ปาลิกา นิธิประเสริฐกุล, 2547 น. 41-44) ประสิทธิผลของสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง (2) ด้านความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก (3) ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาโรงเรียนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และ (4) ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน ซึ่งสามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้ (รูปที่ 1)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว จำนวน 14 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607- 610) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 14 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ผู้วิจัยกำหนดให้มีผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 13 คน รวมทั้งสิ้น 182 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย (1) เพศ (2) ประสบการณ์ทำงาน และ (3) ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านความสามารถทางปัญญา (2) ด้านบุคลิกภาพ (3) ด้านแรงจูงใจ (4) ด้านการประเมินทางสังคม และ (5) ด้านความเชี่ยวชาญของผู้นำมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น (2) ด้านความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศคติในทางบวก (3) ด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนพัฒนาสถานศึกษา และ (4) ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

3.1. ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา และประสิทธิผลของสถานศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็น เพื่อสร้างแบบสอบถาม

3.2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมการค้นคว้าอิสระตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3.3. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำโดยปรับคำถามให้มีความชัดเจน ได้ข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 63 ข้อ

3.4. นำแบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูในโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนพิมพ์รัฐประชาสรรค์ และโรงเรียนตาจงพิทยาสรรค์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) พบว่าข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ .955 ข้อคำถามเกี่ยวกับการประสิทธิผลของสถานศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ .951 และข้อคำถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) เท่ากับ .974

3.5. ปรับปรุงแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ นำมาแจกแจงความถี่เป็นรายข้อ คำนวณหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ตามความคิดเห็นของครู ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมาย รายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวม การแปลผลค่าเฉลี่ยซึ่งดัดแปลงมาจากการประเมินและแปลความหมายค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2545, น. 103)

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ตามความคิดเห็นของครู ซึ่งเป็นแบบสอบถาม มาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ ที่ได้มาแปล

ความหมาย รายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวมการแปลผลค่าเฉลี่ย การแปลผลค่าเฉลี่ยซึ่งดัดแปลงมาจากการประเมินและแปลความหมายค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2545, น. 103)

4. นำข้อมูลที่ได้แปลความหมายของระดับภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว กับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว มาวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = .652) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชี่ยวชาญของผู้นำ ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.30 S.D. = .699) รองลงมาด้านบุคลิกภาพ ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = .723) ด้านการประเมินทางสังคม ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = 675) ด้านความสามารถทางปัญญา ($\overline{X}$ = 4.24 S.D. = .657) และด้านแรงจูงใจ ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = .706) ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = .635) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความสามารถในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = .664) รองลงมาคือด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนพัฒนาสถานศึกษา ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = .690) และด้านความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศคติในทางบวก ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = .678) อันดับสุดท้าย คือด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. =.675) ตามลำดับ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว พบว่าปัจจัยภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญของผู้นำ รองลงมาคือปัจจัยด้านการประเมินทางสังคม และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ได้ร้อยละ 78.4 (R^2 = .784) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = .643 + .445X_5 + .206X_4 +.190X_3

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน Z = .489X_5 + .218X_4 +.211X_3

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้ า น ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยด้วยการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชี่ยวชาญของผู้นำ อันดับที่ 2 คือ ด้านบุคลิกภาพ และอันดับ 3 ด้านการประเมินทางสังคมบุคลิกภาพ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารมีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารจัดการสถานศึกษาด้วยวิสัยทัศน์ที่ทันสมัยต่อการบริหารสถานศึกษา รวมทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ แผนงาน วิธีการในการบริหารให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม การบริหารจัดการทรัพยากรของสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสม การพัฒนาและบริหารหลักสูตร และการทำงานร่วมกับผู้อื่นและการทำงานเป็นทีม ด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารมีการแต่งงานสุภาพและมีกิริยาท่าทางวางตัวเหมาะสม รวมทั้งการสื่อสาร การแสดงออกถึงความมั่นคงทางอารมณ์ การทำงานอย่างมุ่งมั่นและมั่นใจในตัวเอง กล้าตัดสินใจในการบริหารงาน รวมทั้งปฏิบัติตามมารยาทสากลได้อย่างถูกต้องเป็นแบบอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาและคนรอบข้างได้ และด้านการประเมินทางสังคม เป็นการทำความเข้าใจของผู้บริหารในการประเมินทางสังคมและนำผลมาพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ ความสามารถในการประเมินทรัพยากร และนำมาใช้รับมือกับสถานการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา การตระหนักถึงความสำคัญของชุมชนและสังคม โดยมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นความต้องการชองชุมชน และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการหรือการดำเนินงานของสถานศึกษา การประเมินศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่น รวมทั้งการเข้าใจและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล และพร้อมจะปรับปรุงตนเองจากคำวิจารณ์จากผู้อื่น สอดคล้องกับแนวคิดเชิงคุณลักษณะของสต๊อกดิล (Stogdill, 1981, pp. 74-75) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำ โดยจำแนกเป็น 6 ด้าน คือ (1) ลักษณะทางกาย (Physical Characteristics) การเป็นผู้มีสุขภาพ ร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง มีความสง่า (2) ภูมิหลังทางสังคม (Social Background) มีการศึกษาดีและสถานภาพ ทางสังคมที่ดี (3) สติปัญญา (Intelligence) สติปัญญาดี การตัดสินใจที่ดี มีความรู้และ ทักษะในการสื่อความหมายและการพูด (4) บุคลิกภาพ (Personality) มีความตื่นตัวอยู่เสมอ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีจริยธรรมและความเชื่อมั่นในตนเอง (5) ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน (Task-Related Characteristics) มีความปรารถนาที่จะทำให้ดีที่สุด มีความรับผิดชอบ มุ่งงาน และไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค และ (6) ลักษณะทางสังคม (Social Characteristics) ทักษะในการสร้าง สัมพันธภาพและร่วมมือกับผู้อื่น เข้าสังคมได้ดี เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น การประสานงานที่ดีและสอดคล้องกับเบญจพร ห่อประเสริฐ (2563) ได้ศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนจีนเอกชนในกรุงเทพมหานครพบว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ด้ า น การปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยด้วยการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา ด้านความสามารถในการ

ปรับเปลี่ยนพัฒนาสถานศึกษา ด้านความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศคติในทางบวก และด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารและครูในสถานศึกษาได้พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และพัฒนาการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สถานศึกษาจึงมีความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน จนทำให้นักเรียนส่วนใหญ่ในสถานศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น โดยพิจารณาจากเกรดเฉลี่ยของนักเรียน จำนวนร้อยละของนักเรียนที่สามารถศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป ความสามารถทางด้านวิชาการและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน และความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูที่มีความหลากหลาย เน้นกระบวนการ Active learning นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษา และครูในสถานศึกษาสามารถดำเนินงานการบริหาร และอบรมคุณธรรมของนักเรียนนอกจากการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัยที่ดี และทำให้นักเรียนรู้จักพัฒนาตนเองมีเจตคติที่ดีต่อการศึกษาเล่าเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของมอทท์ (Mott, 1972 อ้างถึงใน Hoy and Miskel, 2001, pp. 305-306) กล่าวถึงแนวคิดการประเมินประสิทธิผลองค์การพิจารณาจาก (1) ความสามารถผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น โดยพิจารณาจากเกรดเฉลี่ยรวมของนักเรียน และความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครู (2) ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติเชิงบวก โดยผู้บริหารและครูจัดอบรมคุณธรรมของนักเรียน (3) ความสามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษา ได้แก่ การพัฒนางานวิชาการ การพัฒนาการเรียนการสอนให้สถานศึกษาและครูในสถานศึกษาร่วมกันพัฒนา และ (4) ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา ด้วยการร่วมมือกันของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งด้านการเรียนการสอน การทำกิจกรรม เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณธิดา โกรทินธาคม (2560) ได้ศึกษาการใช้พลังอำนาจของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 โดยประสิทธิผลของสถานศึกษาในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพ ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการผสมผสาน และความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุรภัทร ประทุม (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27 ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิผลของสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว” พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญของผู้นำ รองลงมาคือปัจจัยด้านการประเมินทางสังคมและปัจจัยด้านแรงจูงใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ทั้งนี้เพราะผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญในการบริหารสถานศึกษา มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาสถานศึกษาให้พร้อมกับสถานการณ์ในศตวรรษที่ 21 จัดทำและพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้เรียนและท้องถิ่น การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเป็นทีมได้มีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากร และผู้บริหารยังสามารถสร้าง

แรงจูงใจให้บุคลากรมุ่งมั่นในการทำงาน เห็นคุณค่าและให้การยอมรับผู้ร่วมงาน สร้างแรงจูงใจด้วยการมอบของรางวัล เป็นต้น นอกจากนี้ยังตระหนักถึงการประเมินทางสังคมผลสรุปที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ผู้บริหารสามารถประเมินสถานการณ์ภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อรับมือกับสถานการณ์ได้ รวมทั้งเห็นความสำคัญของชุมชนและสังคมในการมีส่วนร่วมของสถานศึกษา รวมทั้งเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และสามารถนำคำวิจารณ์ไปปรับปรุงต่อไป ดังนั้น ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารจึงส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 2008, p.51) ว่าประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษา หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำเป็นศูนย์รวมในการบริหารจัดการและจัดการศึกษา เพื่อให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลให้การดำเนินการของสถานศึกษามีประสิทธิผลบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่สถานศึกษาได้ตั้งไว้ และ สอดคล้องกับนิศรา มูลวรรณ (2561) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับสูง และประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยด้วยการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชี่ยวชาญของผู้นำ อันดับที่ 2 คือ ด้านบุคลิกภาพ อันดับ 3 ด้านการประเมินทางสังคมบุคลิกภาพ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านบุคลิกภาพและการสร้างแรงจูงใจ เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหาร และสร้างแรงจูงใจให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของสถานศึกษา

2. ผลการวิจัย พบว่าประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาส่งเสริมด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

3. ผลการวิจัย พบว่า มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญของผู้นำ รองลงมาคือปัจจัยด้านการประเมินทางสังคมและปัจจัยด้านแรงจูงใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้สำคัญที่จะพัฒนาตนเองในเรื่องดังกล่าว และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำไปพิจารณาในการกำหนดประเด็นและแนวทางในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสระแก้ว

บรรณานุกรม

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ* . กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณธิดา โกรทินธาคม. (2560). *การใช้พลังอำนาจของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

นิศรา มูลวรรณ. *ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เบญจพร ห่อประเสริฐ. (2563). *คุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนจีนเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ.2564. (17 กุมภาพันธ์ 2564). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 138 ตอนพิเศษ 38 ง หน้า 8.

ปาลิกา นิธิประเสริฐกุล. (2547). *ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งตะวันออก.* วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2550*). ผู้นำที่ดีไม่มีเสื่อม*. กรุงเทพฯ: อนิเมทกรุ๊ป.

ภารดี อนันต์นาวี. (2557). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา.* ชลบุรี: มนตรี.

มณีรัตน์ คุ้มวงศ์ดี. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลของโรงเรียนบ้านปลวกแดง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

รุ่ง แก้วแดง. (2546). *โรงเรียนนิติบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. เข้าถึงได้จาก: https://obeclaw.obec.go.th/archives/1231, 19 ธันวาคม 2562.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2557). *รายงานการวิจัยแนวทางการพัฒนาการศึกษาไทยกับการเตรียมความพรอมศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

อภิชาติ พานสุวรรณ. (2557). *การพัฒนาคุณลักษณะผู้นำชุมชนในเขตเทศบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.

Dessler, Gary. (1986). *Organization Theory Integrating Structure And Behavior*. 2nd ed. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice – Hall International.

Goff, Donald Gary . (2003). What Do We Know about Good Community College Leaders: A Study in Leadership Trait Theory and Behavioral Leadership Theory, *Leadership Trait and Behavioral Leadership Theories 1*. Florida: Tempa.

Kendra Cherry. (2016). *Trait Theory of Leadership*. Retrieve Form: http://www.atlas101.ca/pm/concepts/trait-theory-of-leadership/, 20 october 2565.

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

Hoy, W. & Miskel, C. (2001). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice.* 6th ed. New York: McGraw-Hill.

_____. (2008). *Educational administration: Theory, research, and practice.* 8th ed. New York: McGraw-Hill.

Stogdill, Ralph.M. (1974). *Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research*. New York: Free Press.

Torlak, N.G. (2022). Decision-Making, Leadership, and Performance links in Private Education Institutes. *Rajagiri Management Journal*, 15(1), pp. 63-85.

Wynn, S. R. (2006). *"Trait Theory." Encyclopedia of Educational Leadership and Administration. Ed.* Thousand Oaks, CA: SAGE.

ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

Budget Management Skills of School Administrators under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1

วรรณวนัช โพธิ์ทอง[1] และประทีป มากมิตร[2]

Wanwanat phothong[1] and Prateep Markmit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Wanwanat.ph@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อศึกษาทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ขนาดสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 177 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย (1) ด้านทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา พบว่า ครูที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน ส่วนครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ทักษะการบริหารงานงบประมาณ ผู้บริหารสถานศึกษา สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

Abstract

This research had two objectives: (1) to study the budget management skills of school administrators under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1, and (2) to compare the budget management skills of school administrators under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1, classified by sex, age, education level, work experience, and school size. This research is quantitative. Information providers include 177 teachers in schools under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1. Data were collected through questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-value, and one-way analysis of variance. The findings of a study (1) on the budget management skills of school administrators under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1 revealed that overall and in each aspect, they were at a high level. (2) A comparison of the budget management skills of school administrators under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1 classified by sex, age, education level, work experience, and school size. It was found that teachers of different sex, age, educational level, and school size had no different opinions on the budget management skills of school administrators, while teachers of different work experiences had different opinions on the budget management skills of school administrators.

Keywords: Budget management skills, school administrators, educational institutions under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area

บทนำ

ตามกฎกระทรวงและระเบียบที่คณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษากำหนด ซึ่งจะแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่มหรือฝ่าย หรืองาน ตลอดจนกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการ ซึ่งจะต้องครอบคลุมขอบข่ายและภารกิจของสถานศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณการบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ซึ่งปัจจัยทางการบริหารทั้งหลาย งบประมาณถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยการบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษามุ่งเน้นความเป็นอิสระ ในการบริหารจัดการมีความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ให้มีการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษา รวมทั้งจัดหารายได้จากบริการมาใช้บริหารจัดการเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้นต่อผู้เรียน

สถานศึกษาปัจจุบันมีฐานะเป็นหน่วยงบประมาณและหน่วยบริหารการเงินของตนเองแต่ยังมีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดูแลแม้ว่าจะมีฐานะนิติบุคคลตามกฎหมายส่งผลให้สถานศึกษายังขาดความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณให้เป็นไปตามความต้องการอย่างแท้จริง ทั้งนี้การบริหารงบประมาณของสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคลได้กำหนดให้สถานศึกษาสามารถจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษา รวมทั้งการจัดหารายได้จากการให้บริการที่ต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีต่อผู้เรียน เพื่อให้การบริหารงบประมาณ การเงินและบัญชีของสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคลสอดคล้องกับหลักการดังกล่าวประกอบกับเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการโดยปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแล้วแต่กรณี ต้องกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจของตนไปยังสถานศึกษา ผ่านกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ประกอบกับประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเรื่องการกระจายอำนาจ การบริหารและการจัดการการศึกษาของเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2550

การบริหารจัดการเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารสถานศึกษา การบริหารและจัดการ เป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้เกิดการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย แต่จะบริหารและจัดการอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารเป็นตัวสำคัญที่สุด เพราะผู้บริหารเป็นผู้กำหนดทิศทางการทำงานและใช้หลักการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการบริหาร ในปัจจุบันสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารอีกประการหนึ่ง คือ การทำให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาตระหนักถึงหน้าที่รับผิดชอบ แม้งานสอนจะเป็นงานหลักแต่งานในหน้าที่พิเศษที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้เรียนเป็นหน้าที่ที่ครูปฏิเสธไม่ได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะทำให้ครูทุกคนรักในงานสอน มีการทำงานและเก็บงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดสารสนเทศที่มีความหมายและสามารถนำไปใช้ได้ตามความมุ่งหมายทันการ โดยสถานศึกษามีผู้อำนวยการสถานศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบการบริหารงานของสถานศึกษาที่มีโครงสร้างการบริหารงานตามกฎหมายที่มีขอบข่ายภารกิจที่กำหนดซึ่งการแบ่งส่วนราชการภายในสถานศึกษาเป็นไปตามกฎกระทรวงและระเบียบที่คณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษากำหนด ซึ่งจะแบ่งส่วนราชการเป็นกลุ่ม หรือฝ่าย หรืองาน ตลอดจนกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการ ซึ่งจะต้องครอบคลุมขอบข่ายและภารกิจของสถานศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณการบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ซึ่งปัจจัยทางการบริหารทั้งหลาย งบประมาณถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยการบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษามุ่งเน้นความเป็นอิสระในการบริหารจัดการมีความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ให้มีการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษา รวมทั้งจัดหารายได้จากบริการมาใช้บริหารจัดการเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้นต่อผู้เรียน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมักพบปัญหาในการดำเนินการ อาทิ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดทำแผนงบประมาณแผนงาน/โครงการ และ การจัดทำแผนการใช้งบประมาณ ปฏิทินปฏิบัติงาน และการประเมินแผนกลยุทธ์ ส่วนแนวทางการพัฒนาการบริหารงบประมาณที่สำคัญคือ สถานศึกษาควรจัดประชุมบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจ และจัดอบรมเกี่ยวกับดำเนินการจัดทำรายละเอียดแผนงบประมาณ (วีระพงษ์ ก้านกิ่ง และ ชวนคิด มะเสนะ, 2660, น.42) สอดคล้องกับณัฐพงศ์ รัตนรังษี (2559) ที่ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงบประมาณโรงเรียนวัดศรีเมือง พบปัญหา ได้แก่ บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจ เจ้าหน้าที มีภาระงานมาก ขาดเจ้าหน้าทีที่มีความชำนาญโดยเฉพาะ ในด้านระเบียบกฎหมายทำให้การจัดซื้อจัดจ้าง ขาดความคล่องตัวกรณีเร่งด่วน ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน ไม่มีการสำรวจสินค้าคงคลังก่อน และการมีส่วนร่วมในการบริหารสินทรัพย์อยู่ในระดับน้อย ขาดการตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ และประเมินทางเลือกกิจกรรมที่ต่ำกว่า การดำเนินงานไม่มุ่งดำเนินงานตามพันธกิจ เป้าประสงค์ และไม่เป็นไปตามปฏิทินที่กำหนดไว้ จากปัญหาที่กล่าวมาจะเห็นว่าเป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารที่ต้องเข้าไปดำเนินการบริหารจัดการให้การบริหารงบประมาณให้มีความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดทำแผนงบประมาณแผนงาน/โครงการ สร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ตลอดจนจัดอบรมเกี่ยวกับดำเนินการจัดทำรายละเอียดแผนงบประมาณ และถ้าผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ มีประสบการณ์และมีทักษะบริหารงบประมาณก็จะทำให้การบริหารงบประมาณประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการศึกษางานวิจัยพบปัญหาดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายหรือแนวทางเกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ขนาดสถานศึกษา

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 67 โรงเรียน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607- 610) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 59 โรงเรียน

3. ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 59 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 177 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) 1.00 ทุกข้อ และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)ของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่า .986 แบ่งเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ขนาดสถานศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) การจัดทำและเสนอของบประมาณ 2) การจัดสรรงบประมาณ 3) การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน 4) การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา 5) การบริหารการเงิน 6) การบริหารบัญชี และ 7) การบริหารพัสดุและสินทรัพย์ จำนวน 41 ข้อ แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยทำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ไปยังสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 59 โรงเรียน เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 177 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) นำแบบสอบถามและหนังสือขอความอนุเคราะห์ จำนวน 59 ฉบับไปยังสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูผู้สอน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถาม และกำหนด วัน เวลา ขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 7 วัน

3) ทำการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามไป จำนวน 177 คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน 117 คน แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำคำตอบแบบสอบถามที่ได้รับมาดำเนินการ ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List) นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมาย รายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวม การแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมินดังนี้ ตามเกณฑ์ในการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.103)

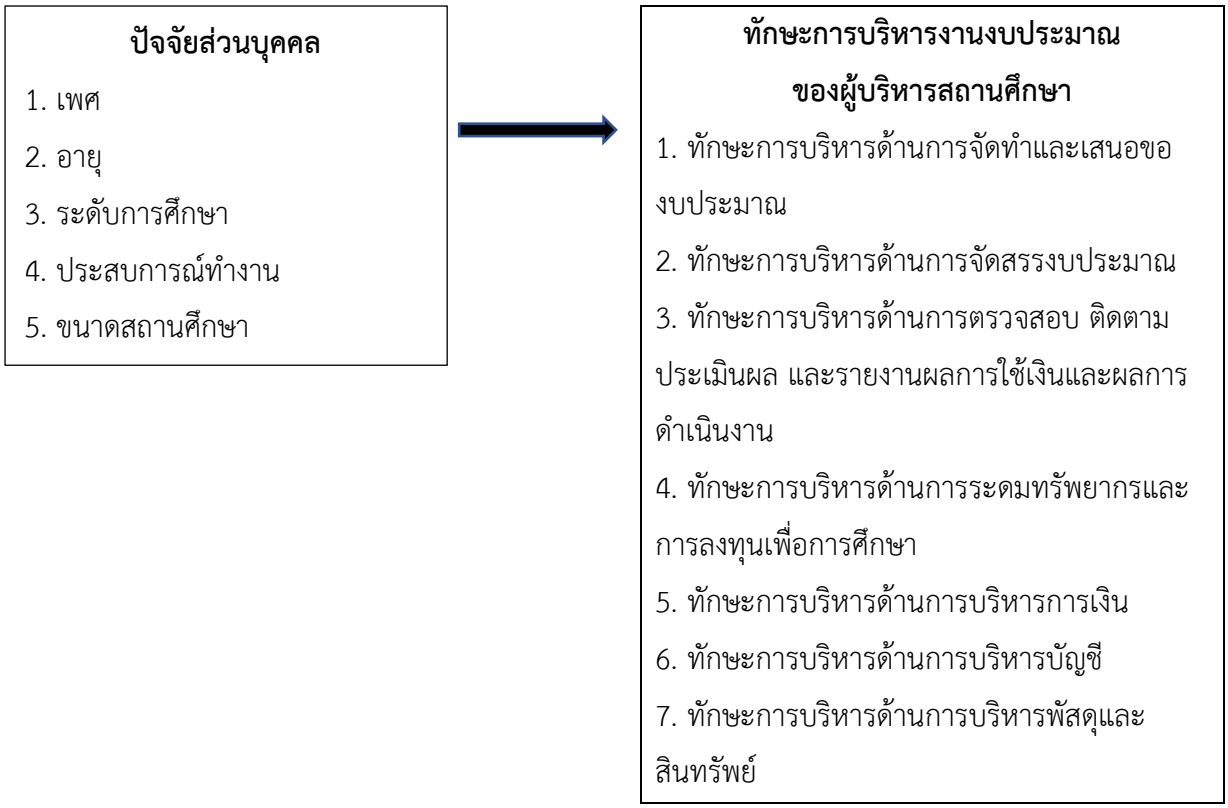
3. เปรียบเทียบทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ขนาดสถานศึกษา โดยพิจารณาดังนี้

3.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test แบบ Independent

3.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ทำงาน และ ขนาดสถานศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA) หากพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่แบบวิธี Least -Significant Different (LSD)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สามารถเขียนเป็นแผนภาพ ได้ดังนี้



ผลการศึกษา

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดทำและเสนอของบประมาณ 2) การจัดสรรงบประมาณ 3) การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการ ดำเนินงาน 4) การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา 5) การบริหารการเงิน 6) การบริหารบัญชี และ 7) การบริหารพัสดุและสินทรัพย์ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา	n = 177		ระดับ	อันดับ
		$\bar{X}$	S.D		
1.	การจัดทำและเสนอของบประมาณ	4.16	.591	มาก	7
2.	การจัดสรรงบประมาณ	4.17	.590	มาก	6
3.	การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการ ดำเนินงาน	4.22	.568	มาก	4

ข้อ	ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา	n = 177		ระดับ	อันดับ
		$\overline{X}$	S.D		
4.	การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา	4.27	.563	มาก	1
5.	การบริหารการเงิน	4.27	.590	มาก	2
6.	การบริหารบัญชี	4.17	.671	มาก	5
7.	การบริหารพัสดุและสินทรัพย์	4.26	.574	มาก	3
	รวม	**4.22**	**.537**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = .537) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.27, S.D. = .563) รองลงมา การบริหารการเงิน ($\overline{X}$ = 4.27, S.D. = .590) ส่วนการจัดทำและเสนอของบประมาณ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = .591)

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ด้านการเปรียบเทียบทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ขนาดสถานศึกษา รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลสรุปการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

ตัวแปรอิสระ	ค่า t	ค่า F	Sig	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
เพศ	-1.690	-	.093		✓
อายุ	-	.599	.550		✓
ระดับการศึกษา	.473	-	.637		✓
ประสบการณ์ทำงาน	-	4.796*	.009	✓	
ขนาดสถานศึกษา	-	.547	.651		✓

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ครูที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ส่วนครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เป็นไปตามสมมุติฐาน

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน สามารถระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา มีความสามารถในบริหารการเงิน บริหารพัสดุและสินทรัพย์ และการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน สอดคล้องงานวิจัยของบุญยวีร์ พัฒน์ธนกิตติโชค (2559, น. 37) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาในสหวิทยาเขตเมืองบุรีรัมย์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อสภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาในสหวิทยาเขตเมืองบุรีรัมย์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ขนาดสถานศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะการทำงานเกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษาต่าง ๆ นั้น จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ถูกกำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องศึกษากฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริหารงานงบประมาณให้มีความแม่นยำก่อนปฏิบัติงานจริง และจะต้องทำตามระเบียบที่ถูกกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดโดยไม่มีข้อยกเว้นทั้งเพศหญิงและเพศชาย สอดคล้องกับสุรศักดิ์ เนืองภา และอุไร สุทธิแย้ม (2562) ได้ศึกษาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู กลุ่มกรุงเทพกลาง โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าครูที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะสถานศึกษา ได้มีการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณของสถานศึกษาอย่างชัดเจน ซึ่งแนวทางการปฏิบัติงานจะต้องออกมาในรูปแบบที่กำหนดไว้กับทุกวัยในลักษณะที่คล้ายกันจึงทำให้มีความคิดเห็นในทักษะของผู้บริหารไม่ต่างกัน

2.3 จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าครูที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็น

เพราะบริบทของงานงบประมาณมีรูปแบบการบริหารงานตามกฎระเบียบที่ถูกกำหนดไว้ จึงทำให้การบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ต้องเป็นไปตามกฎระเบียบที่ถูกวางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญเรือน มุ่งผลกลาง และ ปทุมพร เปียถนอม (2563, น.1-13) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานกลุ่มบริหารงบประมาณ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 จากสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าครูที่มีประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริหารบัญชี การบริหารการเงิน และการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มากว่าครูที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี การบริหารงบประมาณเป็นงานที่ต้องดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่ต้องศึกษาเพิ่มเติมหรือได้รับการอบรมให้เข้าใจ และจะต้องมีความแม่นยำในกฎเกณฑ์และรายละเอียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดรัณภพ เย็นวัฒนา (2562, น.205) ได้ทำวิจัยเรื่อง สภาพการบริหารงานงบประมาณในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.5 จากสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่าครูที่มีขนาดสถานศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะขนาดสถานศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่สามารถทำให้ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างไปได้ เพราะการบริหารงานงบประมาณจะต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องศึกษาแนวทางการปฏิบัติให้แม่นยำและชัดเจนก่อนปฏิบัติจริง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จารุวรรณ มาแต้ม (2561, น.113) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พบว่า การเปรียบเทียบจำแนกตามขนาดของโรงเรียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ผลการวิจัย ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า ด้านการจัดทำและเสนอของบประมาณ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญและมีการพัฒนาส่งเสริมเพื่อให้งานบริหารงบประมาณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยรายข้อ พบว่า ข้อผู้บริหารสามารถประมาณการและกำหนดวงเงินค่าใช่จ่ายเพื่อกำหนดกรอบวงเงินที่ใช้จ่ายแต่ละปี และจัดตั้งงบประมาณเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อของทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญที่จะดำเนินการในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัย ทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลและสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการบริหารงบประมาณสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 และสถานศึกษาอื่น ๆ ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการหาแนวทางในการพัฒนาทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการบริหารงานงบประมาณของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

3. ควรมีการศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารบัญชีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

บรรณานุกรม

ขวัญเรือน มุ่งผลกลาง และ ปทุมพร เปียถนอม. (2563). *การบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2*. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร. น.1-13.

จารุวรรณ มาแต้ม. (2561). *การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1*. งานวิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ณัฐพงศ์ รัตนรังษี. (2559). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงบประมาณโรงเรียนวัดศรีเมือง*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ดรัณภพ เย็นวัฒนา. (2562). *สภาพการบริหารงานงบประมาณในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23*. งานวิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญยวีร์ พัฒน์ธนกิตติโชค. (2559). *สภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาในสหวิทยาเขตเมืองบุรีรัมย์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32.* สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

วีระพงษ์ ก้านกิ่ง และ ชวนคิด มะเสนะ. (April-June 2017, 2660). สภาพและปัญหาการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29. *Journal of Ratchathani Innovative Social Sciences*, 1(1), น.41-56.

สุรศักดิ์ เนืองภา และอุไร สุทธิแย้ม. (2562). *ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของผู้บริหารและครู กลุ่มกรุงเทพกลาง โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงได้จาก: http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-2-1_1598696469_002-eda-28082563.pdf., 13 ธันวาคม 2565.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement*, 30(3), p.608.

การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

Partciipatory Management Affecting Academic Administration of Educational Institutions under the Phetchabury Paimary Educational Sercice Area Office 1

พรทิพย์ สุดสวาท[1] ทนง ทองภูเบศร์[2] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[3]

Pornthip Sudsawat[1] Thanong Thongphubate[2] and Chaiwat Prasongsang[3]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: pornthip.sudsawat@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วม (2) เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการของ และ (3) เพื่อศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 73 สถานศึกษา แหล่งข้อมูลวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครู จำนวน 146 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) ด้านระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ด้านระดับการบริหารงานวิชาการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (3) ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (X_1) และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (X_4) สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา (Y_{tot}) ได้ร้อยละ 33.1 (R^2 = 0.331) และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ Y_{tot} = 2.648 + 0.290(X_4) + 0.129(X_1) และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{tot}$ =0.444X_4 Z_4 + 0.225 X_1 Z_1

คำสำคัญ:การบริหารแบบมีส่วนร่วม การบริหารงานวิชาการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

Abstract

The three objectives of this research were (1) to study the level of participatory management of educational institutions (2) to study academic administration of educational institutions and (3) to study participatory management affecting academic administration of schools under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1 This study employed a quantitative design. The sample group was 73 educational institutions. Data were collected from questionnaires administered with 146 school administrators and teachers. The Data were statistically analyzed by mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. Major findings: (1) On the level of participatory management of educational institutions, they were rated as high overall. (2) The level of academic administration of educational institutions, they were rated as high overall. and (3) On the participatory management affecting academic administration of educational institutions in Participation in the evaluation (X_1) and participation in operations (X_4) they were able to jointly forecast the level of academic administration of educational institutions under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1, which was 33.1 percent (R^2 = 0.331) and were able to write the forecasting equations in raw scores and standard scores as follows. Y_{tot} = 2.648 + 0.290(X_4) + 0.129 (X_1) and $\hat{Z}_{tot}$ = 0.444 X_4 Z_4 + 0.225 X_1 Z_1

Keywords: Participatory management, academic administration, Phetchaburi primary educational service area office 1

บทนำ

การพัฒนาประเทศให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมและการเมืองการศึกษานับว่าเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาคนให้มีศักยภาพและมีขีดความสามารถที่จะแข่งขันกับประเทศอื่นได้การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ต้องเน้นในเรื่องของกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตคือการเรียนรู้ เพื่อชีวิตการเรียนรู้เพื่อปฏิบัติได้อย่างจริงจังผู้เรียนมีคุณลักษณะใฝ่ดีคิดวิเคราะห์มีการแก้ปัญหามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ตลอดจนมีจิตสาธารณะรวมทั้งมีระเบียบวินัยมีจริยธรรม คุณธรรมและใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่องการทำให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะเรียนรู้จึงจำเป็นต้องปฏิรูปการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนสามารถคิดวิเคราะห์ได้ด้วยตนเองพัฒนาทักษะที่จำเป็น ดังนั้นสถาบันผลิตครูจะต้องมีกระบวนการเพื่อพัฒนาครูรุ่นใหม่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพมีอุดมการณ์ในวิชาชีพ

และมีจิตวิญญาณความเป็นครูอย่างแท้จริงเพื่อให้การปฏิรูปการศึกษาบรรลุเป้าหมายอันนำไปสู่การพัฒนาประเทศ (ศุภสิทธิ์ ภูภักดี, 2558, น.7 - 8)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ตามมาตรา 6 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจมีสติปัญญามีความรู้มีคุณธรรมมีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขตามมาตรา 22 แนวการจัดการศึกษายังให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนทุกคนโดยยึดหลักว่าทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุดต้องส่งเสริมผู้เรียนให้พัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพในการจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้คุณธรรมจริยธรรมกระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาโดยเฉพาะเรื่องความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขทั้งนี้การจัดกระบวนการเรียนให้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและการแก้ไขปัญหาให้รู้จักคิดเป็น ทำเป็นรวมทั้งปลูกฝังคุณธรรมค่านิยมที่ดีงามและคุณธรรมอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชาอีกทั้งมีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดาผู้ปกครองและบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2555, น. 3-8)

การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยทั่วไปมีภารกิจการบริหารงานหลัก 4 ด้านคือการบริหารทั่วไป การบริหารงบประมาณ การบริหารบุคคลและการบริหารวิชาการโดยเฉพาะการบริหารงานวิชาการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนของนักเรียนในการดำเนินงาน สถานศึกษาสามารถจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้เป็นไปตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนและสังคม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในฐานะผู้นำและมีความรับผิดชอบในการบริหารงานด้านต่าง ๆ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้เป็นแนวทางในการบริหารเนื่องจากการทำงานในชีวิตจริงงานบางงานไม่สามารถที่ทำเพียงคนเดียวสำเร็จจะต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายหลายหน่วยงานซึ่งการมีส่วนร่วมในการทำงานไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่ลงมือกระทำงานโดยตรงยังสามารถเป็นผู้ที่ให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในการดำเนินงาน เป็นต้น การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมจะให้ความสำคัญในเรื่องของคนและงานควบคู่กันไป สถานศึกษาต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งนักเรียนครูผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปการทำงานเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้ทราบข้อมูลข่าวสารตางๆร่วมกันแสดงความคิดเห็น ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ ดังนั้น ผู้บริหารที่ดีควรใช้หลักในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อความเจริญทางด้านการศึกษาต่อไปสอดคล้องกับ (วีรยุทธ แสงสิริวัฒน์, 2550, น. 9) ได้กล่าวว่ากระบวนการที่มีการประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีส่วนร่วมในการตัดสินเรื่องที่สำคัญต่อการบริหารหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่จัดให้มีการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันให้ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงานโดยใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการร่วมแก้ปัญหามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกิจกรรมการบริหารในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดซึ่งประกอบด้วยการ

ตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันความยึดมั่นผูกพันความอิสระต่อความรับผิดชอบในงานและการไว้วางใจกันและกัน (จันทรานี สงวนนาม, 2551, น.166) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการจูงใจให้ผู้มีส่วนร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมรับผิดชอบและร่วมมือในการพัฒนาองค์การที่ปฏิบัติอยู่ด้วยความเต็มใจการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์การทำให้เกิดผลดีกับสถานศึกษา การที่จะทำให้สถานศึกษามีการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการบริหารควรเริ่มต้นจากการบริหารงานทางด้านวิชาการเพราะถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาไม่ว่าสถานศึกษาจะเป็นประเภทใดมาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานด้านวิชาการเนื่องจากงานวิชาการเกี่ยวข้องกับหลักสูตรการจัดโปรแกรมการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจของสถานศึกษาและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทุกระดับของสถานศึกษาซึ่งอาจเกี่ยวข้องโดยทางตรงหรือทางอ้อมก็อยู่ที่ลักษณะของงานนั้นการบริหารงานวิชาการถือเป็นงานหลักของสถานศึกษาที่บอกถึงมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของสถานศึกษาซึ่งบ่งบอกถึงประสิทธิภาพการจัดการศึกษาแก่ผู้เรียนทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณทั้งเป็นงานที่เกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทุกระดับในสถานศึกษาโดยตรงจึงอาศัยความร่วมมือร่วมใจในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงในการทำงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการพ.ศ. 2546 ที่กำหนดภารกิจหลักในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตามมาตรา 36 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการพ.ศ. 2546 ซึ่งจากการศึกษาโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 นั้นมีจำนวนโรงเรียนทั้งสิ้น 91 โรงเรียน โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ตระหนักและให้ความสำคัญกับสภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดตามระเบียบบริหารราชการซึ่งจากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลตั้งแต่ปี 2562 พบว่ามีผลการประเมินงานวิชาการอยู่ในระดับต่ำใน 5 เรื่องสำคัญในงานวิชาการได้แก่ 1.หลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนรู้ 2. การประกันคุณภาพการศึกษา 3. การวัดและการประเมินผลการจัดการศึกษา 4. การนิเทศแบบโค้ดดิ้ง และ 5. การนิเทศแบบเพื่อนนิเทศเพื่อนซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสถานศึกษาควรใช้หลักการมีส่วนร่วมในการดำเนินการในการพัฒนางานด้านวิชาการเพื่อยกยกระดับงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น จากกระบวนการดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา “การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1” เพื่อเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าควรพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพในระดับที่สูงขึ้นสถานศึกษาจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดต้องอาศัยผู้บริหารซึ่งผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนสถานศึกษาให้ไปสู่มาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างมีคุณภาพโดยในการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สูงนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความสามารถมีภาวะผู้นำในการบริหารจัดการโดยมุ่งเน้นการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาเป็นอันดับแรกผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้พฤติกรรมผู้นำต่าง ๆ นำความรู้ทักษะประสบการณ์ของตนเองมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ของพฤติกรรมความเป็นผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาดังที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมผู้นำและการบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญที่ทำให้การบริหารงานวิชาการประสบความสำเร็จหรือไม่ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

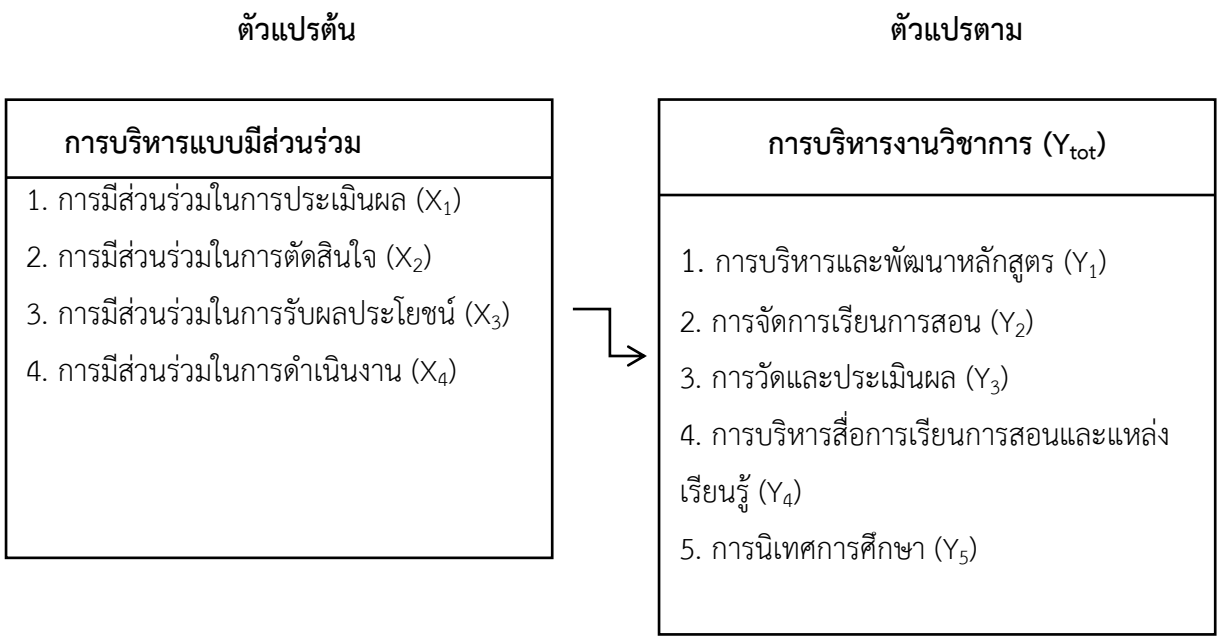
1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
2. เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
3. เพื่อศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมจากนักวิชาการหลายท่าน โดยสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่มีนักวิชาการกล่าวถึงไปในทางเดียวกันมากที่สุดได้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Cohen & Uphoff, 1980, pp.40-42; Sashkin, 1984, p.164; Bryman, 1986, p.139; Swansburg ,1996, pp.391-394; Chapin, 1997, p.317) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดเป็นตัวแปรต้นของการวิจัยสำหรับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดการบริหารงานวิชาการจากนักวิชาการหลายท่านโดยสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่มีนักวิชาการกล่าวถึงไปในทางเดียวกันมากที่สุดได้ว่า การบริหารงานวิชาการ ประกอบด้วย 1) การบริหารและพัฒนาหลักสูตร 2) การจัดการเรียนการสอน

3) การวัดและประเมินผล 4) การบริหารสื่อการเรียนการสอนและแหล่งเรียนรู้ และ 5) การนิเทศการศึกษา (กิติมา ปรีดีดิลก, 2532, น. 58) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดเป็นตัวแปรตามของการวิจัย

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 91 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 73 แห่ง แหล่งข้อมูลวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษาจำนวนโรงเรียนละ 1 คน และครูจำนวนโรงเรียนละ 1 คน รวม 146 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 2 แบบประเมินระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต1 เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตอนที่ 3 แบบประเมินผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต1 เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง จำนวน 146 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูในสถานศึกษา ซึ่งสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ ตำแหน่งปัจจุบัน อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) วิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารงานกิจการนักเรียนในสถานศึกษาด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเคียงกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best)

3) วิเคราะห์การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักเรียนสถานศึกษาด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธของเพียรสัน (Pearson’s Product-Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปราย

สรุปผลการวิจัย

ผูวิจัยนำขอมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 146 คน รับแบบสอบถามคืน จำนวน 146 ฉบับ คิดเปนรอยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเปน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูในสถานศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.72 เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 73.28 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 58.22 และน้อยที่สุด อายุ50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 55.48 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ44.52 ตำแหน่งปัจจุบันพบว่าผู้อำนวยการโรงเรียน และครู มีจำนวนเท่ากัน กลุ่มละ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด จำนวน64 คน คิดเป็นร้อยละ 43.83 น้อยที่สุด คือ มีประสบการณ์มากกว่า 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.69 และวิทยฐานะผู้ตอบแบบสอบถามในตำแหน่งปัจจุบัน คือ วิทยฐานะ ชำนาญการพิเศษ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.93 รองลงมา ไม่มีวิทยฐานะ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 34.24 น้อยที่สุดคือ วิทยฐานะเชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36 น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา พบว่า ระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.08)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\overline{X}$ = 3.73, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\overline{X}$ = 3.86, S.D. = 0.831) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ($\overline{X}$ = 3.97, S.D. = 0.66)และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\overline{X}$ = 4.15, S.D. = 0.61) ตามลำดับผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.27, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การนิเทศการศึกษา ($\overline{X}$ = 4.32, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ การบริหารสื่อการเรียนการสอนและแหล่งเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ การจัดการเรียนการสอน ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = 0.51) รองลงมาคือ การวัดและประเมินผล ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = 0.53) และการบริหารและพัฒนาหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.47) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ผูวิจัยวิเคราะหโดยใชคาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธของเพียรสัน ระหว่างตัวแปรการบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยรวมและรายด้านมีค่าอยู่ระหว่าง ระหว่าง 0.310-0.877 เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะหการบริหารแบบมีสวนรวมที่สงผลตอการบริหารงานกิจการนักเรียนสถานศึกษา ผูวิจัยวิเคราะหโดยใชการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิเคราะห พบว่า การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (X_1) และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (X_4) สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา (Y_{tot}) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ได้ร้อยละ 33.1 (R^2 = 0.331) และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ Y_{total} = 2.648 + 0.290(X_4) + 0.129(X_1)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{tot}$ = 0.444 X_4 Z_4 + 0.225 X_1 Z_1

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมพบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาได้บริหารงานโดยยึดหลักการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมตามนโยบายการปฏิรูปการศึกษาที่กำหนดไว้ในหลักการบริหารการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (พจนารถ วาดกลิ่น, 2556, น. 85-87) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานด้านวิชาการโรงเรียนในสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากทั้งโดยทางรวมและรายด้าน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทับทิม แสงอินทร์, 2559, น. 85) ที่ได้ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธาวิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธาวิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ใน

ระดับมาก โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยต่อทุกคนที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านความผูกพันและความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานร่วมกัน ด้านการร่วมกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายและร่วมรับผิดชอบดำเนินการด้านการกระจายอำนาจและการให้อำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเป็นอิสระที่จะรับผิดชอบและสามารถดูแลตนเองได้ และด้านความไว้วางใจกัน ตามลำดับ

2. ระดับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงาน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายการศึกษาที่ระบุไว้ชัดเจนว่า ให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา ส่งผลให้ครูผู้สอนและผู้บริหารโรงเรียนมีความต้องการพัฒนางานวิชาการในโรงเรียนให้ได้เกณฑ์ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติและสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา รวมทั้งนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ผ่านเกณฑ์การทดสอบการศึกษาระดับชาติของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชะไมพร หวานฉ่ำ, 2554, น. 112) การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของกลุ่มโรงเรียนตลิ่งชัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 กล่าวว่า การดำเนินงานการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับมาก ซึ่งงานด้านวิชาการเป็นหัวใจสำคัญเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้มีประสิทธิผล

3.การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษามากที่สุด รองลงมา คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาด้านอื่น ๆ ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ควรถอดบทเรียนการบริหารแบบมีส่วนร่วม เนื่องจากมีระดับมาก โดยภาพรวมและรายด้าน เพื่อใช้เป็นต้นแบบสำหรับสถานศึกษาทั้งกลุ่มประชากร

2. ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ควรถอดบทเรียน การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา เนื่องจากมีระดับมาก ทั้งนี้โดยภาพรวมและรายด้าน เพื่อใช้เป็นต้นแบบสำหรับสถานศึกษาทั้งกลุ่มประชากร

3.ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ควรนำผลการศึกษาการบริหารแบบมีสวนรวมที่สงผลตอการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาไปใช้ในการปรับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปจจัยที่สงผลตอการบริหารแบบมีสวนรวมและการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการนำผลของการบริหารแบบมีสวนรวมที่มีต่อการบริหารงาน วิชาการของสถานศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ไปทดลองใชกับสถานศึกษาในสังกัดอื่นและเปรียบเทียบผลการพัฒนา

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2555). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

กิติมา ปลีดีดิลก. (2532). *การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: อัษราพิพัฒน์.

จันทรานี สงวนนาม. (2551). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. พิมพครั้งที่ 2. นนทบุรี: บุ๊คพอยท์.

ชะไมพร หวานฉ่ำ. (2554). *การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของกลุ่มโรงเรียนตลิ่งชันสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

พจนารถ วาดกลิ่น. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานด้านวิชาการโรงเรียนในสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สังกัดสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ทับทิม แสงอินทร์. (2560). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธาวิทยาจังหวัดสุพรรณบุรี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, นครปฐม.

วีรยุทธ แสงสรวัฒน์. (2550). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ศุภสิทธิ์ ภูภักดี. (2558). เลขาธิการสภาการศึกษายำ้คุณภาพการศึกษาของเด็กขึ้นอยู่กับครูผู้สอน. *วารสารการศึกษาไทย*, 12(120), หน้า 7-8.

Bryman, A. (1986). *Leadership and Organization.* London: Routedge & Kegan Paul.

Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980). *Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project Design.* Implementation, and Evaluation. New York: The Rural Development Community Center for International Studies, Cornell University.

Sashkin, M. (1984). *Participative management is an ethical imperative*. Organization Dynamics.

Swansburg, R. M. (1996). *Management and leadership for nurse managers.* Boston: Jones and Bartlett.

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

Transformational Leadership of Educational Institution Administrators Affecting the Work Life Quality of Teachers Affiliated to Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1

พชร แสงเพ็ชร[1] ทนง ทองภูเบศร์[2] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Phachara Sangpetch[1] Thanong Thongphubate[2] and Chaiwat Prasongsang[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขานวัตกรรมการบริหารการศึกษา[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา[2,3]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: phachara_san@rmutr.ac.th[1], thanong.tho@rmutr.ac.th[2], chaiwatp62@gmail.com[3]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 (2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 และ (3) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 73 โรง ได้แก่ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 แหล่งข้อมูลวิจัย จำนวน 146 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา และครู จำนวนสถานศึกษาละ 2 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X_1) สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้วยอำนาจการทำนายร้อยละ 42.30 (R^2 = 0.432) ดังสมการทำนายคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Y}$ = 2.606 + 0.345X_1 , $\hat{Z}$ = 0.658Z_{X1} เมื่อ Y คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา และ X_1 คือ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารสถานศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของครู

Abstract

This research aimed (1) to study transformational leadership of school administrators of educational institutions affiliated to Phetchaburi Primary Educational Service Area 1, (2) to study the work life quality of teachers affiliated to Phetchaburi Primary Educational Service Area 1, and (3) to study transformational leadership of educational institution administrators affecting the work life quality of teachers affiliated to Phetchaburi Primary Educational Service Area 1. This study employed a quantitative design. Data were collected from questionnaires administered with 73 schools affiliated Phetchaburi Primary Educational Service Area 1, informants were school administrators and teachers 2 persons per school. The data were statistically analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. Major findings: (1) On the transformational leadership of administrators of educational institutions affiliated to Phetchaburi Primary Educational Service Area 1 was at a high level, (2) On the work life quality of teachers in educational institutions affiliated to Phetchaburi Primary Educational Service Area 1 was at a high level, and (3) On the transformational leadership of educational institution administrators in Ideological Influence (X_1) was able to work life quality of teachers in educational institutions affiliated to Phetchaburi Primary Educational Service Area 1 which was 43.2 percent (R^2 = 0.432) and were able to write the forecasting equations in raw scores and standard scores as follows. $\hat{Y}$ = 2.606 + 0.345X_1 , $\hat{Z}$ = 0.658Z_{X1} When Y was the work life quality of teachers affiliated to Phetchaburi Primary Educational Service Area 1 and X_1 was Ideological Influence.

Keywords: Transformational leadership, educational institution administrator, teacher's quality of work life

บทนำ

ในยุคปัจจุบันกล่าวได้ว่า เป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทุก ๆ สถานศึกษาต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ระดับสังคม ระดับสถานศึกษา ระดับกลุ่มและระดับบุคคล ทั้งในด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ค่านิยม ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี และอื่น ๆ และผลจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลทั้งทางบวกและทางลบ อย่างไรก็ตามสินทรัพย์หนึ่งที่มีค่าของสถานศึกษา คือ ครู ที่มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จรรยาบรรณที่ดี และสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษา ขณะที่การดำเนินงานของสถานศึกษาต้องอาศัยข้อมูลและความรู้เป็นฐาน ผู้บริหารสถานศึกษาจึง

ต้องบริหารจัดการสถานศึกษาโดยดึงศักยภาพของครูออกมาให้มากที่สุด ดังที่ Bass (1985) กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร สร้างความผูกพันของสมาชิกต่อการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ยังเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของผู้ตาม แต่อิทธิพลนั้นเป็นการให้อำนาจแก่ผู้ตามให้กลับกลายมาเป็นผู้นำ และเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงหน่วยงานในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงองค์กร ดังนั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงได้รับการมองว่า เป็นกระบวนการที่เป็นองค์รวม และเกี่ยวข้องกับกับการดำเนินการของผู้นำในระดับต่าง ๆ ในหน่วยงานย่อยขององค์กร นอกจากนี้ยังมีปัจจัยสำคัญที่ทำให้ครูสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของครู โดยปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกของการมีความสุข ความพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อครู ได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัย และทรัพยากร รวมเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ครูทุกคนต้องการ ทั้งยังรวมถึงการมีระบบการบริหารที่ดีให้ครูได้ทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม สมดุลระหว่างภาระงานและจำนวนครู มีประสิทธิภาพทั้งการทำงานเดี่ยวและการทำงานเป็นทีม คุณภาพชีวิตการทำงานจะเอื้ออำนวยให้ครูมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของครู หรือคุณภาพชีวิตการทำงานเปรียบเสมือนแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการทำให้สถานศึกษาเจริญเติบโตและมีส่วนร่วม

จากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1, 2564) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของครูอย่างทั่วถึงและยุติธรรม ควรให้ความสำคัญกับงานวิชาการ ควรกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและ ดำเนินการตามโครงการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และควรกำหนดแผนพัฒนาที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง รวมทั้งผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดทำโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นระบบและเอื้อต่อการดำเนินงานเพื่อให้ เกิดความสะดวกและรวดเร็ว จากรายงานฉบับนี้สะท้อนว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะมีการบริหารงานและการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีภาวะผู้นำอันจะส่งผลให้มีการพัฒนาคุณภาพและเปลี่ยนแปลงการทำงานของครูที่จะต้องร่วมมือร่วมใจกัน มีการทำงานเป็นทีม มีการสร้างมโนทัศน์ ได้รับการเยียวยา และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ตลอดเวลา และสามารถดำเนินการพัฒนางานทุกด้านในสถานศึกษา คอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำ แก้ปัญหาและให้กำลังใจ เพื่อให้ครูสามารถพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ จนก่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น สะท้อนอย่างชัดเจนว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน และจากการทบทวนเอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ที่ผู้วิจัยยังไม่พบว่า มีการศึกษาวิจัยในประเด็นนี้ ผู้วิจัยใน

ฐานะเป็นครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จึงเห็นว่าเป็นความเหมาะสมที่จะต้องมีศึกษาวิจัยผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อันจะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริหารสถานศึกษาในพื้นที่วิจัย ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัดที่สามารถนำองค์ความรู้ใหม่และข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบายในการบริหารการศึกษาในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1
3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ หรือเป็นกระบวนทัศน์ (New Paradigm) ของภาวะผู้นำ โดยมี Burns และ Bass เป็นนักวิชาการที่สำคัญและ มีอิทธิพลอย่างสูงต่อทฤษฎีนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary) และมีการเสริมสร้างพลังอำนาจหรือพลังจูงใจ (Empowering) เป็นผู้มีคุณธรรม (Moral Agents) และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ

บาสและอโวลิโอ (Bass and Avolio) ได้เสนอโมเดลภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบในปี ค.ศ.1991 โดยใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบภาวะผู้นำที่เคยเสนอ ในปี ค.ศ.1985 โมเดลนี้จะประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) และภาวะผู้นำแบบตามสบาย (Laissez-faire leadership) หรือ พฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Non leadership behavior) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่า ความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์การ จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม องค์การหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะประการ หรือที่เรียกว่า “4I” (Four I’s) คือ

1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence : II) หมายถึง การที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่ตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานตามภารกิจ ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม เน้นความสำคัญในเรื่องความเชื่อและการมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความยุติธรรม และความเสมอภาค มีความสามารถในการจัดการหรือการควบคุมอารมณ์ตนเอง และผู้นำจะมีคุณลักษณะสำคัญในด้านการบริหารงานจนเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้ตาม โดยมีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังผู้ตาม สามารถประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนเอง ตลอดจนสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของตนเองและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับผู้ร่วมงานในองค์กรของตนเองได้

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation : IM) หมายถึง การที่ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้ผู้ตามรู้สึกว่าตนได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การนั้น ผู้นำมีการแสดงหรือประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตามโดยการสร้างแรงจูงใจภายใน กระตุ้นให้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมาย ผู้นำจะต้องคอยกระตุ้นให้ผู้ตามมีความกล้าแสดงออก มีความกระตือรือร้น กระตุ้นจิตสำนึกให้มีเจตคติที่ดีในการทำงาน เพื่อให้ผู้ร่วมงานรู้สึกเกิดพลังจากภายในที่จะอยากทำงาน ผู้นำจะเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนสำคัญและมีคุณค่าขององค์กร และผู้นำที่ดีจะต้องคอยสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ตามตลอดเวลา เมื่อทำงานตามเป้าหมายที่องค์การได้วางไว

1.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) หมายถึง การที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ผู้นำมีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริหารงาน ให้ผู้ตามมีความพยายามต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงานเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม โดยผู้นำมีการส่งเสริมให้ผู้ตามมีการคิดและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองในระดับสูงด้วยวิธีการที่หลากหลาย มีการกระตุ้นให้ผู้ตามคิดแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล โดยใช้ข้อมูลและหลักฐานที่มีอยู่ และผู้นำจะเปิดโอกาสให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตามแม้ว่าจะมีความแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าท้ายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะได้พัฒนาตนเอง ผู้นำจะสนับสนุนและจูงใจให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมายมาย ผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้ จากความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน การกระตุ้นทางปัญญาเป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนัก เข้าใจและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) หมายถึง การที่ผู้นำแสดงถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำ โดยให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นพี่เลี้ยงและเป็นที่ปรึกษาของผู้ตาม ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความเจริญก้าวหน้าของผู้ตาม ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้

ผู้ตามใช้ความสามารถพิเศษของตนเองอย่างเต็มที่และเปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ท้าทายความสามารถอยู่เสมอ นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการเคารพและให้เกียรติผู้ตามในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจในการทำงาน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ เข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และมีการมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตามตามความสามารถและความเต็มใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิด และแพร่หลายในหลายองค์กร ผู้นำองค์กรต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรของตน จึงมีแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายแนวทาง ดังนี้

คัมมิ่งส์และวอร์เลย์ (Cummings and Worley, 1997, p. 208-209) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ของบุคคลกับงานที่ทำ โดยเฉพาะความพึงพอใจของแต่ละบุคคลและความมีสุขภาพที่ดีในการทำงาน โดยได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่บุคลากรได้รับค่าตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ ต้องเป็นค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันกับองค์การอื่นต้องมีความเท่าเทียมหรือใกล้เคียงกัน

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายและการทำงาน ปราศจากการรบกวนจากเสียง แสง และกลิ่น โดยกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ป้องกันและรักษาความปลอดภัยต่อสุขภาพในการทำงานของตนเอง

3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่บุคลากรได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีโอกาสพัฒนาทักษะและความรู้ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจนรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่บุคลากรมีความมั่นใจและเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีการเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าภายในองค์กรและในสายงานได้มีการรักษาและเพิ่มความสามารถในการทำงาน โดยอาจมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต

5. การทำงานร่วมกัน (Social Integration) หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยอมรับ มีความร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง

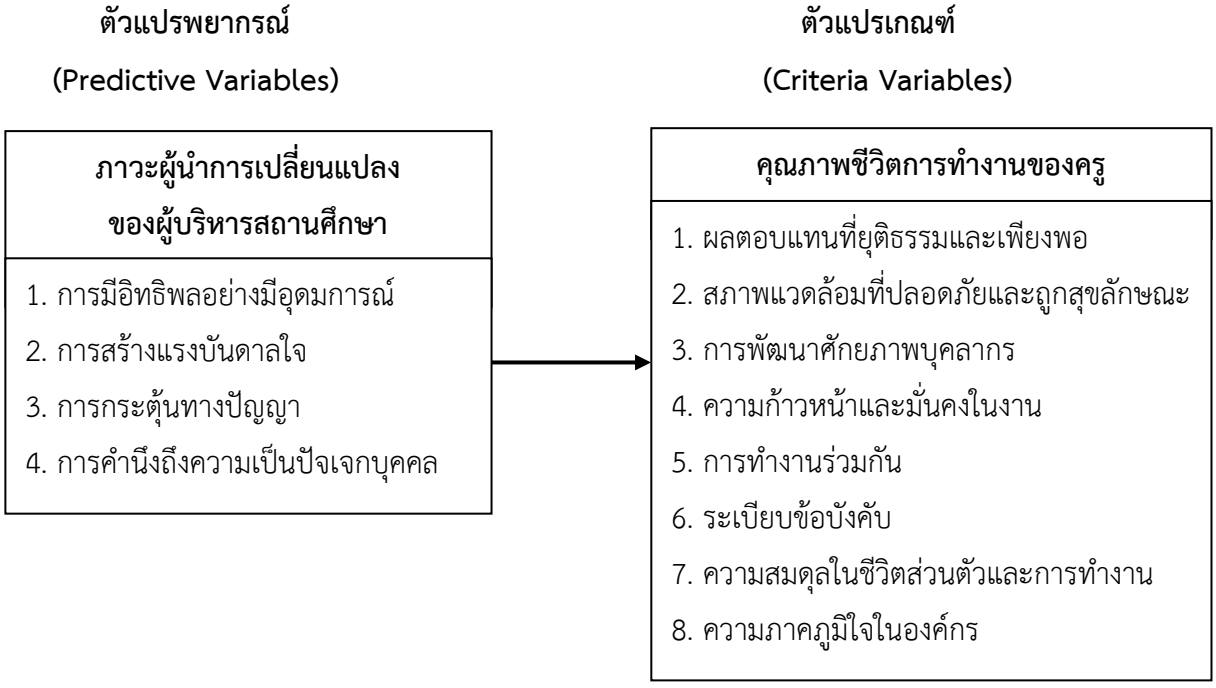
มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ระเบียบข้อบังคับ (Constitutionalism) หมายถึง การที่บุคลากรรู้ว่ามีสิทธิอะไรบ้าง และรู้จักว่าจะปกป้องสิทธิของตนเอง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลค่าตอบแทนที่ยุติธรรมแก่บุคลากร

7. ความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (Total Life Space) หมายถึง บุคลากรจะต้องจัดความสมดุลชีวิตของตนเอง โดยจะต้องจัดสรรบทบาทหน้าที่ให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา ความต้องการด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) การที่บุคลากรมีความรู้สึกว่ากิจกรรมหรือกิจการงานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

กรอบแนวคิด



ที่มา: Bass, B. M., and Bruce J. A. (1993); Cummings, T. G., and Christopher, G. W. (1997)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 91 สถานศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 73 สถานศึกษา ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก มีผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 2 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 1 คน และครู จำนวน 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 146 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามความคิดเห็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ บาส และอโวลิโอ (1993) ตามองค์ประกอบ 4 ข้อ ชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับของลิเคิร์ธ (Likert’s rating scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูตามแนวคิดของคัมมิ่งส์และวอร์เลย์ (1997) ตามองค์ประกอบ 8 ข้อ ชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับของลิเคิร์ธ (Likert’s rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 146 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ใช้มัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การกระตุ้นทางปัญญา การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และการสร้างแรงบันดาลใจ ตามลำดับ

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความภาคภูมิใจในการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ระเบียบข้อบังคับ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยนี้พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X_1) สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ได้ร้อยละ 43.20

อภิปรายผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงวัยวุฒิและคุณวุฒิที่ใกล้เคียงกัน จึงตอบแบบสอบถามไปในทิศทางเดียวกัน และด้วยจากการที่โรงเรียนเป็นโรงเรียนประถมศึกษา จึงมีผลมาจากการที่ได้รับนโยบายจากกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางเดียวกัน ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการบริหารและอีกทั้งผู้บริหารโรงเรียนที่บรรจุใหม่ก่อนเข้าสู่ตำแหน่ง โดยผ่านการสอบคัดเลือก เพื่อประเมินวิสัยทัศน์ตามสมรรถนะทางการบริหาร และผู้ผ่านการสอบคัดเลือกจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งจากกระบวนการและวิธีการคัดเลือกก่อนเข้าสู่

ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษานั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีคุณลักษณะที่แสดงออกให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ทางการบริหารอย่างมีอุดมการณ์

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ครูในสถานศึกษามีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามมาตรฐานการครอบชีพในสังคมนั้น ๆ ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้ครูได้ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ที่มีมาตรฐานการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ครูได้รับโอกาสจากผู้บริหารสถานศึกษาให้ใช้ความรู้และความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และได้รับโอกาสในการสร้างความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตน รวมถึงได้ใช้ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และได้รับการเคารพสิทธิส่วนบุคคลในการแสดงความคิดเห็น มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน สามารถแบ่งเวลาให้กับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของตน ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน เกิดความภาคภูมิใจในอาชีพและสถานศึกษาของตน จึงทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคัมมิ่งส์และวอร์เลย์ (Cummings and Worley, 1997) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ของบุคคลกับงานที่ทำ โดยเฉพาะความพึงพอใจของแต่ละบุคคลและความมีสุขภาพที่ดีในการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ คือ 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร 4) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) การทำงานร่วมกัน 6) ระเบียบข้อบังคับ 7) ความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน 8) ความภาคภูมิใจในองค์กร

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวม คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้ เนื่องมาจากการที่ผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างหรือเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงออกมาให้ครูในสถานศึกษา มีการยอมรับ เชื่อมั่น ศรัทธา ภาคภูมิใจและไว้วางใจในความสามารถของผู้บริหาร โดยผู้บริหารจะมีการประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์ขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของบาสและอโวลิโอ กล่าวถึงความหมายของการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ไว้ว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานที่ตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานตามภารกิจ ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม เน้นความสำคัญในเรื่องความเชื่อและการมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความยุติธรรมและความเสมอภาค มีความสามารถในการจัดการหรือการควบคุมอารมณ์ตนเอง และมีคุณลักษณะสำคัญในด้านการบริหารงานจนเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้ตาม โดยมีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังผู้ตาม สามารถประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนเอง ตลอดจนสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของตนเองและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับผู้ร่วมงานในองค์กรของตนเองได้ ซึ่งการที่ครูจะทำงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องพัฒนาครูให้เห็นนโยบายที่สำคัญของจัดการศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาครูให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการทำงานที่เป็นระบบและมีระเบียบตามเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีค่ามัชฌิมเลขคณิตน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ควรให้กำลังใจ ยกย่องชมเชย ผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ครูได้แสดงความสามารถ สร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก สนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน คอยให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรค สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ร่วมงานที่อุทิศตนให้กับงานว่าจะได้รับการตอบแทนที่เหมาะสม

2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่ามัชฌิมเลขคณิต อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผู้บริหารสถานศึกษาควรเล็งเห็นปัญหาสำคัญในด้านภาระค่าใช้จ่ายของครู โดยเพิ่มค่าตอบแทนพิเศษให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต หากมีกรณีปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือเวลาราชการ ควรเพิ่มค่าเบี้ยเลี้ยงหรือมีค่าตอบแทนแต่ละกรณีไป ด้วยครูมีภาระงานที่มากเกินไปทำให้ครูต้องเสียสละเวลาส่วนตัวในการทำงาน ทุ่มเททุนทรัพย์ส่วนตัวในการจัดการเรียนการสอน จึงทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในสถานศึกษา

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา

3) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการ**ทำ**งานของครูส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูในโรงเรียน

บรรณานุกรม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1. (2564). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2564*. สพป.เพชรบุรี เขต 1: กลุ่มนโยบายและแผน.

Bass, B. M. (1985). *Stogdill's Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research.* New York: The Free Press.

Bass, Bernard M., and Bruce J. Avolio. (1993). *Improving Organizational Effectiveness through Transformation Leadership.* Thousand Oaks: Sage Publications.

Cummings, Thomas G., and Christopher G. Worley. (1997). *Organization Development and Change.* 6th ed. Ohio South-Western College Publishing.

ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

Administrators' Leadership Affecting Teachers' Performance Motivation Affiliated to Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1

เพชรมณี คำเขียน[1] ทนง ทองภูเบศร์[2] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Phetmanee Khumkean Thanong Thongphubet[2] and Chaiwat Prasongsang[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: phetmanee_khu@rmutr.ac.th[1], thanong.tho@rmutr.ac.th[2], chaiwatp62@gmail.com[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในสถานศึกษาอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 และ (3) เพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 สถานศึกษา แหล่งข้อมูลวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา สถานศึกษาละ 1 คน ครู สถานศึกษาละ 3 คน รวมจำนวน 57 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน (X_1) และด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (X_4) สามารถร่วมกันพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ได้ร้อยละ 45.4 ($R^2 = 0.454$) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ คือ $\hat{Y}_{tot} = 1.353 + 0.319X_4 + 0.323X_1$, $\hat{Z}_{tot} = 0.517X_4 + 0.447X_1$

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ผู้บริหารสถานศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู

Abstract

The three objectives of this research were (1) to study the school administrators' leadership, Khao Yoi District, Phetchaburi Province under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1, (2) to study the teachers' performance motivation, Khao Yoi District, Phetchaburi Province under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1, and (3) to study school administrators' leadership affecting teachers' performance motivation under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1. This study employed a quantitative design. Data were collected from questionnaires administered with 57 school administrators and teachers, The Data were statistically analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. Major findings: (1) On the administrators' leadership in schools under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1, they were rated as high overall, (2) On the teachers' performance motivation under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1, they were rated as high overall, and (3) On the school administrators' leadership in task-oriented leadership (X_4) and transformational leadership (X_4) they were able to jointly forecast the teachers' performance motivation under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1, which was 45.4 percent (R^2 = 0.454) and were able to write the forecasting equations in raw scores and standard scores as follows. $\hat{Y}_{tot} = 1.353 + 0.319X_4 + 0.323X_1$, $\hat{Z}_{tot} = 0.517X_4 + 0.447X_1$

Keywords: Administrators' leadership, school administrator, teachers' work motivation

บทนำ

ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อยและมีความรู้เรื่องการบริหารไม่เพียงพอ มักจะใช้สามัญสำนึกในการกระทำหรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ ทำให้ประโยชน์ที่ได้รับมีจำกัด ถึงแม้ว่าเชาว์ปัญญาดั้งเดิมและประสบการณ์ที่มีจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการบริหารก็ตาม (จันทรานี สงวนนาม. 2553, น. 11) แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษามากที่สุดอีกอย่างหนึ่งก็คือ ผู้นำ ซึ่งผู้นำจะเป็นบุคคลที่ผูกพันกลุ่มเข้าด้วยกัน และกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานแสดงความสามารถสูงสุด เพื่อสร้างผลงานได้เต็มที่ ผู้นำจะรับผิดชอบการทำงานต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จ ซึ่งปัจจุบันจำเป็นต้องใช้คนที่มีความรู้ ความสามารถ สติปัญญาดีและมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วพอสมควร ที่จะบริหารงานของสถานศึกษาให้สำเร็จ ผู้นำที่ดีจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย ถูกต้อง ครบถ้วน (กวี วงศ์พุฒ. 2550, น. 1) จึงนับได้ว่าผู้นำเป็นปัจจัย

สำคัญแห่งความสำเร็จของสถานศึกษาประการหนึ่ง ซึ่งมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้บริหารของสถานศึกษาให้มีความเป็นมืออาชีพ ในขณะที่ผู้บริหารเองก็ต้องเล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองให้มีความเป็นผู้บริหารมืออาชีพ เพื่อจะได้เพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพให้แก่ตนเองสูงสุดด้วยเช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความแกร่งให้แก่สถานศึกษาในระยะยาว จะได้มีความสามารถในการนำพาสถานศึกษาให้ฟันฝ่าการแข่งขันอย่างรุนแรง ตามกระแสโลกยุคโลกาภิวัฒน์ที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบันและในอนาคต (ทองทิพพา วิริยะพันธุ์, 2550, น. 21) และอาจกล่าวได้ว่าในการบริหารสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาของรัฐหรือเอกชน ซึ่งผู้บริหารเป็นหัวใจของการบริหาร เพราะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะช่วยส่งเสริมให้การทำงานร่วมกัน เป็นไปอย่างราบรื่นและการบริหารงานก็ไม่ประสบอุปสรรค เนื่องจากผู้บริหารใช้พฤติกรรมผู้นำในการนำบุคคลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการกระทำการที่มีเป้าหมายร่วมกันให้สำเร็จผล (อรุณ รักธรรม, 2552, น. 18) ดังนั้นจึงเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าผู้บริหารของสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของสถานศึกษา ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของผู้บริหารในการนำพาสถานศึกษาให้อยู่รอดและเจริญก้าวหน้าก็คือ ภาวะผู้นำ สถานศึกษาใดมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่ดีมีความสามารถย่อมสามารถนำสถานศึกษาสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้ามหากสถานศึกษาใดก็ตามมีผู้บริหารที่ด้อยคุณภาพ ย่อมทำลายขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะนำไปสู่ผลผลิตที่ต่ำลงและผลการดำเนินงานที่ล้มเหลว (ภารดี อนันต์นาวี, 2555, น. 84)

จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เพราะจะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา การศึกษาวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เป็นการค้นหาองค์ความรู้ใหม่ทางหนึ่งที่จะสามารถใช้ข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อสถานศึกษาและนักเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในสถานศึกษาอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1

3. เพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร

มีนักบริหารและนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำของผู้บริหารไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สุบัน มุขธระโกษา และคณะ (2561) กล่าวถึงคุณลักษณะ ของผู้บริหารสถานศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ควรมีคุณลักษณะดังนี้ 1) การเป็นผู้นำ 26 การเปลี่ยนแปลง 2) การมีจิตวิญญาณนักบริหาร 3) การเป็นผู้นำทางวิชาการ 4) การมีความรู้ความสามารถในการบริหาร และ 5) การมีผลงานที่แสดงถึงความชำนาญการ ในการบริหารสถานศึกษา สรุปได้ว่า “ผู้บริหารสถานศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0” จะต้องมี คุณลักษณะที่โดดเด่นใน 5 ด้าน ได้แก่การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีจิตวิญญาณนัก บริหาร เป็นผู้นำทางวิชาการ มีความรู้ความสามารถในการบริหาร มีผลงานที่แสดงถึง ความชำนาญการในการบริหารสถานศึกษา จึงจะสามารถสร้างศรัทธาในทีมงานได้ ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

เฮอร์เซย์และแบลนชาร์ด (Hersey and Blanchand, 1993, p. 158) กล่าวว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบบบอกทุกอย่าง ผู้นำประเภทนี้จะให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดและดูแลลูกน้องอย่างใกล้ชิด

2. ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบบขายความคิดโดยผู้นำประเภทนี้จะคอยชี้แนะว่าผู้ตามขาดความสามารถในการทำงาน แต่ถ้าผู้ตามได้รับการสนับสนุนให้ทำพฤติกรรมนั้นโดยการให้รางวัลก็จะทำให้เกิดความเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานและกระตือรือร้นที่จะทำงานมากขึ้น

3. ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบบเน้นการทำงานแบบมี ส่วนร่วม ผู้นำประเภทนี้จะคอยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการตัดสินใจ มีการซักถาม มีการติดต่อสื่อสาร 2 ทางหรือรับฟังเรื่องราวปัญหาต่าง ๆ จากผู้ตาม คอยให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบบมอบหมายงานให้ทำ ผู้บริหารเพียงให้คำแนะนำและช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ผู้ตามคิดและตัดสินใจเองทุกอย่าง เพราะถือว่าผู้ตามที่มีความพร้อมในการทำงานระดับสูงสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ดี

ยุคล์ (Yulk, 2000, p. 106) กล่าวว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบบมุ่งงาน พฤติกรรม ของผู้นำประเภทนี้จะใส่ใจที่ความสำเร็จของงานเป็นอันดับแรก โดยการใช้บุคลากร และทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาไว้ซึ่งลำดับขั้นของการสั่งการ และความเชื่อมั่นของการดำเนินงาน

2. ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบบมุ่งความสัมพันธ์ พฤติกรรมของผู้นำประเภทนี้จะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นอันดับแรก พยายามส่งเสริมความร่วมมือกันในการทำงาน การเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากร

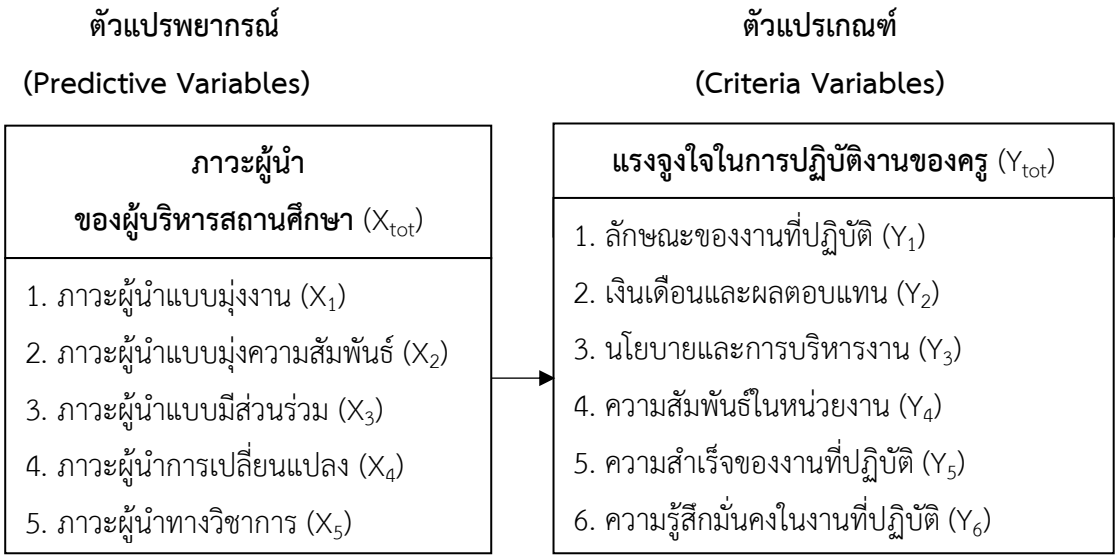
3. ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบบมุ่งการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผู้นำแบบนี้จะใส่ใจที่การปรับปรุงยุทธศาสตร์ในการตัดสินใจ การปรับตัว เพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เพิ่มความยืดหยุ่นและนวัตกรรมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลัก ๆ ในกระบวนการทำงาน ผลผลิตหรือบริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารข้างต้น สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหาร สถานศึกษาที่แสดงถึงความรู้ความสามารถในการบริหารโรงเรียนรวมถึงการแสดงออกในลักษณะการใช้อำนาจหน้าที่ในการจูงใจครูให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยมีจุดหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของสถานศึกษาร่วมกัน และจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาสุบัน มุขธระโกษา และคณะ (2561, น. 457) เฮอร์เซย์และแบลนชาร์ด (Hersey and Blanchand, 1993, p. 158) และยุคล์ (Yulk, 2000, p. 106) ผู้วิจัยสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำของผู้บริหารออกมา ได้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน 2) ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ 3) ภาวะผู้นำ แบบมีส่วนร่วม 4) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ 5) ภาวะผู้นำทางวิชาการ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารต่อไป

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1995, p. 113, อ้างถึงใน อษรารักษ์ อุ่นวิเศษ, 2560, น. 26-28) นำเสนอว่าการปฏิบัติงานได้ผลดีและมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นกับความพอใจ ของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความ กระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้เกิดผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิด ความไม่พอใจในการทำงานแล้วย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารโรงเรียนก็คือจะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานคือครูผู้สอนเกิดความพึงพอใจเพื่อจะให้งานที่ครูผู้สอนทำบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ที่มา : สุบัน มุขธระโกษา และคณะ (2561, น. 457) Hersey and Blanchand (1993, p. 158); Yulk (2000, p. 106 และ Herzberg (1995, p. 113, อ้างถึงใน อษรารักษ์ อุ่นวิเศษ, 2560, น. 26-28)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาในอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 19 สถานศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกศึกษาทั้งกลุ่มประชากร ได้แก่ สถานศึกษาในอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำนวน 19 สถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 3 คน ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 1 คน 2) ครูผู้สอน จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 57 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามความคิดเห็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการดำรงตำแหน่ง ขนาดสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร ตามองค์ประกอบ 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับของลิเคิร์ธ (Likert’s rating scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ตามองค์ประกอบ 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับของลิเคิร์ธ (Likert’s rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 57 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่กาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

4. การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ ภาวะผู้นำทางวิชาการ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ ความรู้สึกมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ

3. ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยนี้พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถทำนายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ได้ร้อยละ 69.00

อภิปรายผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ ภาวะผู้นำทางวิชาการ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญต่อการบริหารจัดการภายในโรงเรียนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน เนื่องจากผู้บริหารแสดงทัศนคติของตนให้ครูและบุคลากรภายในโรงเรียนทราบอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา มีการกำหนดภาระงานให้ครู และบุคลากรตามความรู้ความสามารถ กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของคณะครูด้วย ตนเอง มีความคาดหวังในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของครูและบุคลากร สนับสนุนให้ครูและบุคลากรจัดทำผลงานทางวิชาการมากขึ้น รวมถึงกำหนดระเบียบ แบบแผนและวิธีปฏิบัติงานเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยขอให้ครูและบุคลากรปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ มีการตัดสินใจสั่งการด้วยตนเองเพื่อความรวดเร็วและเน้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้ครูและ บุคลากรแสวงหาวิธีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และแสดงความมั่นใจว่าครูและบุคลากรจะทำงานที่มีมาตรฐานสูงได้สำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรเมศร์ เรืองสา (2559, น. 7) ได้สรุปไว้ว่า ภาวะผู้นำด้านมุ่งงาน (Initiating Structure) หมายถึงพฤติกรรมผู้นำที่แสดงออกในลักษณะ

แจกแจงงาน การกำหนดระเบียบแผนและวิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำหนดช่องทางในการติดต่อ สัมพันธ์ระหว่างสมาชิกอย่างรัดกุม เคร่งครัด ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ ยุคล์ (Yulk, 2000, p. 106) กล่าวว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สถานศึกษาแบบมุ่งงาน พฤติกรรมของผู้นำประเภทนี้จะใส่ใจที่ความสำเร็จของงานเป็นอันดับแรก โดยการใช้บุคลากรและทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาไว้ซึ่ง ลำดับขั้นของการสั่งการและความเชื่อมั่นของการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษบาวรรณ วุฒิศักดิ์ (2555) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองกลุ่มตัวอย่างคือครูผู้สอนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองทั้งหมด 335 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมาก 2) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลทางบวกต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ครูในสถานศึกษามีแรงจูงใจ เพื่อการดำรงชีวิตอยู่เพื่อการยอมรับและค่านิยม แรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใดและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์ประกอบด้านกายภาพ ด้านการเรียน และด้านความคิด จึงทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1995, p. 113, อ้างถึงใน อษรารักษ์ อุ่นวิเศษ, 2560, น. 26-28) นำเสนอว่าการปฏิบัติงานได้ผลดีและมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นกับความพอใจ ของผู้ปฏิบัติงานเพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความ กระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้เกิดผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในการทำงานแล้วย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารโรงเรียนก็คือจะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานคือครูผู้สอนเกิดความพึงพอใจเพื่อจะให้งานที่ครูผู้สอนทำบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อษรารักษ์ อุ่นวิเศษ (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครกลุ่ม ตัวอย่างคือผู้บริหารและครูผู้สอนจำนวน 116 คนผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติของครูในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนครโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เกิดจากการคาดหวังว่างานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลเป็นความเชื่อว่าเราจะให้คุณค่ากับชื่อเรียกหรือโอกาส ความก้าวหน้าในขณะที่

บุคคลบางคนอาจจะให้คุณค่ากับมันคงหรือสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี ความพอใจหรือคุณค่าของบางด้านของงานเกิดขึ้นจากความต้องการภายใน แต่การแรงจูงใจทีแท้จริงเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน มากกว่านี้ ดังนั้น เราอาจจะให้ความหมายความพอใจว่าเป็นคุณค่าที่บุคคลให้ผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ ความสำเร็จในการทำงานเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และปลาบปลื้มใจในความสำเร็จของงาน เมื่อมีผลงานปรากฏเด่นชัดหรือเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงไปตามความต้องการ และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้ และเป็นการกระตุ้นที่จะเต็มใจทำงานอย่างอื่นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อษรารักษ์ อุ่นวิเศษ (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครกลุ่ม ตัวอย่างคือผู้บริหารและครูผู้สอนจำนวน 116 คนผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติของครูในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยภาพรวม (Y_{tot}) คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.831 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.690 หมายความว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (X_4) สามารถทำนายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา โดยภาพรวมได้ร้อยละ 69.00 ประสิทธิภาพในการปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.679 หรือร้อยละ 67.90 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับ 0.171 หรือร้อยละ 17.10 แสดงว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (X_4) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ได้ดังนี้ $\hat{Y}_{tot} = 1.353 + 0.319X_4 + 0.323X_1$ ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้ เนื่องมาจากผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำแบบมุ่งการเปลี่ยนแปลงจะมีความคิดกว้างไกลและทันสมัยต่อสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง กำหนดวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาจากกระบวนการมีส่วนร่วมของครู ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสร้างความรู้ บริหารจัดการภายในโรงเรียนโดยเน้นการกระจายอำนาจ มีกำหนด บทบาท หน้าที่ ภารกิจให้กับบุคลากรตามความรู้ความสามารถ สนับสนุนให้ครูแสวงหาความรู้และเทคนิควิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดการเรียนรู้ เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ มีความมุ่งมันทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และมีอุดมการณ์ คติธรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่แสดงให้เห็นถึงการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จีรวรรณ ผลไพร (2559, น. 54) ได้สรุปไว้ว่า ภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดกว้างไกล ทันสมัยต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทางด้านการจัดการศึกษา ดูแลสอนทักษะและสามารถกระตุ้น ความสามารถให้ครูปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีการริเริ่ม กระตุ้นการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจที่สำคัญ การกระตุ้นการแข่งขันความคิด การตระหนักในข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีมของครู รวมทั้งส่งเสริมการแก้ปัญหา แบบสร้างสรรค์ในการบริหารความขัดแย้งต่าง ๆ ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้าง

ขององค์กรและระบบการบริหาร เพื่อเน้นละสร้างค่านิยมและวัตถุประสงค์หลักขององค์กรและแนวคิดของยุคล์ (Yulk, 2000, p. 106) กล่าวว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแบบมุ่งการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผู้นำแบบนี้จะใส่ใจที่การปรับปรุง ยุทธศาสตร์ในการตัดสินใจ การปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เพิ่มความยืดหยุ่นและนวัตกรรมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลัก ๆ ในกระบวนการทำงานผลผลิตหรือบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษบาวรรณ วุฒิศักดิ์ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองกลุ่มตัวอย่างคือครูผู้สอนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองทั้งหมด 335 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลทางบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยองอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษามีความสัมพันธ์กันทางบวก ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเพื่อสอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา

2. การพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยควรมีกรอบกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีสาระครอบคลุมถึงความไม่มีประสิทธิภาพขององค์การการทำงานซ้อนกัน แย่งชิงอำนาจกันซึ่งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารเช่น อายุ เพศ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

2. ศึกษาแรงภาวะผู้นำกับเรื่องอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษามีส่งผลต่อประสิทธิผลทางวิชาการ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อบรรยากาศในโรงเรียน ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความสามัคคีในองค์กร เป็นต้น

3. ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน

บรรณานุกรม

กวี วงศ์พุฒ. (2550). *ภาวะผู้นำ.* กรุงเทพฯ: บริษัท บี.เค.อินเตอร์ปริ้น จำกัด.

จันทรานี สงวนนาม. (2553). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

จีรวรรณ ผลไพร. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 ในจังหวัดฉะเชิงเทรา.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2550). *มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สหธรรมิก.

บุษบาวรรณ วุฒิศักดิ์. (2558). *การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง.* ครุศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ปรเมศร์ เรืองสา. (2559). *การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในทัศนคติของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

ภารดี อนันต์นาวี. (2552). *หลักการคิดแนวคิดทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา.* กรุงเทพฯ: มนตรี จำกัด.

สุบัน มุขธระโกษา และคณะ. (2561). ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 4(2), หน้า 453 – 461.

อรุณ รักธรรม. (2552). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร.* กรุงเทพฯ: ไทยพาณิชย์.

อษรารักษ์ อุ่นวิเศษ. (2560*). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

Hersey, P. & Blanchand, K. H. (1993). *Management of Organization Behavior : Utilizing Human Resources.* Englewood Cliff: NJ. A Simon and Schmaste Company.

Herzberg and other. (1959). *The Motivation to Work*. 2nd ed. New York : John Wiley and Sons, Inc.

Yulk, G. A. (2000). *Leadership in Organizations.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

ภาวะผู้นำทางวิชาการที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

Academic Leadership ffffecting Academic Administration of Educational Institutions under Phetchaburi Secondary Education Service Area Office

จิรายุทธ ผ่องอำไพ[1] ทนง ทองภูเบศร์[2] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[3]

Jirayut Phong-am-pai[1] Thanong Thongphubet[2] and Chaiwat Prasongsang[3]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2,3]
E-mail: jirayut_pho@rmutr.ac.th[1], thanong.tho@rmutr.ac.th[2], chaiwatp62@gmail.com[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี (2) เพื่อประเมินผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี และ (3) เพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 สถานศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี แหล่งข้อมูลวิจัย จำนวน 178 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) ด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการบริหารจัดการด้านการเรียนการสอน (X_2) ด้านการกำหนดภารกิจของโรงเรียน (X_1) และด้านการเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียน (X_3) สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ได้ร้อยละ 45.4 (R^2 = 0.454) และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y}_{tot}$ = 0.69+0.42 (X_3) + 0.19 (X_1) + 0.23 (X_2) และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{tot}$ = 0.34 (Z_3) +0.24 (Z_1) +0.25 (Z_2)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา การบริหารงานวิชาการ

Abstract

The purposes of this research were (1) to measure the level of academic leadership of school administrators under the Phetchaburi Secondary Educational Service Area Office, (2) to evaluate the performance of academic administration of schools under the Phetchaburi Secondary Educational Service Area Office, and (3) to analyze the academic leadership of school administrators affecting academic administration of schools under the Phetchaburi Secondary Educational Service Area Office. This study employed a quantitative design. Data were collected from questionnaires administered with six schools and 178 informants. The data were statistically analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. Major findings: (1) On the academic leadership of school administrators under the Phetchaburi Secondary Educational Service Area Office, they were rated as highest overall, (2) On the academic administration of schools under the Phetchaburi Secondary Educational Service Area Office they were rated as high overall, and (3) On the academic leadership of school administrators in instructional management (X_2), defining school missions (X_1), and enhancing the academic atmosphere of the school (X_3), they were able to jointly forecast the academic administration of schools under the Phetchaburi Secondary Educational Service Area Office, which was 45.4 percent (R^2 = 0.454) and were able to write the forecasting equations in raw scores and standard scores as follows $\hat{Y}_{tot}$ = 0.69+0.42 (X_3) + 0.19 (X_1) + 0.23 (X_2) and $\hat{Z}_{tot}$ = 0.34 (Z_3) +0.24 (Z_1) +0.25 (Z_2)

Keywords: Academic leadership, School administrators, Academic administration

บทนำ

ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการศึกษาที่สำคัญของประเทศ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตราที่ 54 ได้กล่าวไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนาก่อนเข้ารับการศึกษาตามวรรคหนึ่งเพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตและจัดให้มีการร่วมมือกันระหว่างรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนในการจัด

การศึกษาทุกระดับ โดยรัฐมีหน้าที่ดำเนินการ กำกับ และสนับสนุนให้การจัดการศึกษาดังกล่าวมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติซึ่งอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการจัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติ และการดำเนินการและตรวจสอบการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการศึกษาแห่งชาติด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, พ.ศ. 2560 มาตรา, น. 14-15)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในหมวดที่ 4 กล่าวถึง แนวการจัดการศึกษา สรุปได้ว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า นักเรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และให้ถือว่านักเรียนสำคัญที่สุด ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม การจัดกระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่องความรู้เกี่ยวกับตนเอง ความรู้และทักษะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย คณิตศาสตร์ ภาษาและทักษะในการประกอบอาชีพ และในการจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้สถานศึกษาจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของนักเรียน ฝึกทักษะกระบวนการคิด จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ในด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลรวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, น.13-17) ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนมีโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งนี้ต้องมุ่งพัฒนานักเรียนให้เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข และมีความเป็นไทย โดยการมุ่งเน้นการพัฒนางานวิชาการซึ่งเป็นงานหลักของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพนักเรียน

การบริหารวิชาการเป็นงานที่สำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา เนื่องจากการบริหารงานวิชาการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษา โดยเฉพาะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของสถานศึกษา และเป็นเครื่องชี้ความสำเร็จ และความสามารถของผู้บริหารการบริหารวิชาการ ถ้ามองในด้านกระบวนการดำเนินงานแล้วเป็นกระบวนการบริหารกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น ตั้งแต่การกำหนดโยบายการวางแผนการปรับปรุงการเรียนการสอนและประเมินผลการสอน เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับนักเรียน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารงานวิชาการ โดยการกำกับติดตามและพัฒนา ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานวิชาการในสถานศึกษา ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของนักเรียน

ในการจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวข้างต้นนั้น จำเป็นต้องอาศัยผู้นำ โดยเฉพาะผู้นำทางด้านวิชาการ ความสำคัญของผู้นำในองค์กรทางการศึกษาหรือผู้บริหารสถานศึกษานั้น ธีระ รุญเจริญ (2546, น. 1) ได้กล่าวว่า การบริหารกิจการใด ๆ ที่เกี่ยวกับสาธารณะในยุคโลกาภิวัตน์มีความจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารมืออาชีพ ในด้านการจัดการศึกษาของประเทศชาติก็เช่นกัน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ จึงจะทำให้การบริหารการศึกษาประสบความสำเร็จและเป็นไปตามแนวทางที่พึงประสงค์ นอกจากนี้ผู้บริหารการศึกษายังต้องเป็นผู้นำทางวิชาการอย่างแท้จริง การศึกษาจึงจะเจริญก้าวหน้า ขณะที่ วีรยุทธ์ ชาตะกาญจน์ (2551, น. 59) ได้กล่าวถึงสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จมักจะมี

ผู้บริหารที่มีความสามารถในการนำ บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา คือ ผู้อำนวยความสะดวก การพัฒนาคุณภาพของนักเรียน เกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องบริหารจัดการหลักสูตรและการสอนอย่างเอาใจใส่ และสนใจพฤติกรรมการสอนของครูให้มาก นั่นคือ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีภาวะผู้นำทางวิชาการ ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานวิชาการ เป็นผู้รับผิดชอบการนำพาสถานศึกษาไปสู่ความก้าวหน้าและทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษายังต้องรักษาบรรยากาศของสถานศึกษา โดยจัดให้มีทรัพยากรต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนการสอน กำกับดูแลความก้าวหน้าของนักเรียน มีบรรยากาศความคาดหวังว่านักเรียนจะประสบผลสำเร็จและมีภาวะผู้นำเชิงบริหารที่เข้มแข็ง (Edmonds, 1979) จึงมีงานวิจัยจำนวนมากเกี่ยวกับสถานศึกษาที่มีประสิทธิผล ทั้งในระดับอนุบาลประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ได้ระบุว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการเป็นเรื่องจำเป็น (Lezotte, 1994) ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นคนสำคัญที่สุดในสถานศึกษาที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการสอนของครู มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จที่สูงของนักเรียนและมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสถานศึกษา ถ้าสถานศึกษาต้องการจะเป็นสถานศึกษาที่มีประสิทธิผล ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้มีภาวะผู้นำทางวิชาการ (Findley and Findley, 1992 อ้างใน Chell, 1999) ภารกิจของผู้บริหารสถานศึกษาที่สำคัญ คือ ต้องมุ่งเน้นกิจกรรมที่จะนำพาไปสู่ความสำเร็จอย่างสูงของนักเรียน ถ้ามีเป้าหมายที่จะทำสถานศึกษาให้มีประสิทธิผล ก็ต้องหาแนวทางเพื่อเน้นการใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา (Hughes and Ubben, 1989) การเรียนรู้ของนักเรียน การสอนที่มีคุณภาพ และการจัดองค์การที่เอื้อต่อการเรียนรู้เป็นเรื่องที่สัมพันธ์กันผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีภาวะผู้นำทางวิชาการ เพื่อดำเนินการให้นักเรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียน (Dimmock andWalker, 2005) ภาวะผู้นำทางวิชาการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีและต้องดำเนินการพัฒนาให้กับผู้บริหารสถานศึกษา (ชัยรัตน์ หลายวัชระกุล, 2547)

ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารการงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ในการพัฒนาการเรียนการสอน พัฒนานักเรียนให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ทางด้านวิชาการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติจากบทบาทและความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะศึกษา ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาและพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาในด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ตลอดจนการพัฒนาตนเองของผู้บริหารสถานศึกษาด้านภาวะผู้นำทางวิชาการอันจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาในที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญ ในการจัดการศึกษา คือ การพัฒนาคุณภาพนักเรียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

2 เพื่อประเมินผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

3 เพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการ

เดวิสและโทมัส (Davis and Thomas, 1989) ภาวะผู้นำทางวิชาการเป็นการกระทำอย่างตั้งใจ มีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาสภาพการทำงานของครู และสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เป็นที่น่าพอใจและมีประสิทธิภาพ

สุนทร โคตรบรรเทา (2551, น.20) ได้ให้ความหมายของผู้นำทางวิชาการว่า หมายถึง การแสดงพฤติกรรมหน้าที่อย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถโน้มน้าว จูงใจ หรือ ชี้นำให้บุคลากรในสถานศึกษาตระหนักในจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา เกิดการรวมพลังประสานสัมพันธ์กัน เพื่อพัฒนาวิชาชีพและงานวิชาการซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพของนักเรียน อันเป็นกิจหลักของสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระทรวงศึกษาธิการ (2553, น.10) กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ หมายถึง ความสามารถในการนำบุคลากรของสถานศึกษาให้ร่วมมือปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งด้านวิชาการเป็นงานหลักที่สำคัญที่สุดในการบริหารและจัดการศึกษาในสถานศึกษา ผู้นำต้องมีความรู้ความเข้าใจขอบข่ายเนื้อหาและหลักการบริหารงานด้านวิชาการอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับขอบข่ายงานวิชาการ ด้านหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการนิเทศภายใน ด้านการวัดผลและประเมินผลการศึกษา และด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ฮอลลิงเจอร์ และเมอร์ฟี่ (Hallinger and Murphy, 1985, pp.211-224) ได้กำหนดองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการไว้ 3 องค์ประกอบใหญ่ คือ

1. การกำหนดภารกิจโรงเรียน (Defining The School Mission) การกำหนดภารกิจของโรงเรียนเป็นการกำหนดกรอบ ขอบเขตของงานที่ต้องรับผิดชอบในส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิชาการ และสร้างความเข้าใจในการภารกิจดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ซึ่งจำแนกภารกิจของโรงเรียนออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1.1 การกำหนดเป้าหมายของโรงเรียน (Framing School Goals)

1.2 การสื่อสารเป้าหมายของโรงเรียน (Communicating School Goals)

2. การจัดการด้านการเรียนการสอน (Managing The Instructional Program) หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลส่งเสริม และสนับสนุนการสอนของครู การเรียนของนักเรียนและการประสานงานการเรียนการสอน ซึ่งจำแนกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

2.1 การนิเทศและการประเมินผลด้านการสอน (Supervising And Evaluation Instruction)

2.2 การประสานงานด้านการใช้หลักสูตร (Coordinating Curriculum)

2.3 การตรวจสอบความก้าวหน้าของนักเรียน (Monitoring Student Progress)

3. การเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการในโรงเรียน (Promote School Climate) เนื่องจากบรรยากาศทางวิชาการในโรงเรียนจะเกี่ยวข้องกับบรรทัดฐาน (Norms) และเจตคติของบุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนผู้บริหารจะมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียน ทั้งด้านตัวครู นักเรียนและการเรียนการเรียนการสอน รวมทั้งมาตรฐานทางวิชาการของโรงเรียนซึ่งจะจำแนกบทบาทในการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียนเป็น 6 บทบาท คือ

3.1 การควบคุมเวลาในการสอน (Protecting Instructional Time)

3.2 การดูแลเอาใจใส่ครูและนักเรียนอย่างใกล้ชิด (Maintaining High Visibility)

3.3 การจัดให้มีสิ่งจูงใจให้กับครู (Providing Incentives For Teachers)

3.4 การส่งเสริมให้มีการพัฒนาวิชาชีพ (Promoting Professional Development)

3.5 การพัฒนาและสร้างมาตรฐานด้านวิชาการ (Developing And Enforcing Academic Standards)

3.6 การจัดให้มีสิ่งส่งเสริมสภาพการเรียนรู้ (providing incentives for learning)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานวิชาการ

งานวิชาการเป็นงานที่สำคัญของการบริหารการศึกษาทุกระดับผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องรับผิดชอบ ผู้บริหารการศึกษาต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรประมวลการสอนอุปกรณ์การสอน การจัดตารางสอน แบบเรียน ห้องสมุดโรงเรียน การวัดผลการการศึกษาการสอนต่าง ๆ ที่ทันสมัยอยู่เสมอ งานวิชาการจะชี้ให้เห็นถึงคุณค่าและคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาของหน่วยงานนั้น ๆ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องให้ความเอาใจใส่งานวิชาการเป็นพิเศษ และเชื่อว่าการบริหารงานวิชาการเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนการสอนในโรงเรียนมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารงานวิชาการไว้ดังนี้

เลิศดาว กลินศรีสุข (2550) ได้ให้ความหมายการบริหารวิชาการไว้ว่าการบริหารวิชาการ หมายถึง การบริหารกิจกรรมทุกชนิดในโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนของครูและนักเรียนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

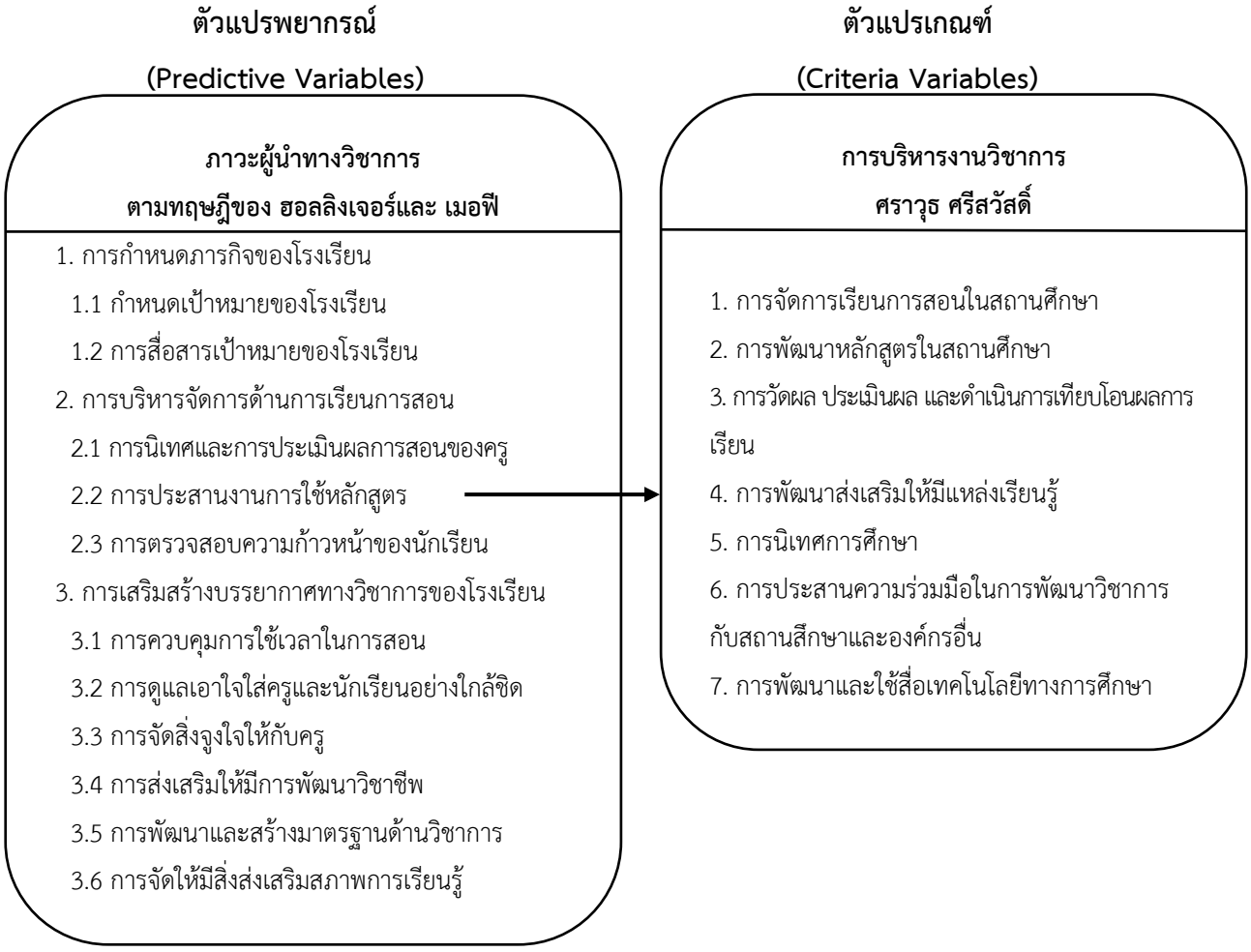
กอร์ตัน (Gorton, 1983) ได้ให้การบริหารวิชาการว่า หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการเรียนการสอนของนักเรียนให้ได้ผลดี มีประสิทธิภาพ

มากที่สุด ซึ่งได้แก่ งานด้านหลักสูตร การจัดแผนการเรียน การจัดตารางการเรียนการสอน การจัดครูเข้าสอน การพัฒนาการเรียนการสอน การพัฒนาบุคลากรทางด้านวิชาการ การวัดผลและประเมินผลรวมถึงการนิเทศการสอน

ศราวุธ ศรีสวัสดิ์ (2560) ได้สังเคราะห์ขอบข่ายการบริหารงานวิชาการไว้ 7 ด้านดังนี้

1) การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา
2) การพัฒนาหลักสูตรในสถานศึกษา
3) การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน
4) การพัฒนาส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้
5) การนิเทศการศึกษา
7) การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น
8) การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำนวน 22 สถานศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาขนาดใหญ่ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เพชรบุรี จำนวน 6 สถานศึกษา ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก มีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 178 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามความคิดเห็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวคิดของ ฮอลลิงเจอร์และ เมอฟี (Hallinger & Murphy, 1985, pp. 211-224) ตามองค์ประกอบ 11 ข้อ ชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับของลิเคิร์ธ (Likert's rating scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาแนวคิดของศราวุธ ศรีสวัสดิ์ (2562) ตามองค์ประกอบ 7 ข้อ ชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับของลิเคิร์ธ (Likert's rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 178 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ภาวะผู้นำทางวิชาการที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ใช้มัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางวิชาการที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำทางวิชาการที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำทางวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียน ($\bar{X}$ = 4.54) 2) การกำหนดภารกิจของโรงเรียน ($\bar{X}$ = 4.48) 3) การกำหนดภารกิจของโรงเรียน ($\bar{X}$ = 4.42) ตามลำดับ

2. การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การพัฒนาหลักสูตรในสถานศึกษา ($\bar{X}$ = 4.53) 2) การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ($\bar{X}$ = 4.53) 3) การพัฒนาส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้และการนิเทศการศึกษา ($\bar{X}$ = 4.46) 4) การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ($\bar{X}$ = 4.45) 5) การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา ($\bar{X}$ = 4.44) 6) การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น ($\bar{X}$ = 4.42) ตามลำดับ

3. ภาวะผู้นำทางวิชาการที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี การเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียน รองลงมาการกำหนดภารกิจของโรงเรียน และการบริหารจัดการด้านการเรียนการสอน การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 งานวิจัยนี้พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา การบริหารจัดการด้านการเรียนการสอนสามารถทำนายการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ได้ร้อยละ 45.40 รองลงมา ด้านการกำหนดภารกิจของโรงเรียนสามารถทำนายการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ได้ร้อยละ 41.80 และการเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียนสามารถทำนายการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ได้ร้อยละ 32.00

อภิปรายผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียน รองลงมาการกำหนดภารกิจของโรงเรียน และการบริหารจัดการด้านการเรียนการสอน ตามลำดับ

2. การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี พบว่า การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การพัฒนาหลักสูตรในสถานศึกษา การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการ

เรียน การพัฒนาส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น

3. ภาวะผู้นำทางวิชาการที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยภาพรวม (Y_{tot}) คือ การเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียน (X_3) การเสริมสร้างบรรยากาศทางวิชาการของโรงเรียนกับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.565 การกำหนดภารกิจของโรงเรียน (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.553 และการบริหารจัดการด้านการเรียนการสอน (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.515 ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยนี้พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้ง 3 ด้าน สามารถทำนายการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เพชรบุรี ได้ร้อยละ45.40

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ภาวะผู้นำทางวิชาการด้านการตรวจสอบความก้าวหน้าของนักเรียนมีค่ามัชฌิมเลขคณิตน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เพชรบุรี ควรสำรวจผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนเพื่อกำหนดเป้าหมายของสถานศึกษาให้ชัดเจนและการพบครูผู้สอนเป็นรายบุคคลเพื่อปรึกษาเกี่ยวกับความก้าวหน้าด้านการเรียนของนักเรียน นำผลการเรียนมาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบจุดเด่นและจุดด้อยด้านการเรียนของนักเรียนเหมาะสม

2. การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่นมีค่ามัชฌิมเลขคณิต อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผู้บริหารสถานศึกษาควรระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา ตลอดจนวิทยาการภายนอกและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการเรียนสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชนและองค์กรอื่น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้มีการบริการด้านวิชาการที่สามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับแหล่งวิชาการในท้องถิ่น จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนและเข้าร่วมกิจกรรมกับสถาบันอื่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา
2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ชุมนุม สหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

ชัยรัตน์ หลายวัชระกุล. (2547). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างภาวะผู้นำทางการเรียนการสอนสำหรับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

ธีระ รุญเจริญ. (2546). *ผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ : ศักยภาพเพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: เยลโล่การพิมพ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553) *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (6 เมษายน 2560). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, น. 14-15.

เลิศดาว กลิ่นศรีสุข. (2550). *ความหมายของการบริหารการศึกษา*. เข้าถึงได้จาก :http://www.gotoknow.org /posts/403387, 1 ตุลาคม 2565.

วีรยุทธ์ ชาตะกาญจน์. (2551). *เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศราวุธ ศรีสวัสดิ์. (2562). *แนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 (กาฬสินธุ์)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

สุนทร โคตรบรรเทา. (2551). *หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ปัญญาชน

Chell,Jan. (1999) *Introducing Principals to the Role of Instructional Leadership: A summary of a master's project* by Jan Chell. Retrieved from: http://www.ssta.sk.ca/research/leadership/95-14.htm, November 18, 2010.

Davis Greenfield. (1989), *Effective schools and effective teachers*, Boston: Allyn and Bacon.

Dimmock, C., & Walker, A. (2005). *Educational Leadership: Culture and Diversity*. Gateshead: Athenaeum Press.

Edmonds. (1979). Some schools work and more can. *Social Policy*, 9, pp.28-32.

Gorton, A.R. (1983). *School Leadership and Administration : Important Concepts,Case Studies, and Simulations*. Dubuque, Iowa : Wm. C. Brown.

Hallinger and Murphy. (1985). *Work stress and social support.* Teading Massachusetts: Addiosn-Wesley.

Hughes, L., and Ubben, G. (1989). *The elementary principal's handbook.* Boston, MA: Allyn and Bacon.

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

Lezotte, L. (1994). The nexus of instructional leadership and effective schools. *The School Administrator*, 51(6), pp.22-23.

Likert, Rensis. (1967). *The Method of Construction and Attitude Scale*. In Reading in Fishbeic, M (Ed.) Attitude theory and Measurement, pp. 90-95. New York: Wiley &Son.

ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

The Technology Leadership of School Administrators Affecting Teachers' Teaching with Technology under the Office of Suphan Buri Primary Education Service Area 1

นำพล มากสอน[1] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Numphon Maksorn[1] and Chaiwat Prasongsang[2]

นักศึกษาสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์[1],

อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

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

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา (2) เพื่อประเมินความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู และ (3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยเป็นการวิจัยเชิงพยากรณ์ กลุ่มตัวอย่าง 317 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า (1) ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) ความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ (3) ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี 5 ด้าน ที่ส่งผล เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการปฏิบัติที่เป็นเลิศอย่างมืออาชีพ ด้านการเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบโลกดิจิทัล และด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ได้ร้อยละ 96.80 (R^2 = .968) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = -.20 + 1.049(X) สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}_Y$ = .984(Z_X)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี ความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยี ผู้บริหารสถานศึกษา ครู

Abstract

The purposes of this study were (1) to assess the technological leadership of school administrators, (2) to assess teachers' knowledge of teaching with technology, and (3) to create a forecasting equation of technology leadership of school administrators that affects teachers' knowledge of teaching with technology under the Office of Suphan Buri Primary Education Service Area 1. This study was conducted by predictive research. Data were collected from 317 personnel under the Office of Suphan Buri Primary Education Service Area 1 by using questionnaires. The data obtained were analyzed by mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. Results showed that (1) On the technological leadership of school administrators, they were rated as high overall. (2) On the teachers' knowledge of teaching with technology, they were rated as high overall, and (3) On the technology leadership of school administrators that affects teachers' knowledge of teaching with technology under the Office of Suphan Buri Primary Education Service Area 1 in 5 they were able to jointly forecast teachers' knowledge of teaching with technology, which was 96.80 percent (R^2 = .968) and were able to write the forecasting equations in raw scores and standard scores as follows. $\hat{Y}$ = -.20 + 1.049(X) and $\hat{Z}_Y$ = .984(Z_X)

Keywords: The technological leadership, knowledge of teaching with technology, school administrators, teacher

บทนำ

ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากขึ้นในยุคปัจจุบัน เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีมีการขยายตัวอย่างกว้างขวางและใกล้ชิดกับการทำงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ทั้งในส่วนของฝ่ายการสอนและฝ่ายสนับสนุนมากขึ้น ภาวะผู้นำของผู้บริหารจึงได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและผู้นำจะต้องทำความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย ดังแนวคิดของนิคม นาคอ้าย (นิคม นาคอ้าย, 2549, น. 47) กล่าวว่า ลักษณะของผู้นำยุคใหม่ต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจและมองเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นผู้นำยุคใหม่ต้องสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาทรัพยากรและบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับศูนย์พัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี (Center for Advance Study of Technology Leadership in Education: CASTLE) ได้พัฒนากรอบแนวคิดของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีนี้ด้วย ซึ่งภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาวิสัยทัศน์การใช้เทคโนโลยีเผยแพร่

วิสัยทัศน์อย่างกว้างขวาง และมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการยกระดับการเรียนการสอนให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตร เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์สูงสุดของนักเรียน (สุนันทา สมใจ และวิชุดา กิจธรธรรม, 2561, น. 360) ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต้องตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสู่การพัฒนาการศึกษาให้ดีขึ้น เทคโนโลยีทางการศึกษายังมีส่วนช่วยอย่างมากต่อการศึกษา การจะใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ครูควรให้ความสำคัญและมีเจตคติที่ดีต่อเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งครูต้องมีความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนจะเป็นประโยชน์ต่อนักเรียน (Efeoglu & Coruk, 2019)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ได้จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2563-2565 โดยผ่านการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาตามแนวนโยบายด้านการศึกษาของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการให้มีการนำ ICT มาใช้ในการบริหารงานในกระทรวงศึกษาธิการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 มีวิสัยทัศน์ (Vision) ว่าการศึกษาดีมีคุณภาพบนพื้นฐานความเป็นไทย สถานศึกษามีพันธกิจ (Mission) ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนมีคุณภาพ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรมีค่านิยมของคนไทย 12 ประการ ทักษะความสามารถที่สอดคล้องกับทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 อีกทั้งกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามาพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ในการนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหาร และการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาปัจจุบัน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 สรุปผลการวิเคราะห์ภาวะแวดล้อมภายในด้านจุดอ่อน (Weak) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 พบว่าการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารของครูไม่เต็มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนรู้ ครูมีความจำเป็นที่ต้องใช้เทคนิควิธีในการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่หลักสูตรกำหนด ผู้เรียนมีสมรรถนะ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่ต้องการ อีกทั้งจุดอ่อนด้านคุณลักษณะของครูภัณฑ์ตามมาตรฐานต่ำไม่ตรงตามความต้องการ ไม่เหมาะกับสภาพปัจจุบัน ครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีไม่เพียงพอ และขาดแพลตฟอร์มดิจิทัล ด้านสารสนเทศ ที่ใช้ในการบริหารการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1, 2563) ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรมีแนวทางที่จะให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความสามารถในการนำเทคโนโลยีและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการจัดการเรียน การสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมเกียรติ สรรคพงษ์, 2562, น. 119)

จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวไว้ข้างต้น ตลอดจนความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ที่ต้องให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ว่าอยู่ระดับใด วิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู โดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของสมาคมเทคโนโลยีการศึกษานานาชาติเพื่อเป็น

แนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา มุ่งสู่การพัฒนาการเรียนรู้ นวัตกรรมด้านวิธีการจัดการเรียนการสอนของครูไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนในชั้นเรียนศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

2. เพื่อประเมินการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อ การสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

ภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรม การมีส่วนร่วม (Partnership) ระหว่างผู้นำ (Leader) และสมาชิกของกลุ่ม (Group members) เพื่อดำเนินการ ให้กลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมาย (Purpose) ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้แสดงออก โดยกระบวนการ 1) การแลกเปลี่ยนเป้าหมายระหว่างผู้นาและสมาชิก (Exchange of purpose) ทั้งในระดับการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ (Vision) และค่านิยม (Value) 2) การปฏิเสธ (A right to say no) 3) การสร้างความรับผิดชอบร่วมกัน (Joint accountability) และ 4) การมีความซื่อสัตย์ (Absolute honesty) ในฐานะสมาชิกของกลุ่มนอกจากการแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์ จริงใจต่อ กันแล้ว ต้องไม่มีพฤติกรรมของการทรยศ หักหลัง (Betrayal) ซึ่งกันและกัน (Dubrin, 2013, P. 4)

ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี

ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี (Technology Leadership) เป็นภาวะผู้นำที่เกิดขึ้น ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งได้มีผู้นิยามความหมายของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีไว้หลากหลาย จากความสำคัญของการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนรู้ในโลกยุคดิจิทัลดังกล่าว ประเทศสหรัฐอเมริกาได้กำหนดมาตรฐานชาติด้านการเทคโนโลยีสำหรับผู้บริหาร (National Educational Technology Standards for Administrators: NETS-A, 2009) (ISTE, 2009) ว่าประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1. มีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) ผู้บริหารจะต้องสามารถนำการพัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อยกระดับความเป็นเลิศและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในองค์กร 2. การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบโลกยุคดิจิทัล (Digital Age Learning Culture) ผู้บริหารจะต้องสร้างสรรค์พลวัตในการใช้เทคโนโลยีให้เป็นปกติจนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบโลกดิจิทัลในองค์กร โดยจัดให้และส่งเสริมให้ผู้เรียนทุกคนได้รับการเรียนรู้ดังกล่าวอย่างทั่วถึง 3. การปฏิบัติที่เป็นเลิศอย่างมืออาชีพ (Excellence in

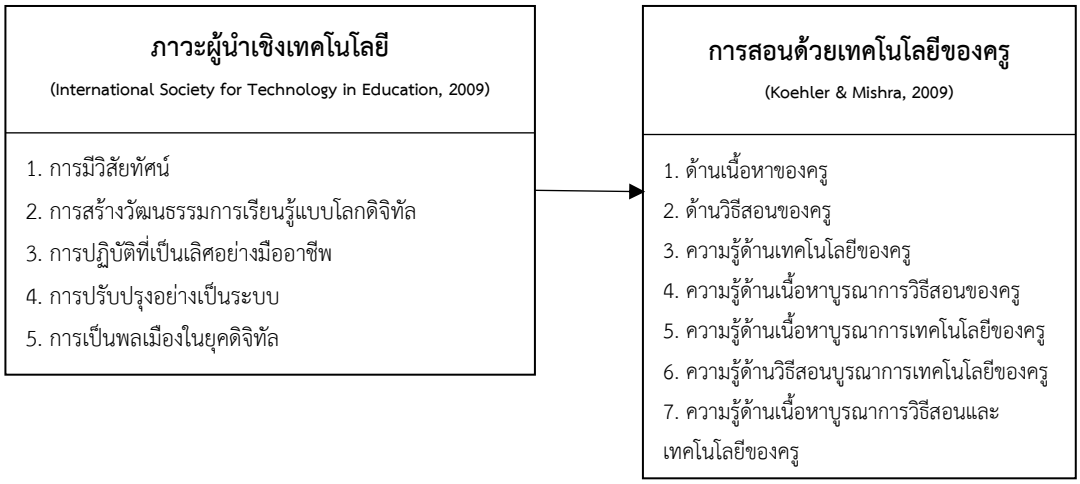
Professional Practice) ผู้บริหารจะต้องจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และนวัตกรรมอย่างมืออาชีพให้กับผู้เรียน โดยการเสริมสร้างพลังอำนาจครูให้จัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนโดยใช้เทคโนโลยีและแหล่งเรียนรู้ดิจิทัลต่าง ๆ 4. การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ (Systematic Improvement) ผู้บริหารต้องส่งเสริมความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัลและการบริหารจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่องในองค์กร์โดยการใช้แหล่งข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ 5. การเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล (Digital Citizenship) ผู้บริหารจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีและส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในประเด็นทางสังคมจริยธรรม และกฎหมาย ตลอดจนความรับผิดชอบในสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อการวิวัฒนาการของวัฒนธรรมของสังคมดิจิทัล

การสอนด้วยเทคโนโลยีของครู

การสอนด้วยเทคโนโลยีของครู หมายถึง การจัดการเรียนการสอนโดยครูผู้สอนเลือกใช้สื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีความเหมาะสม ซึ่งในปัจจุบันมี สื่อหลากหลายประเภทในการนำ มาใช้เพื่อจัดการเรียนการสอน โดยครูผู้สอนมีความสามารถ ในการบูรณาการความรู้ด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ ในการถ่ายทอดเนื้อหาเป็นวิธีการ กระบวนการ หรือการปฏิบัติของครูในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแก่นักเรียน เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้สื่อมัลติมีเดีย การใช้อินเทอร์เน็ต (Koehler & Mishra, 2009) ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านเนื้อหา 2) ด้านวิธีสอน 3) ด้านเทคโนโลยี 4) ด้านเนื้อหาบูรณาการวิธีสอน 5) ด้านเนื้อหาบูรณาการเทคโนโลยี 6) ด้านวิธีสอนบูรณาการเทคโนโลยี และ 7) ด้านเนื้อหาบูรณาการวิธีสอนและเทคโนโลยี

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของ (ISTE, 2009; Koehler & Mishra, 2009) คือ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,718 คน จากโรงเรียน ทั้งหมด 135 โรงเรียน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2565 รวมทั้งสิ้น 317 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเทียบกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) จากนั้นสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของสถานศึกษา และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเพื่อให้ได้จำนวนครบตามกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ สร้างขึ้นตามแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ วิทยฐานะ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษาปัจจุบัน และขนาดของสถานศึกษา

ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในการออกหนังสือถึงผู้อำนวยการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยเตรียมระบบและช่องทางการเข้าถึงในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ให้พร้อมและอำนวยความสะดวกให้กับครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยออกแบบส่วนแสดงผลในระบบแบบสอบถามออนไลน์ เช่น แจ้งสถิติ การตอบแบบสอบถามแบบอัตโนมัติ โดยผู้วิจัยจะติดตามและเช็คข้อมูลการตอบกลับของระบบการตอบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากระบบแบบสอบถามออนไลน์ที่สมบูรณ์จัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

1.1 หาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence)

1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 สถิติพรรณนา

2.1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.1.3 การแจกแจงความถี่ (Frequency)

2.1.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2565 ได้แก่ เพศ อายุ วิทยฐานะ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษาปัจจุบัน และขนาดของโรงเรียนโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็น ร้อยละ 79.80 และเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุน้อยกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาเป็นวิทยฐานะชำนาญการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และไม่มีวิทยฐานะ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และระดับปริญญาเอก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และมีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นครูที่อยู่ในสถานศึกษาขนาดกลาง จำนวน 163 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.40 รองลงมาสถานศึกษาขนาดเล็ก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 สถานศึกษา ขนาดใหญ่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยรวม รายด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .31 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติที่เป็นเลิศอย่างมืออาชีพ และด้านการเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล ทั้ง 2 ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .35 และ .35 รองลงมาด้านการมีวิสัยทัศน์และด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบโลกดิจิทัล ทั้ง 2 ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .29 และ.28 และส่วนด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .30 ซึ่งทั้ง 5 ด้าน มีระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยรวมรายด้าน และรายข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า ระดับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ .40 มีระดับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ความรู้ด้านเนื้อหาบูรณาการวิธีสอนและเทคโนโลยี มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .43 รองลงมาความรู้ด้านวิธีสอนและความรู้ด้านเทคโนโลยี ทั้ง 2 ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .41 และ .38 ความรู้ด้านเนื้อหา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .38 ความรู้ด้านเนื้อหาบูรณาการวิธีสอน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ

4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .40 ความรู้ด้านเนื้อหาบูรณาการเทคโนโลยี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .38 และความรู้ด้านวิธีสอนบูรณาการเทคโนโลยี มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .37 โดยทั้ง 7 ด้าน มีระดับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาและระดับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 รายด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า ครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 มีการรับรู้ในภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ระดับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากทุกตัวแปร

2.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหาร สถานศึกษา (X) กับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยี (Y) ของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา (X) กับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยี (Y) ของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เมื่อพิจารณาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษากับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูแต่ละด้าน ผลปรากฏดังนี้ ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษ า (X) มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .984

2.5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหูคูณแบบตัวแปรตามพหุนามระหว่างภาวะภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษากับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามพหุนาม (Multivariate Multiple Regression: MMR) และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรเอกนาม (Univariate Multiple Regression: MR) ของตัวแปรพยากรณ์ด้านภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษากับตัวแปรเกณฑ์แต่ละตัว คือ ความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ กับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การวิเคราะห์แบบตัวแปรเอกนาม พบว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ ด้านภาวะผู้นาเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษากับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาพยากรณ์ความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 96.80

2.6 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่พยากรณ์ ความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}_Y$ = .984 (Z_X)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = -.20 + 1.049 (X)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสภาพบริบททางสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วจนส่งผลกระทบต่อสถานศึกษาและการจัดการศึกษาในยุคดิจิทัล ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้และการจัดการศึกษา โดยมีวิสัยทัศน์และเป็นผู้นำในการส่งเสริมครูและบุคลากรให้สามารถนำเทคโนโลยีบูรณาการในการจัดการศึกษา และในการทำงานภายในสถานศึกษาได้อย่างสอดคล้องกับสภาพบริบท และความต้องการของผู้เรียน นอกจากนั้นยังมีการใช้เทคโนโลยีอย่างมีวิจารณญาณและรู้เท่าทันสื่อเทคโนโลยี โดยคำนึงถึงหลักคุณธรรม จริยธรรม กฎระเบียบในการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องและปลอดภัย ซึ่งนั้นหมายถึงการมีภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี (วรัฏฐา จงปัตนา, 2562, น. 3) ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้มีสวนเกี่ยวข้องมีสวนร่วมในการพัฒนาวิสัยทัศน์การใช้เทคโนโลยี และเผยแพรวิสัยทัศน์อย่างกว้างขวาง และมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน ในการยกระดับการเรียนการสอนให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักสูตร เพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์สูงสุดของนักเรียน (สุนันทา สมใจ และ วิชุดา กิจธรธรรม, 2561, น. 360) สอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรจบ บุญจันทร์ (2554) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละปัจจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ธีรโชติ หล่ายโท้

2. ผลการวิจัย พบว่า ระดับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากหัวใจสำคัญ ของการเป็นครูในยุคดิจิทัล นอกจากการคำนึงถึงเป้าหมายรายบุคคลของผู้เรียน การเป็นเพื่อนร่วมเรียนรู้กับผู้เรียน การทำตัวเป็นผู้ฝึกสอนคอยชี้แนะแนวทางและสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้เรียน แล้วครูต้องสามารถนำความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มศักยภาพ สามารถตอบสนองความแตกต่างระหว่าง

บุคคลของผู้เรียนได้ เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถช่วยให้ผู้เรียนเข้าถึงการเรียนรู้ได้โดยง่าย ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวาง (สุกัญญา แช่มช้อย, 2561) และสอดคล้องกับแนวคิดของโคลเลอร์ และมิชซา (Koehler & Mishra, 2009) ได้กล่าวว่า ความรู้ด้านเนื้อหาบูรณาการเทคโนโลยี คือ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการพัฒนาเนื้อหาวิชาต่อยอดองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้นด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ครูจะต้องรู้ว่าเทคโนโลยีใดที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาที่ตนสอนด้วย

3. ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถนศึกษาส่งผลการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษามี ความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ และการจัดการในสถานศึกษา โดยมีวิสัยทัศน์ในการส่งเสริมให้ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องนำเทคโนโลยีมาบูรณาการใช้ในการจัดการศึกษา และการทำงานภายในสถานศึกษาได้อย่างสอดคล้องกับสภาพบริบทความต้องการของผู้เรียน ครู และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ส่งเสริมให้ครูและ ผู้บริหารมีความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี ใช้อย่างมีความรอบรู้ รู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยี โดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมในการใช้สื่อและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม (สุกัญญา แช่มช้อย, 2561, น. 120) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญมาลัยและรามัน (Thannimalai & Raman, 2019) ได้ศึกษาอิทธิพลของความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของครูใหญ่ ต่อการพัฒนาวิชาชีพและการบูรณาการเทคโนโลยีของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าความเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีของผู้บริหารมีอิทธิพล ต่อการบูรณาการเทคโนโลยีของครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. ระดับภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบโลกดิจิทัล และด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีความสามารถนำแนวคิดด้านเทคโนโลยีมาใช้ในกระบนการวางแผนของสถานศึกษา รวมถึงความสามารถในการสร้างการมีส่วนร่วมของครูและบุคลากรในการวางแผนและกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน สามารถกระตุ้นหรือชี้นำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในอนาคตของสถานศึกษาที่ทันสมัย ที่สำคัญคือการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาที่เอื้อต่อการนำวิสัยทัศน์สการปฏิบัติที่เป็นจริง ในด้านการวัดและการประเมินผลนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาต้องส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบการประเมิน การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ โดยส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีเป็นฐานในการ

รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวัดและการประเมินผลนักเรียน เปิดโอกาสให้ครูได้ประเมินระบบการบริหารและประเมินคุณภาพของเทคโนโลยีที่ใช้ในสถานศึกษา และควรจัดให้มีการประเมินสมรรถนะของครูด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

2. ระดับความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ความรู้ด้านเนื้อหาบูรณาการวิธีสอน ความรู้ด้านเนื้อหาบูรณาการเทคโนโลยี และความรู้ด้านวิธีสอนบูรณาการเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ครูในสถานศึกษาต้องพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะปรับตัวและพัฒนาตนเองให้เท่าทันเทคโนโลยีอยู่เสมอ และต้องมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาทักษะและวิทยาการให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เทคนิควิธีการเรียนการสอนแบบใหม่ ๆ สามารถบูรณาการการใช้เทคโนโลยีกับการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ในรายวิชาที่ตนเองสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะในการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการเรียนการสอนจะช่วยกระตุ้นความสนใจให้กับนักเรียนและหาก ออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมความรู้และทักษะที่ต้องการได้เป็นอย่างดี ทำให้นักเรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่สังคมไทยและสังคมโลกต้องการ

3. ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาสามารถพยากรณ์ความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ต้องแนะนำและส่งเสริมภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบโลกดิจิทัล ด้านการปฏิบัติที่เป็นเลิศอย่างมืออาชีพ ด้านการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ และด้านการเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล โดยผู้บริหารต้องส่งเสริม สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนที่ดีและส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง และเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนของครู ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี ควรมีการพัฒนาครูให้มีความรู้ความสามารถ โดยการจัดการอบรมส่งเสริมทักษะการใช้งาน การแก้ปัญหาการทำงานในด้านการใช้งานเทคโนโลยีและมีแนวทางในการพัฒนาครูอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยต่อยอดศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 จากกลุ่มตัวอย่างในระดับอื่น ๆ และเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในโอกาสต่อไป

2. ควรมีการศึกษาในเชิงสาเหตุเพื่อศึกษาภาวะผู้นำในรูปแบบอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อ ความรู้ด้านการสอนด้วยเทคโนโลยีของครูในสถานศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น

3. ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาสู่การพัฒนาทักษะผู้เรียนให้มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

บรรณานุกรม

นิคม นาคอ้าย. (2549). *องค์ประกอบคุณลักษณะผู้นำเชิงอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลภาวะผู้นำเชิงอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. ปริญญานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

บรรจบ บุญจันทร์. (2554). *โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

วรัฏฐา จงปัตนา. (2562). การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาครูโรงเรียนอนุบาลทรัพย์ปัญญาตามแนวคิดภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา(OJED) คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 14(2), หน้า 1-12.

สมเกียรติ สรรคพงษ์. (2562). *แนวทางการใช้รูปแบบการส่งเสริมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนประชารัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. เข้าถึงได้จาก: https:/www.obec.go.th/archives/1438

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1. (2565). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2563 - 2565*. เข้าถึงได้จาก: http:/www.suphan1.go.th/suphan1/images/2jantararat/plan/04

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

สุนันทา สมใจ และวิชุดา กิจธรธรรม. (2561, มกราคม-เมษายน). การบริหารสถานศึกษาด้วยภาวะผู้นำทางเทคโนโลยี. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(1). หน้า 350-363.

CASTLE. (2009). *Principals Technology Leadership Assessment*. Retrieved from: http:// dangerouslyirrelevant.org/wp-content/uploads/2017/04/PTLA-Packet.pdf.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. 5th ed. New York: Harper Collins.

DuBrin, A. J. (2013). *Leadership: Research Findings, Practice, and Skills*. Mason, OH: South-western Cengage.

Efeoglu, C., & Coruk, A. (2019, October-December). The Relationship between Teachers' Attitudes towards Educational Technologies and School Administrators' Technology Leadership Roles. *international Journal of Human and Behavioral Science*, 5(2), pp.73-78.

International Society for Technology in Education. (2009). *National Educational Technology Standards for Administrators*. Washington, DC: Eugene, OR

Koehler, M. J., & Mishra, P. (2009, March). What is Technological Pedagogical Content Knowledge. *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education*, 9(1), p.60.

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

Raman, A., & Thannimalai, R. (2019, December). Importance of Technology Leadership for Technology Integration: Gender and Professional Development Perspective. *SAGE Open*, 9(4), pp.1-13.

ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

Academic Leadership of Educational Administrators Affecting Learners' Quality according to Educational Standard under Suphanburi Primary Education Service Area Office 2

ฆนรส ผูกพยนต์[1] ทนง ทองภูเบศร์[2] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[3]

Khanarose Phugphayon[1] Thanong Thongphubate[2] and Chaiwat Prasongsang[3]

นักศึกษาสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์[1],

อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2,3]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2,3]

E-mail: khaphug9489@gmail.com[1], thanong.tho@rmutr.ac.th[2], chaiwat.pra@rmutr.ac.th[3]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อประเมินภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 (2) เพื่อประเมินคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 และ (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการสถานศึกษา และครู จำนวน 200 คน ด้วยแบบสอบถาม โดยวิธีการวิจัยเชิงพยากรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ผลของภาวะผู้นำทางวิชาการ (X_{total}) ที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน (Y_{total}) พบว่า การกำหนดเป้าหมายสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา (A) การสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครู (E) และการนิเทศติดตามการจัดการเรียนการสอนของครูและการพัฒนาหลักสูตร (B) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน (Y_{total}) ได้ร้อยละ 90.1 (R^2 = 0.901) และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ Y_{total} = 12.737 - 4.160(A) + 4.606(E) – 2.180(B) และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ Z_{total} = - 6.185(Z_1) + 9.181(Z_2) – 3.484(Z_3)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

Abstract

The purposes of this study were (1) to evaluate academic leadership of educational administrators, (2) to evaluated learners' quality according to educational standard, and (3) to analyzed causal relationship between academic leadership of educational administrators and learners' quality according to educational standard. This study was conducted by a predictive research. Data were collected from 200 school administrators and teachers by using questionnaire. The data obtained were analyzed by mean, percentage, frequency, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression. Results showed that (1) On the academic leadership of educational administrators, they were rated as highest overall, (2) On the learners' quality according to educational standard, they were rated as high overall, and (3) On the academic leadership of educational administrators affecting learners' quality according to educational standard in schools' goal setting into action (A), creation of academic standards and professional development of teachers (E), and supervising and monitoring teacher teaching and learning management and curriculum development (B), they were able to jointly forecast the learners' quality according to educational standard, which was 90.1 percent (R^2 = 0.901) and were able to write the forecasting equations in raw scores and standard scores as follows Y_{total} = 12.737 - 4.160(A) + 4.606(E) – 2.180(B) and Z_{total} = - 6.185(Z_1) + 9.181(Z_2) – 3.484(Z_3).

Keywords: Academic leadership, school administrators, learner quality according to basic educational standards

บทนำ

การศึกษาเป็นกลไกในการพัฒนาประเทศ เพราะเป็นการส่งเสริมและปลูกฝังแนวความคิดให้กับพลเมืองและเยาวชนของชาติ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนและปฏิรูปการศึกษา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่จะนำมาสู่การพัฒนาที่มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) อันเชื่อมโยงมนุษย์และสังคมในพลวัตการเปลี่ยนแปลงของการก้าวสู่ศตวรรษที่ 21 ตามหลักการในการจัดการศึกษาของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (Office of the Education Council, 2018) ได้จัดทำมาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561 เพื่อให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาและจัดทำมาตรฐานการศึกษาขั้นต่ำที่จำเป็นของแต่ละระดับและประเภทการศึกษา เพื่อให้เกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ขึ้นกับผู้เรียนตั้งแต่ระหว่างที่กำลังศึกษาเพื่อวางรากฐานให้ผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์หลังจากสำเร็จการศึกษา ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของคนไทย ที่สามารถสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนให้กับประเทศ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในหมวดที่ 4 กล่าวถึง แนวการจัดการศึกษา สรุปได้ว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และให้ถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม การจัดกระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่องความรู้เกี่ยวกับตนเอง ความรู้และทักษะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย คณิตศาสตร์ ภาษา และทักษะในการประกอบอาชีพ และในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สถานศึกษาจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน ฝึกทักษะกระบวนการคิด จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ในด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลรวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546) ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ

การจัดการศึกษาทุกประเภท ทุกระดับนั้นงานด้านการบริหารงานวิชาการนับเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจุดมุ่งหมายของการบริหารวิชาการอยู่ที่การสร้างผู้เรียนให้มีคุณภาพ มีความรู้มีจริยธรรม และมีคุณสมบัติตามที่ต้องการ การบริหารงานวิชาการเป็นงานหลัก เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผู้เรียนในเชิงคุณภาพและปริมาณ การบริหารงานวิชาการจะประกอบด้วยการพัฒนาหลักสูตร การดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน การจัดตารางสอน การจัดชั้นเรียน การจัดครูเข้าสอน การปรับปรุงการเรียนการสอนเพื่อเป็นการพัฒนาครูผู้สอนให้ก้าวทันวิทยาการเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการจัดสื่อการเรียนการสอน การจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยผู้นำโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสถานศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลในการบังคับบัญชา ดูแลการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามเป้าหมายของสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอนนั้น จำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความรอบรู้ทางด้านวิชาการ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำทางวิชาการย่อมสามารถบริหารปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมวิชาการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น (วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, 2551, น. 59)

จากรายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำนักงานเขตที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 2 ประจำปีการศึกษา 2564 พบว่าผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีผลคะแนนเฉลี่ยที่มีแนวโน้มลดลง ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 2 เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและกำหนดแนวทางการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำทางวิชาการ และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ปัญญาที่จะชี้นำ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยอาศัยเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ในทิศทางที่พึงประสงค์ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำทางวิชาการ การกำกับ นิเทศติดตามการสอนของครูและจะต้องใช้ภาวะผู้นำให้เกิดประโยชน์และเกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อแก้ไขปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตกต่ำ และพัฒนาคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐาน

การศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำในการจัดกระบวนการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้สามารถเรียนรู้ได้ตามจุดมุ่งหมายและโครงสร้างสาระการเรียนรู้ของหลักสูตร รวมทั้งพัฒนาสาระและกิจกรรมที่สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน ผู้บริหารจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร กระบวนการพัฒนาหลักสูตร การนิเทศติดตามและประเมินผล เพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุตามเป้าหมายของมาตรฐานการศึกษาของชาติ กล่าวได้ว่าการที่ผู้บริหารสถานศึกษาสนใจการเรียนการสอนในห้องเรียน ความมีประสิทธิผลของการทำงานของครู และความสำเร็จของผู้เรียน เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กัน (Leithwood, K. & Jantzi, D., 2006) จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

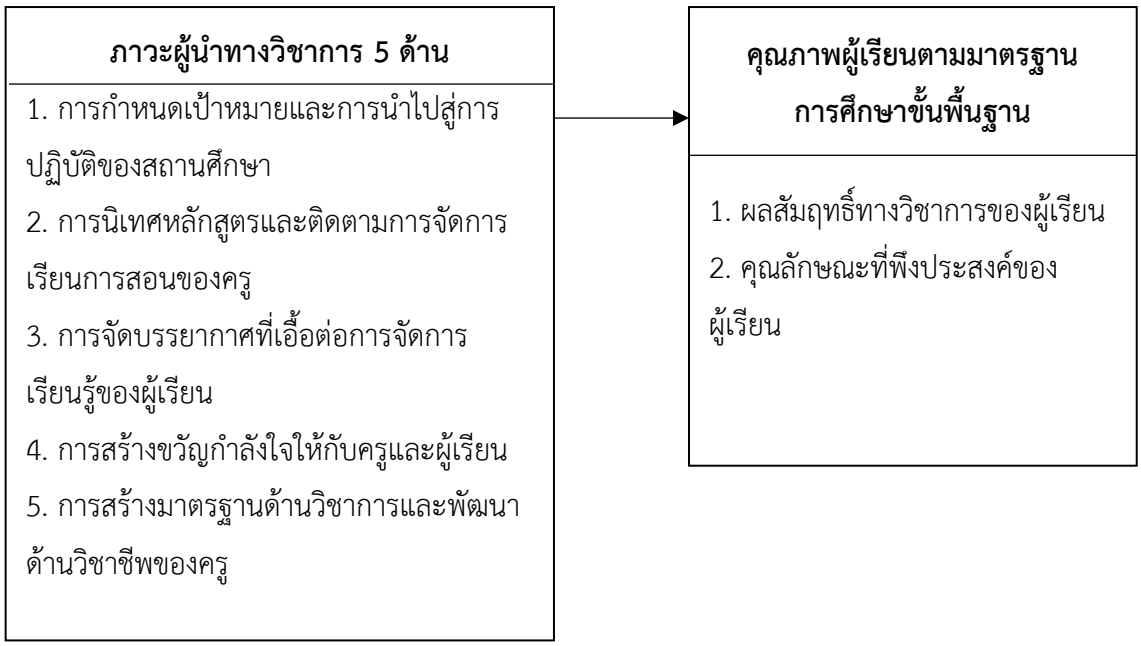
1. เพื่อประเมินภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 2
2. เพื่อประเมินคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 2
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 2

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวคิดของฮอลลิงเจอร์และเมอร์ฟี (Hallinger & Murphy, 1985, p. 221-224) โดยมีองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการ 5 องค์ประกอบ คือ (1) การกำหนดเป้าหมายสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา (2) การนิเทศติดตามการจัดการเรียนการสอนของครูและการพัฒนาหลักสูตร (3) การจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน (4) การสร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและผู้เรียน และ (5) การสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครู และศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ (1) ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน และ (2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงพยากรณ์ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรต้นจากแนวคิดของฮอลลิงเจอร์และเมอร์ฟี โดยมีองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการ 5 องค์ประกอบ คือ (1) การกำหนดเป้าหมายสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา (2) การนิเทศติดตามการจัดการเรียนการสอนของครูและการพัฒนาหลักสูตร (3) การจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน (4) การสร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและผู้เรียน และ (5) การสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครู โดยมีตัวแปรตาม คือ คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน และ (2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 จำนวน 134 สถานศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 100 สถานศึกษา และกำหนดแหล่งข้อมูลการวิจัยเป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา สถานศึกษาละ 1 คน และครู สถานศึกษาละ 1 คน ได้แหล่งข้อมูลการวิจัย จำนวน 200 คน

และเลือกแหล่งข้อมูลวิจัยด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเพื่อให้ได้จำนวนครบตามกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ สร้างขึ้นตามแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ในการออกหนังสือถึงผู้อำนวยการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยเตรียมระบบและช่องทางการเข้าถึงในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ให้พร้อมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยออกแบบส่วนแสดงผลในระบบแบบสอบถามออนไลน์ เช่น แจ้งสถิติ การตอบแบบสอบถามแบบอัตโนมัติ โดยผู้วิจัยจะติดตามและเช็คข้อมูลการตอบกลับของระบบการตอบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากระบบแบบสอบถามออนไลน์ที่สมบูรณ์จัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย (1) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และ (2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 จำนวน 200 คน มี 3 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการหรือรักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 50.50) และครูผู้สอน จำนวน 99 คน (ร้อยละ 49.50) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 34.50)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับภาวะผู้นำทางวิชาการ 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน ($\overline{X}$ = 4.76, S.D. = 0.26) รองลงมาคือ การกำหนดเป้าหมายและการนำไปสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา ($\overline{X}$ = 4.71, S.D. = 0.29) และการนิเทศหลักสูตรและติดตามการจัดการเรียนการสอนของครู ($\overline{X}$ = 4.66, S.D. = 0.31) และการสร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและผู้เรียน ($\overline{X}$ = 4.65, S.D. = 0.35) และการสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครู ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน ($\overline{X}$ = 3.90, S.D. = 0.12) และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ($\overline{X}$ = 4.20, S.D. = 0.32) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ด้านผลของภาวะผู้นำทางวิชาการ (X_{total}) ที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน (Y_{total}) พบว่า การกำหนดเป้าหมายสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา (A), การสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครู (E) และการนิเทศติดตามการจัดการเรียนการสอนของครูและการพัฒนาหลักสูตร (B) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน (Y_{total}) ได้ร้อยละ 90.1 (R^2 = 0.901) และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ Y_{total} = 12.737 - 4.160(A) + 4.606(E) – 2.180(B)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ Z_{total} = - 6.185(Z_1) + 9.181(Z_2) – 3.484(Z_3)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ 5 ด้านของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน รองลงมาคือ การกำหนดเป้าหมายและการนำไปสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา การนิเทศหลักสูตรและติดตามการจัดการเรียนการสอนของครู การสร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและผู้เรียน และการสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครู ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญพา พรหมณะ (2559) ได้ทำวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการกำหนดเป้าหมายของโรงเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 2 มียุทธ์ศาสตร์ในการพัฒนาสถานศึกษาในสังกัดให้มีคุณภาพ มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและมีการพัฒนาการศึกษาให้ก้าวทันสมัย อีกทั้งในหน่วยงานรัฐให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา จึงส่งผลให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน สามารถกำหนดเป้าหมายและนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุผลตามเป้าหมายของสถานศึกษา นิเทศหลักสูตรและติดตามการจัดการเรียนการสอนของครู สร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและผู้เรียน และมีความสามารถในการสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครู

2. ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Rattanakorn Promwangkhwa (2015) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรีเขต 3 โดยภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพในระดับมากทุกด้าน

3. ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมี 3 ด้านที่ส่งผลเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา (A), การสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครู (E) และการนิเทศติดตามการจัดการเรียนการสอนของครูและการพัฒนาหลักสูตร (B) สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน (Y_{total}) ได้ร้อยละ 90.1 สอดคล้องกับ Bunchai, C., & Kheawnamchum, J. (2021). ได้ศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนยุคประเทศไทย 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำด้านการสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครู ด้านการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อ

การจัดการเรียนรู้ของนักเรียน และด้านการกำหนดเป้าหมายและการนำไปสู่การปฏิบัติของโรงเรียน สามารถพยากรณ์คุณภาพผู้เรียนยุคประเทศไทย 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬได้ร้อยละ 79 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน และสอดคล้องกับ อัญชลี กลิ่นเพ็ง (2561) ได้ศึกษาการบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 คือ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้การวัดและการประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. ภาวะผู้นำทางวิชาการด้านการสร้างมาตรฐานด้านวิชาการและพัฒนาด้านวิชาชีพของครูมีค่ามัชฌิมเลขคณิตน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ควรกำหนดเกณฑ์ด้านผลการเรียนรู้ของผู้เรียนในแต่ละระดับชั้น กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาผลการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ครูเข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาตนเองทั้งด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง การสร้างและการผลิตสื่อนวัตกรรม รวมทั้งการศึกษาเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2. คุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานด้านผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียนมีค่ามัชฌิมเลขคณิต อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผู้บริหารสถานศึกษาควรเล็งเห็นปัญหาสำคัญในด้านการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามารถในการอ่านคำพื้นฐานภาษาไทย ทักษะการเขียนเพื่อสื่อสารถึงความรู้ ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะการคิดคำนวณตามมาตรฐานการเรียนรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้นให้แก่ผู้เรียน

3. ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการกำหนดเป้าหมายและการนำไปสู่การปฏิบัติของสถานศึกษา และด้านการสร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและผู้เรียน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องการกำหนดเป้าหมายและการนำไปสู่การปฏิบัติของสถานศึกษาที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องการสร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและผู้เรียนที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).

บุญพา *พรหมณะ*. (2559). *ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 1*. ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช.

วีระยุทธ ชาตะกาญจน์. (2556). *เทคนิคการบริหาร สำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อัญชลี กลิ่นเพ็ง. (2561). *การบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

Bunchai, C., & Kheawnamchum, J. (2021). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนยุคประเทศไทย 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ. *Rajapark Journal*, 15(38), หน้า 208-223.

Hallinger, P., & Murphy, M. (1985). Assessing the instructional management behavior of principals. *The Elementary School Journal,* 8(6), หน้า 221-224.

Leithwood, K. & Jantzi, D. (2006). Transformational school leadership: Its effects on students, teachers and their classroom practices. *School Effectiveness and School Improvement*, 17(2), pp.201-227.

Office of the Education Council. (2018). *Education in Thailand 2018*. Bangkok: Prikwarn–Graphic Co.,Ltd.

Promwangkhwa, R. (2015). *Relationship between Academic affairs Administration and Students' quality in Schools under Kanchanaburi Primary Educational Service Area Office 3*. Master of Education (Educational Administration). Buriram Rajabhat University, Buriram.

การนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3

Online Internal Supervision Affecting Student Engagement in Learning under Suphan Buri Primary Educational Service Area 3

ขวัญฤดี มงคลฉัตร[1] ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2] และทนง ทองภูเบศร์[3]

Kwanrudee Mongkolchat[1] Chaiwat Prasongsang[2] and Thanong Thongphubate[3]

นักศึกษาสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์[1],

อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2,3]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2,3]

E-mail: kwmck.1993@gmail.com[1], chaiwat.pra@rmutr.ac.th[2], thanong.tho@rmutr.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวัดระดับการดำเนินการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 (2) เพื่อประเมินการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 และ (3) เพื่อสร้างสมการทำนายการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง 113 คน โดยวิธีแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) การดำเนินการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.32) (2) การมีส่วนร่วมของนักเรียน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34, S.D.= 0.47) และ (3) การนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 โดยมีความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 ได้ร้อยละ 79.40 (R^2 = 0.794) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = -0.62 + 1.134(X) (R^2 = 0.794) และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}$ = 0.891(X) (R^2 = 0.794)

คำสำคัญ: การนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ การมีส่วนร่วมนักเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3

Abstract

The purposes of this study were (1) to measure online internal supervision, (2) to assess student engagement in learning, and (3) to create a forecasting equation of online internal supervision affecting student engagement in learning under Suphan Buri Primary Educational Service Area 3. This study was conducted by predictive research. Data were collected from 113 personnel under Suphan Buri Primary Educational Service Area 3 by using questionnaires. The data obtained were analyzed by mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. Results showed that (1) On the online internal supervision, they were rated as highly overall ($\bar{X}$ =4.36, S.D.=0.32). (2) On the student engagement in learning, they were rated as highly overall ($\bar{X}$ =4.34, S.D.=0.47), and (3) On the online internal supervision affecting student engagement in learning under Suphan Buri Primary Educational Service Area 3 in highly they were able to jointly forecast student engagement in learning, which was 79.40 percent (R^2 = 0.794) and were able to write the forecasting equations in raw scores and standard scores as follows. Forecasting equations in raw scores $\hat{Y}$ = -0.62 + 1.134(X) (R^2 = 0.794) and Forecasting equations in standard scores $\hat{Z}$ = 0.891(X) (R^2 = 0.794)

Keywords: Online internal supervision, student engagement in learning, Suphan Buri Primary Educational Service Area 3

บทนำ

การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปลายปี 2019 ส่งผลให้โรงเรียนทั่วประเทศไม่สามารถจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนได้ แต่โรงเรียนก็ต้องเปิดการเรียนการสอนตามปกติแบบวิถีใหม่ ในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น on-line ,on-hand ,on-air ,on-demand หรือรูปแบบอื่น ๆ ตามความเหมาะสมกับสภาพความพร้อมของโรงเรียน ครูผู้สอน และนักเรียน มีการใช้เทคโนโลยีระบบออนไลน์มาช่วยในการจัดการเรียนการสอน การส่งงาน การวัดผล ประเมินผล ทำให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามหลักสูตร

การนิเทศภายในสถานศึกษาในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 จำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีออนไลน์มาร่วมในการดำเนินงานการนิเทศในสถานศึกษา จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดวิธีการนิเทศและกิจกรรมการนิเทศที่เหมาะสมตามสภาพปัญหาและความต้องการ เช่น การประชุมสัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสังเกตชั้นเรียน การสะท้อนผลหลังการเรียนการสอน ฯลฯ โดยมีการนำเทคโนโลยีออนไลน์มาใช้

เช่น การใช้ Application Line การใช้ Video conference รวมถึง Facebook live, Zoom, Google meet, Google sites , Google Class room เป็นต้น

การเรียนรู้ของนักเรียนจะเกิดขึ้นในระหว่างที่นักเรียนได้มีส่วนร่วมโดยตรงในกิจกรรมการเรียนการสอนเหล่านั้น ดังนั้นการที่นักเรียนจะสร้างองค์ความรู้ได้ต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ตามพระราชบัญญัติการศึกษา พุทธศักราช 2542 หมวด 4 มาตรา 26 กำหนดว่า “ให้สถานศึกษาประเมินผู้เรียนโดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรม และการทดสอบควบคู่กันไปกับกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสมของแต่ละระดับและรูปแบบการศึกษาและนำผลการประมินผู้เรียนมาใช้ประกอบการพิจารณาด้วย”

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส covid-19 และเพื่อให้การจัดการเรียนรู้ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามหลักสูตรนั้น โรงเรียนก็ยังคงต้องมีการดำเนินการบริหารการจัดการเรียนรู้ให้ต่อเนื่อง และตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้วิจัย ได้ตระหนักว่ากระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์นี้สามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักเรียน และพัฒนาประสิทธิผลการเรียนรู้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวัดระดับการดำเนินการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3
2. เพื่อประเมินการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3
3. เพื่อสร้างสมการทำนายการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ และแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของนักเรียน

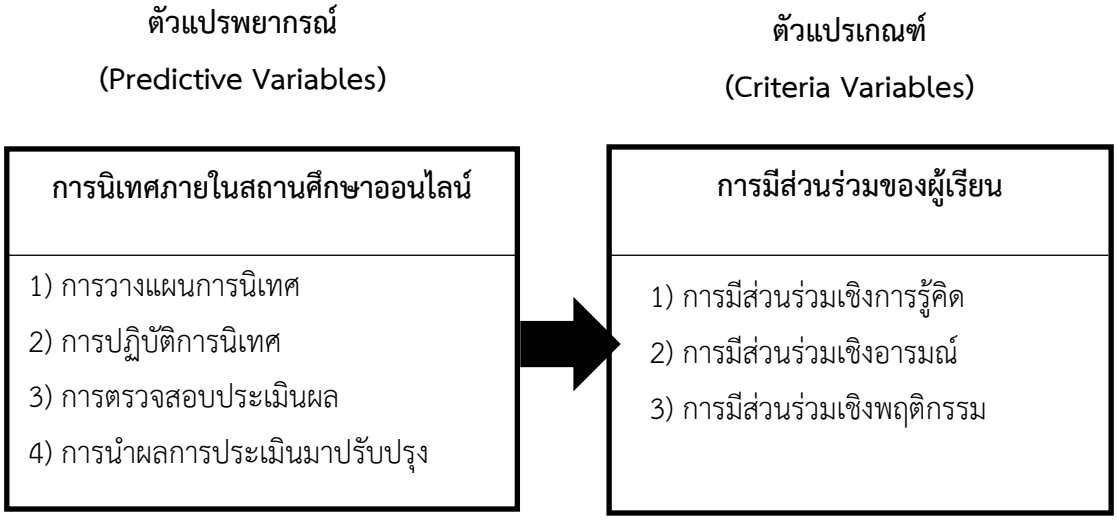
รัชนก ศรีทองสุข (2564, หน้า 17) ได้กล่าวว่า การนิเทศรูปแบบออนไลน์ เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็ว ระบบการสื่อสารไร้พรมแดน สังคมเปลี่ยนเป็นสังคมยุคดิจิทัลปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของบุคคลและวิถีการทำงานของบุคคล เพื่อมุ่งตอบสนองความต้อการที่ราวเร็ว ทันเวลา เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคในเรื่อง เวลา และระยะทางอันจะส่งผลต่อความสำเร็จของงาน จุดเด่นของการติดต่อสื่อสารผ่านระบบดิจิทัลที่สามารถทำได้เพียงเสี้ยววินาที ทำให้เกิดรูปแบบการ ทำงานแบบใหม่ ๆ ของคนรุ่นใหม่ และเกิดขึ้นในหลากหลายสาขาวิชา อาทิเช่นทางด้านการศึกษามีเครื่องมือการนิเทศออนไลน์ได้แก่ 1) Microsoft teams 2) Google Hangouts Meet 3) Zoom cloud Meeting 4) Line 5) Facebook live ต่อมาเวียงชัย แสงทอง และคณะ (2565,หน้า128) ได้กล่าวว่า การนิเทศทาง

ออนไลน์คือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Line Facebook Google meeting และ Zoom เป็นต้น มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการสื่อสาร การให้คำปรึกษา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสะท้อนผลที่รวดเร็วต่อความต้องการ รวมทั้งการสร้างเครือข่ายทางการศึกษาออนไลน์

การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ นักวิจัยและนักการศึกษาหลายท่านแบ่งองค์ประกอบไว้ตรงกัน ซึ่งประกอบเป็น 3 องค์ประกอบ คือ การมีส่วนร่วมเชิงพฤติกรรม การมีส่วนร่วมเชิงอารมณ์ และการมีส่วนร่วมเชิงปัญญา (Fredricks et al., 2004 อ้างถึงใน พรรณทิพภา คุณสมบัติ และเอื้อจิตร พัฒนจักร, 2565, น. 67) ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีลักษณะ ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมเชิงพฤติกรรม (Behavioral Engagement) คือ การแสดงออกด้านพฤติกรรมที่แสดงออกทางร่างกายที่นักเรียนเกี่ยวข้องกับการเรียนในวิชานั้น ๆ ในด้านบวก มีความกระตือรือร้นและจริงจังกับการเรียน มีส่วนร่วมด้วยความเต็มใจ (นพมาศ ว่องวิทยสกุล, 2558, น. 9-10) พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความคิดของนักเรียนเกี่ยวกับการศึกษาโดยเน้นเป็นความทุ่มเทเชิงจิตวิทยา โดยมีความปรารถนาที่มากกว่าความต้องการทั่วไป และชอบความท้าทาย (Connell และWellborn, 1991, อ้างถึงใน บงกช วงศ์หล่อสายชล, 2555, น. 11-12) 2) การมีส่วนร่วมเชิงอารมณ์ (Emotional Engagement) การแสดงออกด้านอารมณ์ ความรู้สึกของนักเรียนที่มีต่อการเรียน เพื่อนร่วมชั้น ครูอาจารย์ กิจกรรม และรวมถึงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในห้องเรียน (นพมาศ ว่องวิทยสกุล, 2558, น. 9-10) รวมถึงความรู้สึกของนักเรียนที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของห้องเรียน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเมื่อเรียนในวิชานั้น (Finn, 1989 as cited in บงกช วงศ์หล่อสายชล, 2555, น. 11) 3) การมีส่วนร่วมเชิงปัญญา (Cognitive Engagement) การแสดงออกด้านพฤติกรรมของนักเรียนที่แสดงถึงความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเพียรพยายาม เพื่อให้ประสบสำเร็จในการเรียน (นพมาศ ว่องวิทยสกุล, 2558, น. 9-10) รวมถึงการรับรู้และความเชื่อของนักเรียนเกี่ยวกับตัวเอง โรงเรียน ครู และเพื่อน เช่นการควบคุมตนเอง แรงจูงใจ การได้รับความเอาใจใส่จากครูหรือเพื่อน ความทะเยอทะยานและความคาดหวัง (Jimerson et al, 2003 as cited in ยุวดี พันธ์สุจริต, 2554, น. 8-9) จากการศึกษาองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมของนักเรียนของนักเรียน

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงพยากรณ์ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรต้นจากการสังเคราะห์กระบวนการของการนิเทศภายในสถานศึกษาจากนักวิชาการจำนวน 6 ท่าน ได้กระบวนการนิเทศภายในสถานศึกษาออนไลน์มา ดังนี้ (1) การดำเนินการวางแผน (2) การดำเนินการตามแผนนิเทศ (3) การดำเนินการตรวจสอบประเมินผล (4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุง และแนวคิดจาก Fredricks et al.อ้างถึงใน พรรณทิพภา คุณสมบัติ และ เอื้อจิตร พัฒนจักร, 2565 หน้า 67 มี 3 องค์ประกอบ (1) การมีส่วนร่วมเชิงการรู้คิด (2) การมีส่วนร่วมเชิงอารมณ์ (3) การมีส่วนร่วมเชิงพฤติกรรม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในสถานศึกษาที่ดำเนินการนิเทศภายในทางออนไลน์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 สหวิทยาเขตสามชุก จำนวน 156 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 113 คน และเลือกแหล่งข้อมูลวิจัยด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ สร้างขึ้นตามแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เช่น ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 การดำเนินการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในการออกหนังสือถึงผู้อำนวยการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยเตรียมระบบและช่องทางการเข้าถึงในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ให้พร้อมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยออกแบบส่วนแสดงผลในระบบแบบสอบถามออนไลน์ เช่น แจ้งสถิติ การตอบแบบสอบถามแบบอัตโนมัติ โดยผู้วิจัยจะติดตามและเช็คข้อมูลการตอบกลับของระบบการตอบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากระบบแบบสอบถามออนไลน์ที่สมบูรณ์จัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย (1) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ (percentage) การแจกแจงความถี่ (frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 สหวิทยาเขตสามชุก จำนวน 113 คน มี 3 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 การดำเนินการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.36, S.D.=0.32)

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.34, S.D.=0.47)

ตอนที่ 3 การนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 โดยมีความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 ได้ร้อยละ 79.40 (R^2 = 0.794) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = -0.62 + 1.134(X) (R^2 = 0.794)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}$ = 0.891(X) (R^2 = 0.794)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่าการดำเนินการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การดำเนินการนำผลการเมินมาปรับปรุงการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ การดำเนินการตามแผนการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ การดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ และการดำเนินการวางแผนการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ตามลำดับ

2. ผลการวิจัย พบว่าการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การมีส่วนร่วมเชิงการรู้คิด (Cognitive engagement) การมีส่วนร่วมเชิงพฤติกรรม (Behavioral engagement) และ การมีส่วนร่วมเชิงอารมณ์ (Emotional engagement) ตามลำดับ

3. ผลการวิจัย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์กับการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r =0.891) และมีความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 ได้ร้อยละ 79.40 (R^2 = 0.794)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า การนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า การดำเนินการวางแผนการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้มีการดำเนินการวางแผนการนิเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาต่อไป และการดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารต้องเน้นการพัฒนาการดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการนิเทศภายในสถานศึกษาทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาต่อไป

2. จากผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมเชิงอารมณ์ (Emotional engagement) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.30) ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีการจัดทำโครงการ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้ครูผู้สอนจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้นักเรียนมีความรู้สึกท้าทาย และสนุกในการแก้ปัญหา เพื่อพัฒนาในนักเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

นพมาศ ว่องวิทยสกุล. (2558). การพัฒนาโปรแกรมเพื่อส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันกับการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา: การทดลองแบบอนุกรมเวลา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

บงกช วงศ์หล่อสายชล. (2556). กลยุทธ์การสร้างความยึดมั่นผูกพันกับโรงเรียนของนักเรียนจากผลการวิเคราะห์เอสอีเอ็ม: การพัฒนาและการนำไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พรรณทิพภา คุณสมบัติ และเอื้อจิตร พัฒนจักร. (2565). การศึกษาการมีส่วนร่วมของนักเรียนในชั้นเรียนคณิตศาสตร์ที่เน้นกระบวนการแก้ปัญหา. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(4), หน้า 69-72.

ยุวดี พันธ์สุจริต. (2554). *การวิเคราะห์โมเดลทางเลือกของความยึดมั่นผูกพันกับโรงเรียนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านการเรียนรู้แบบลุ่มลึก.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

รัชนก ศรีทองสุข. (2564). *รูปแบบการนิเทศ 5A Model เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน Online ของครูผู้สอนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสระยายโสมวิทยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19).* สุพรรณบุรี: โรงเรียนสระยายโสมวิทยา

เวียงชัย แสงทอง และคณะ. (2565). การนิเทศภายในสถานศึกษายุคใหม่: นิเทศอย่างไรในยุคนิวนอร์มอล. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิชญทรรศน์,* 17(1) มกราคม-เมษายน 2565, หน้า 123-133.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing.* 5th ed. New York : Harper Collins Publishers.

Fredricks, J. A.,Blumenfeld, P. C., & Paric, A. H. (2004). School Engagement: Potential of three Concept, State of the Evidence. *Review of Education Research*, 74.

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

แนวทางการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กสู่ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

Guidelines for Small School Administration toward a Community of Professional Learning under the Office of Suphan Buri Primary Education Service Area 1

ประภัสสร ชมภูพวง[1] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Praphatsorn Chomphuphuang and Chaiwat Prasongsang[2]

นักศึกษาสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์[1],

อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2,3]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2,3]

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

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (2) เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กสู่ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และ (3) เพื่อสร้างแนวทางการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนระดับประถมศึกษาขนาดเล็ก จำนวน 3 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบจำแนกชนิดข้อมูล และการวิเคราะห์เหตุการณ์แบบอิงทฤษฎีตามกรอบปรากฏการณ์ของ Lofland ผลการวิจัยประกอบด้วย (1)องค์ประกอบชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัย พบว่าองค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนและการเป็นผู้นำร่วม, การสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วม, การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย, การร่วมเรียนรู้และประยุกต์ใช้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (2) การสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพจากการสัมภาษณ์มีองค์ประกอบที่เพิ่มเติมจากข้อ (1) คือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยสร้างขวัญกำลังใจ และ (3) แนวทางการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สรุปเป็น 3 แนวทาง ได้ดังนี้ แนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างองค์กร แนวทางที่ 2 แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร และแนวทางที่ 3 แนวทางการพัฒนาด้านครูผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษา

คำสำคัญ: แนวทางการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

Abstract

The purposes of this study were (1) to analyze the components of vocational learning communities, (2) to synthesize administrative components of small schools to vocational learning communities, and (3) to create administrative guidelines for community development of vocational learning of a small school. This study was conducted by collecting data from Key informants were three directors of small elementary schools by using in-depth interviews. The data obtained were analyzed by by discriminant analysis. and a theory-based event analysis based on Lofland's phenomenological framework. Research results include (1) Components of a professional learning community derived from research synthesis It was found that the composition of the learning community consisted of 5 components: support and leadership, shared vision and values, a conducive environment, joint learning and application, and exchange of experiences. (2) The synthesis of administrative components for developing professional learning communities from interviews. There are additional components from item (1) which is to create an organizational culture that helps build morale and (3) an administrative approach to develop professional learning communities of small schools, which can be summarized into 3 approaches as follows: Approach 1 Approach Organizational structure development, guideline 2, management development guideline for the administration, and guideline 3, guideline for the development of teachers and educational personnel.

Key words: small school administration, a community of professional learning, the Office of Suphan Buri Primary Education Service Area 1

บทนำ

PLC เป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตที่ดีของครู ในยุคศตวรรษที่21 ที่การเรียนรู้ในโรงเรียนต้องเปลี่ยนไปจากเดิมโดยสิ้นเชิงครูต้องเปลี่ยนบทบาทจาก “ครูสอน” (Teacher) มาเป็น “ครูฝึก” (Coach) หรือครูผู้อำนวยความสะดวกในการเรียน (Learning facilitator) ห้องเรียนต้องเปลี่ยนจากห้องสอน (Class room) มาเป็นห้องทำงาน (Studio) เพราะในเวลาเรียนส่วนใหญ่นักเรียนจะเรียนเป็นกลุ่มและทำงานร่วมกันเปลี่ยนจากการเรียนแบบ เน้นการแข่งขัน มาเป็นเน้นความร่วมมือหรือช่วยเหลือแบ่งปันกัน PLC จะเป็นเครื่องมือนำเอาเกียรติภูมิของครูกลับคืนมาไม่ต้องรอให้ใครหยิบยื่นให้แต่ทำโดยลงมือทำ ครูแต่ละคนลงมือศึกษาทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 (21st Century skills) ทักษะการเรียนรู้ใน ศตวรรษที่ 21 (21st Century learning) ทักษะการสอนในศตวรรษที่ 21 (21st Century teaching)

จากข้อมูลโรงเรียนขนาดเล็ก ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในปี 2564 มีจำนวน 15,089 แห่ง และโรงเรียนขนาดเล็กเหล่านี้มีปัญหาเกี่ยวกับครูไม่มีความถนัดในการสอนและไม่มีความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่ต้องสอนส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา จากสภาพปัญหาด้านคุณภาพครูที่ส่งผลต่อคุณภาพนักเรียน กระทรวงศึกษาธิการได้เล็งเห็นความสำคัญในการนำหลักการของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) มาใช้ในการพัฒนาครูเนื่องจากครูเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยเชื่อว่า PLC จะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาครูอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาไทยอย่างแท้จริง (ณรงค์ ขุ้มทอง, 2560)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ โดย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 มีโรงเรียน ในสังกัด 135 โรงเรียน และเป็นโรงเรียนขนาดเล็กจำนวน 85 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1,2564) โดยโรงเรียนขนาดเล็กเหล่านี้ต้องดำเนินการจัดการศึกษาตามนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ซึ่งมีนโยบายจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างเสมอภาค ผู้เรียนทุกคนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าในการดำเนินงานของสถานศึกษาขนาดเล็กเหล่านี้ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับครูไม่ครบชั้นเรียนครูไม่มีความถนัดในการสอนและมีความสามารถไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ต้องสอนส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา และจากนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ คือ ดำเนินการขับเคลื่อน PLC โดยมีเป้าหมายและจุดเน้นในการพัฒนาครูสู่ความเป็นครูมืออาชีพ พัฒนาผู้เรียน พัฒนาองค์กรสู่คุณภาพการจัดการศึกษา และพัฒนาโรงเรียนให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล แต่ที่ผ่านมาในการดำเนินการขับเคลื่อน PLC ของโรงเรียนขนาดเล็กหลายโรงเรียนยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

จากที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อเป็นการร่วมพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็กของโรงเรียนที่มี วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 สำหรับใช้เป็นแนวทางของโรงเรียนขนาดเล็ก ในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ในด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียน ให้สามารถพัฒนาทักษะอาชีพของครูให้สูงขึ้น และพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของผู้เรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้นและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

2) เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กสู่ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

3) เพื่อสร้างแนวทางการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมายของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และองค์ประกอบของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง การรวมตัวกันของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน มีเป้าหมายเดียวกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางวิชาชีพ การจัดการศึกษา และคุณภาพผู้เรียน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนและการเป็นผู้นำร่วม การสร้างค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วม การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย การร่วมเรียนรู้และประยุกต์ใช้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของโรงเรียนขนาดเล็ก ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 1

การสนับสนุนและการเป็นผู้นำร่วม

การสนับสนุนและการเป็นผู้นำร่วม คือการใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการกระจายอำนาจเพื่อส่งเสริมให้ครูได้เกิดภาวะผู้นำในตนเองและเป็นผู้นำกลุ่มในการขับเคลื่อนกระบวนการแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ให้อิสระในการตัดสินใจแก่ครู โดยปราศจากการครอบงำจากฝ่ายบริหารตลอดจนการสร้างแรงบันดาลใจให้ครูได้เกิดความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับวรลักษณ์ ชูกำเนิด (2557) ได้ทำวิจัยเรื่องรูปแบบชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพครูสู่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 บริบทโรงเรียนในประเทศไทย พบว่า ด้านองค์ประกอบในด้านการสร้างภาวะผู้นำว่าแนวทางการบริหารจัดการร่วมการกระจายอำนาจ การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดภาวะผู้นำร่วมของครูจะเป็นพลังในการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งสู่การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นหัวใจ

การสร้างค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วม

การสร้างค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วม เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางเป้าหมายความสำเร็จไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนร่วมกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของวรลักษณ์ ชูกำเนิด (2557) ที่พบว่าวิสัยทัศน์เชิงศรัทธาร่วมเป็นองค์ประกอบหนึ่งของรูปแบบชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งหัวใจของวิสัยทัศน์ร่วม คือ การมุ่งผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นหัวใจสำคัญ อีกทั้งจากการวิจัยของ

การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย

การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (Caring community) คือการสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะของการเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน การไว้วางใจนับถือ ให้เกียรติ และยอมรับซึ่งกันและกัน เอื้ออาทรต่อกันการสนับสนุนช่วยเหลือ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างครูในโรงเรียนระหว่างโรงเรียน และระหว่างกลุ่มเครือข่ายครู จะช่วยให้การขับเคลื่อน PLC สู่เป้าหมายความสำเร็จ ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิผล สอดคล้องกับ วรลักษณ์ ชูกำเนิด (2557) ได้ทำวิจัยเรื่องรูปแบบชุมชนการ

เรียนรู้ทางวิชาชีพครูสู่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 บริบทโรงเรียนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนกัลยาณมิตรตามวิถีไทยเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพครูสู่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

การร่วมเรียนรู้และประยุกต์ใช้

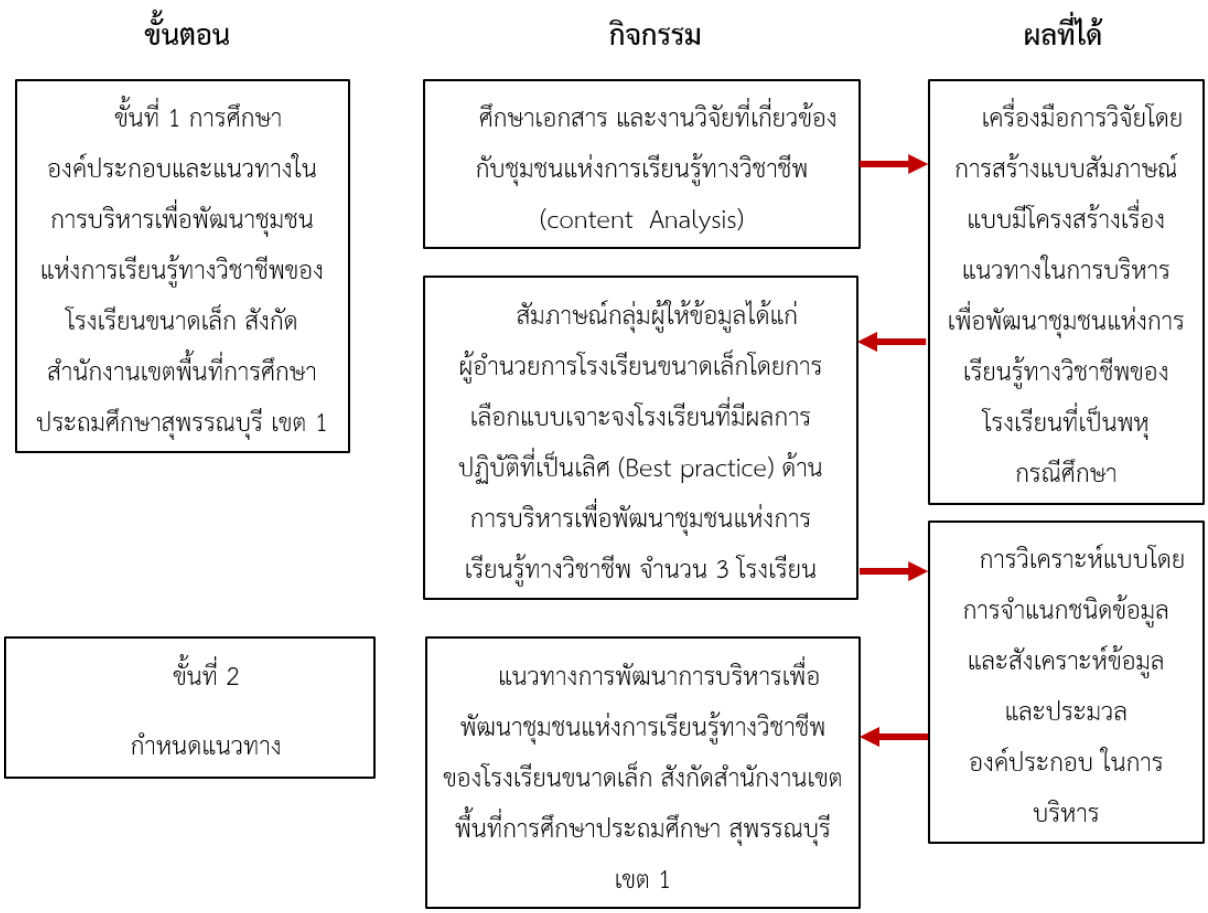
การร่วมเรียนรู้และประยุกต์ใช้ (Professional learning and development) คือการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การสอนแบบใหม่ ๆ ให้ทันสมัยกับเพื่อนครูอยู่เสมอจะช่วยให้นักเรียนได้มีพัฒนาทางการเรียนรู้และมีคุณภาพการศึกษาที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Hord (1977) ที่พบว่าครูสามารถปรับปรุงพัฒนางานวิชาชีพของตนอย่างต่อเนื่อง มีการค้นพบความรู้และความเชื่อใหม่ ๆ สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อวิชาชีพได้กว้างขวางและรวดเร็วขึ้นส่งผลดีต่อการปรับปรุงงานวิชาชีพของตนได้ตลอดเวลา ทำให้ผลการปฏิบัติงานสอนในชั้นเรียนที่ได้ผลดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้อง ศยามน อินสะอาด และฐิติยา เนตรวงษ์ (2556) ที่พบว่าการเรียนรู้ร่วมกันของครูจะสะท้อนความเป็นครู มืออาชีพ

การแลกเปลี่ยนประสบการณ์

การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ คือ การจัดโครงสร้างองค์กรแบบไม่รวมศูนย์ ลดความเป็นทางการมีความยืดหยุ่น เน้นรูปแบบความสัมพันธ์ของบุคคลในแนวราบ ตลอดจนการจัดเงื่อนไขสนับสนุนการจัดการเรียนรู้เช่น การกำหนดตารางเวลาในการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาการเรียนรู้ของนักเรียน และสอดคล้องกับ วรลักษณ์ ชูกำเนิด (2557) ที่กล่าวถึงลักษณะสำคัญของโครงสร้างการเรียนรู้ทางวิชาชีพว่า ควรลดความเป็นองค์กรที่เน้นความเป็นองค์กรที่เป็นแบบราชการและหันมาใช้วัฒนธรรมการทำงานร่วมกันแบบกัลยาณมิตรทางวิชาการแทนและควรจัดโครงสร้างแบบไม่รวมศูนย์เพื่อจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างครูกับฝ่ายบริหารได้เป็นอย่างดี

กรอบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มุ่งศึกษาแนวทางของการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต1 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดจากเอกสารงานวิจัย บทความ แนวคิดและทฤษฎี เพื่อกำหนดเป็นกรอบการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาพหุกรณีศึกษา กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดเล็กโดยการเลือกแบบเจาะจงโรงเรียนที่มีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ด้านการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จำนวน 3 โรงเรียนได้แก่ โรงเรียน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดเล็ก ที่มีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนวัดโพธิ์ตะควน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โรงเรียนวัดดอนโพธิ์ทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 และ โรงเรียนกฤษณา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดเล็ก ที่มีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ได้มาโดยการ

เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนวัดโพธิ์ตะควน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โรงเรียนวัดดอนโพธิ์ทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 และ โรงเรียนกฤษณา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1

- การศึกษารายละเอียดจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบกระบวนการการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยประยุกต์ใช้หลักเกณฑ์การประเมินให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตำแหน่งครูมีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยาฐานะ (ตามหนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ.0206.3/ว 21 ลว.5 กรกฎาคม 2650) และคุณภาพของผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

- นำรายละเอียดมากำหนดเป็นมากำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

- การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล จากประเด็นการสัมภาษณ์และการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับองค์ประกอบ แนวทางในการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1

- ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis)และการวิเคราะห์เหตุการณ์แบบอิงทฤษฎีตามกรอบปรากฏการณ์ของ Lofland

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง นำรายละเอียดมากำหนดเป็นมากำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล จากประเด็นการสัมภาษณ์และการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับองค์ประกอบ แนวทางในการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหาร เพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนขนาดเล็กของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกชนิดข้อมูล และแบบใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์เหตุการณ์แบบอิงทฤษฎีตามกรอบปรากฏการณ์ของ Lofland

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อนัดหมายการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดเล็กโดยการเลือกแบบเจาะจงโรงเรียนที่มีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ด้านการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จำนวน 3 โรงเรียนได้แก่ โรงเรียน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดเล็ก ที่มีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนวัดโพธิ์ตะควน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โรงเรียนวัดดอนโพธิ์ทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 และ โรงเรียนกฤษณา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1

2. ผู้วิจัยเตรียมกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

3. ผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลพร้อมบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูลเอกสารจากพื้นที่จริง

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) และแบบใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์เหตุการณ์แบบอิงทฤษฎีตามกรอบปรากฏการณ์ของ Lofland

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษาองค์ประกอบชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพและแนวทางการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพจำนวน 9 เรื่อง เมื่อนำมาสังเคราะห์ความถี่ขององค์ประกอบชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพและพิจารณาองค์ประกอบที่มีค่าความถี่มากกว่า 5 งานขึ้นไป ผลปรากฏว่า ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่

1) การสนับสนุนและการเป็นผู้นำร่วม
2) การสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วม
3) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย
4) การร่วมเรียนรู้และประยุกต์ใช้
5) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์

2. ผลการศึกษาศึกษาองค์ประกอบการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1 พบว่า องค์ประกอบการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็กประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่

1) การสนับสนุนและการเป็นผู้นำร่วม
2) การสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วม
3) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย
4) การร่วมเรียนรู้และประยุกต์ใช้
5) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
6) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยสร้างขวัญกำลังใจ

3. ผลการสร้างแนวทาง การบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1 ผู้วิจัยนำเสนอในประเด็นหัวข้อแบ่งเป็น 3 แนวทาง โดยสามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ได้ดังนี้

แนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างองค์กร คือ

1) ผู้บริหารต้องมีนโยบายที่ทำให้เกิดเสรีภาพในโรงเรียน ครูและนักเรียนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นโดยยึดหลักประชาธิปไตย 2) ผู้บริหารต้องมีเครือข่ายการการสนับสนุนที่ดี โดยผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างการบริหารโรงเรียนร่วมกันกับผู้บริหารและครู 3) ผู้บริหารต้องจัดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการขับเคลื่อน PLC ภายในโรงเรียนเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน และมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางที่ 2 แนวทางการพัฒนาด้านการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร

1) ผู้บริหารมีนโยบายและโครงสร้างการพัฒนาที่ชัดเจน โดยมอบแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนให้กับครู 2) ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณเพื่อการเรียนรู้ ได้แก่ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนการสอน จัดกิจกรรมหรือโครงการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน 3) ผู้บริหารมีนโยบายที่ช่วยส่งเสริมให้ครูมีความก้าวหน้าในการพัฒนาวิชาชีพและเพิ่มพูนความรู้ 4) ผู้บริหารจัดให้มีการกำหนดรูปแบบการสื่อสารทางบวกกับครูและบุคลากรภายในโรงเรียน โดยเน้นชี้จุดดีเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดี และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่ 3 แนวทางการพัฒนาด้านครูผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษา

1) ผู้บริหารจัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจในการทำ PLC ให้ถ่องแท้ กับครูในโรงเรียน 2) ผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายและความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนานักเรียนเป็นสำคัญ 3) ผู้บริหารจัดโอกาสพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพให้กับครู ให้ทันสมัยอยู่เสมอ 4) ผู้บริหารดำเนินกิจกรรมให้มีการแลกเปลี่ยนกันระหว่างครูผู้สอนแบ่งปันเทคนิควิธีการจัดการเรียนการสอน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และร่วมกันแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของงานวิจัย 9 เรื่อง เมื่อนำมาสังเคราะห์ความถี่ขององค์ประกอบชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพและพิจารณาองค์ประกอบที่มีค่าความถี่มากกว่า 5 งานขึ้นไป ผลปรากฏว่า ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ 1) การสนับสนุนและการเป็นผู้นำร่วม 2) การสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วม 3) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย 4) การร่วมเรียนรู้และประยุกต์ใช้ 5) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์

2.จากสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า

การสนับสนุนและการเป็นผู้นำร่วม ครูก็ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารให้มีความก้าวหน้าในการพัฒนาวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ และมีส่วนร่วมในการวางแผนการบริหารงาน รับผิดชอบ ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จโดยใช้หลักประชาธิปไตยตัดสินใจร่วมกัน ส่วนการสร้างค่านิยมและวิสัยทัศน์

ร่วมนั้น ครูและผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และอุดมการณ์ทางวิชาชีพร่วมกัน คือมุ่งหวังการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ มีเป้าหมายการบริหารโรงเรียนที่มุ่งการพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพ กำหนดทิศทางการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะและความรู้ที่ดี และร่วมกันกำหนดข้อปฏิบัติต่าง ๆ ในโรงเรียน

การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ครูมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลจากการสังเกต นิเทศติดตามและแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติการสอนเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความคิดความรู้ร่วมกันกับผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มีการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ทางวิชาการให้กับนักเรียนในทุกๆ ปีการศึกษา

การร่วมเรียนรู้และประยุกต์ใช้ ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการเรียนเพื่อนำมาปรับปรุงการเรียนการสอน ครูมีส่วนร่วมกับผู้บริหารในการจัดทำหลักสูตรที่ทันสมัยตรงตามมาตรฐานการเรียนรู้ และเรียนรู้ทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ขับเคลื่อนการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ครูยังร่วมแบ่งปันข้อมูลและแลกเปลี่ยนความคิดกับผู้บริหารในการวางแผนแก้ปัญหาการเรียนของนักเรียน

การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการจัดการเรียนการสอน ครู นักเรียน และผู้บริหารมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะช่วยให้ครูมีสื่อ เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มินตรา ลายสนิทเสรีกุล (2557) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารโรงเรียนสู่การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพของโรงเรียนมัธยมศึกษาในสหวิทยาเขตเบญจบูรพา กรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรลักษณ์ ชูกำเนิด (2557) ที่พบว่า รูปแบบชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพครูสู่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 บริบทโรงเรียนในประเทศไทยการ ด้วยขับเคลื่อนผ่านองค์ประกอบของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพครูสู่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 บริบทโรงเรียนในประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อเนื่องกันอย่างเป็นเหตุและผลอย่างเป็นลำดับตามองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ชุมชนกัลยาณมิตรวิถีไทย ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและรับฟัง 2) ภาวะผู้นำเร้าศักยภาพ ทำให้เกิดการเผยตนของผู้นำการเปลี่ยนแปลง 3) วิสัยทัศน์เชิงศรัทธาร่วม ทำให้เกิดพลังเข็มทิศ วิสัยทัศน์ร่วม 4) ระบบเปิดแบบผนึกกำลังมุ่งสู่ผู้เรียน ทำให้เกิดการเผยตนเป็นเจ้าของงานการเรียนรู้ 5) ระบบทีมเรียนรู้ทางวิชาชีพสู่วุฒิภาวะและจิตวิญญาณความเป็นครู ทำให้เกิดเจตจำนงร่วมพัฒนาวิชาชีพ และ 6) พื้นที่เรียนรู้แบบร่วมแรงร่วมใจบนฐานงานจริง ทำให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง พัฒนาอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวิถีปกติขององค์กร

นอกจากนี้ยังมีด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

ด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1 กล่าวคือ ผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญในการขับเคลื่อน PLC ในสถานศึกษา ผู้บริหารต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับครู นักเรียน และผู้ปกครองในระบบบริหารของโรงเรียน การจัดการเรียนการสอน และการดูแลช่วยเหลือ ส่งเสริมให้ครูมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพครู และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับครูในการอุทิศตนเพื่อการศึกษา เข้าถึงทุกกลุ่มครูผู้สอน มีการเสริมแรงครูในทุกโอกาสที่สามารถทำได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐิกา นครสูงเนิน (2558, น.7-11) ได้ศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร พบว่า มีความสัมพันธ์กับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพครู ด้านการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและสร้างความเข้าใจกับเป้าหมาย และด้านการกำกับติดตามและจัดให้มีการสะท้อนผลกระบวนการเรียนและการสอน ซึ่งภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร หมายถึง พฤติกรรม การกระทำที่ผู้บริหารแสดงออก ถึงความสามารถในการบริหารกิจกรรมโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมวิชาการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น พฤติกรรมดังกล่าวของผู้บริหารจะก่อให้เกิดสภาพที่เอื้อต่อการทำงานของครู ช่วยทำให้คุณภาพการสอนของครูดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพนักเรียนในที่สุด

ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1 ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารมีส่วนร่วมกับครูในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นกัลยาณมิตร มีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติร่วมกัน ทุกคนในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการขับเคลื่อนการจัดการเรียนการสอนให้ประสบผลสำเร็จ และมีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้กับนักเรียนให้มีความรัก สามัคคี ผูกพันกัน และรักโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปวีณา เจริญภูมิ (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ พบว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ กล่าวคือ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพจะเกิดขึ้นในโรงเรียนได้ จะต้องมีการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ (Hord, 1997) วัฒนธรรมองค์การเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมของสังคมและมีลักษณะเหมือนวัฒนธรรมของสังคมทุกประการ คือ มีวิถีแห่งการดำเนินงานในโรงเรียนมีวัฒนธรรมที่เป็นวัตถุ เช่น อาคารเรียนและสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน หลักสูตร และประมวลการสอน และมีวัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น ค่านิยม กฎระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งมีวิถีทางของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในโรงเรียน มีขนบประเพณี และวิธีการทำงานซึ่งเป็นกิจวัตรประจำวัน จึงมีอิทธิพลต่อครูทั้งทางตรงและทางอ้อม และวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อผู้บริหารโรงเรียน ครูและนักเรียนโดยก่อให้เกิดความคาดหวัง เจตคติและพฤติกรรม ส่งผลต่อผลผลิตของโรงเรียน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะมาศ วงศ์แสน (2560, น.130) ได้ศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมคุณภาพที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพในโรงเรียนมาตรฐานสากล พบว่า มีวัฒนธรรมคุณภาพ 3 ด้านส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพใน

โรงเรียนมาตรฐานสากล คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ และด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนมัธยมศึกษาในสหวิทยาเขตวิภาวดี กรุงเทพมหานคร ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนจัดสภาพแวดล้อมให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอน มีบรรยากาศของความเป็นวิชาการแต่รู้สึกผ่อนคลาย ครูและนักเรียนได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหารในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในโรงเรียนให้บรรลุผลสำเร็จ ครูมีส่วนร่วมกับผู้บริหารในการกำหนดแนวทางและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ภายในโรงเรียนเพื่อเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติร่วมกัน ทั้งยังส่งเสริมในเรื่องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยในมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ก้าวทันโลก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วาสนา ทองทวียิ่งยศ (2560, น.39-41) ได้ศึกษาแนวคิดจากนักวิชาการต่าง ๆ มาทำการจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อสถานศึกษา พบว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพครูของสถานศึกษา คือ ลักษณะภายในของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร สภาพแวดล้อมในระบบงานและสถานที่ การรู้ หรือรับรู้ถึงสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการทำงาน หรือบรรยากาศในสถานที่ทำงานประกอบไปด้วยการผสมผสานระหว่างบรรทัดฐาน คุณค่า ความคาดหวัง นโยบาย และแนวทางการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน สามารถทำงานเป็นทีมได้ และส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการทำงาน

3. แนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1 แบ่งเป็น 3 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านที่ 1 แนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพด้านโครงสร้างองค์กร คือ

1) มีเสรีภาพในโรงเรียน ครูและนักเรียนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นโดยยึดหลักประชาธิปไตย ผู้บริหารให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และดูแลในด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด

2) มีเครือข่ายการการสนับสนุนที่ดี โดยผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างการบริหารโรงเรียนร่วมกันกับผู้บริหารและครู เพื่อให้เกิดการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนที่ยั่งยืน โดยมุ่งผลประโยชน์และคุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญ

3) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการขับเคลื่อน PLC ภายในโรงเรียน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน และมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีการกำกับติดตามการดำเนินงาน รายงานผล และร่วมกันประเมินผลเป็นระยะ ด้วยการมีส่วนร่วมของฝ่ายบริหารที่ให้การสนับสนุน และนิเทศติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จน PLC กลายมาเป็นวัฒนธรรมขององค์กรร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุชาดา น้ำใจดี (2552 อ้างถึงใน สนอง โลหิตวิเศษ, 2561, น.37-38) พบว่า โครงสร้างชุมชน เน้นโครงสร้างชุมชนแบบเครือข่าย (network) ซึ่งส่งผลให้คนในชุมชนเกิดการเรียนรู้ร่วมกันทั้งภายในชุมชนและข้ามชุมชน โครงสร้างแบบนี้จะส่งเสริมให้คนในชุมชนไปสู่การมีเสรีภาพ ความสุขและศักยภาพ จนเกิดการเชื่อมโยงด้วยการเรียนรู้และทำกิจกรรมร่วมกันด้วยความสมัครใจ อันก่อให้เกิดพลังและปัญญาร่วมกัน สามารถนำชุมชน

ไปสู่ความสำเร็จได้ และการมีส่วนร่วมการเปิดโอกาสให้คนเข้ามามีส่วนร่วมคิด จัดลำดับความสำคัญ วิเคราะห์หาสาเหตุ การแก้ไข การวางแผน การดำเนินงานตามแผน และการประเมินผล เป็นกระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ด้านที่ 2 แนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพด้านการบริหารจัดการ

1) มีนโยบายและโครงสร้างการพัฒนาที่ชัดเจน โดยมอบแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนให้กับครู สามารถทำเป็นแบบอย่างได้ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และเห็นผลเชิงประจักษ์

2) ส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณเพื่อการเรียนรู้ ได้แก่ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ทันกับยุคสมัย และจัดกิจกรรมหรือโครงการที่มุ่งการมีส่วนร่วมและพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน

3) มีการส่งเสริมให้ครูมีความก้าวหน้าในการพัฒนาวิชาชีพและเพิ่มพูนความรู้ โดยมีการจัดอบรมในหัวข้อหรือประเด็นที่ครูสนใจ หรือสนับสนุนให้ครูได้เข้ารับการพัฒนาจากองค์กรภายนอก โดยมุ่งผลประโยชน์นักเรียนเป็นสำคัญ

4) มีการสื่อสารทางบวกกับครูและบุคลากรภายในโรงเรียน โดยเน้นชี้จุดดีเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และรับฟังความคิดเห็นจากครู ซึ่งจะช่วยให้ครูผู้สอนและบุคลากรทุกฝ่ายมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดบรรยากาศที่ดี และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Sandra M. Kaiser (2000 อ้างถึงใน วาสนา ทองทวียิ่งยศ, 2560, น.29-30) พบว่า การดำเนินงานบริหารจัดการ (Management Practice) พฤติกรรมของผู้บริหารที่สนับสนุนการเรียนรู้จากความสำเร็จและความผิดพลาด การจูงใจให้มีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ จัดกิจกรรมเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงาน การสนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณเพื่อการเรียนรู้ และการปฏิบัติงานของสมาชิก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สรศักดิ์ นิมากร (2560) พบว่า แนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ผู้บริหารควรเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของครู มีการส่งเสริมให้ครูกล้าคิด กล้าแสดงออกผ่านการขอความเห็นจากครูหรือการจัดให้มีการประชุม ผู้บริหารและครูควรมีการวางแผนและลงมือปฏิบัติร่วมกัน มีการตัดสินใจในรูปแบบคณะกรรมการ ควรมีการประชุมร่วมกันในรูปแบบคณะกรรมการเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์หรือนโยบาย และควรมีการนิเทศกำกับ ติดตามหลังการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 3 แนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพด้านครูผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษา คือ

1) มีความรู้ความเข้าใจในการทำ PLC ให้ถ่องแท้ โดยเข้ารับการอบรสัมมนาจากผู้เชี่ยวชาญด้าน PLC หรือศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการขับเคลื่อน PLC ภายในสถานศึกษาให้เกิดความชัดเจน

2) มีเป้าหมายและความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนานักเรียนเป็นสำคัญ โดยนำกระบวนการการทำ PLC มาปรับใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน การจัดการเรียนการสอน และสร้างนวัตกรรมที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอน

3) พัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ก้าวทันโลก และเข้ารับการพัฒนาตนเองภายในองค์กรหรือจากองค์กรภายนอกเป็นระยะ ๆ 4) มีการแลกเปลี่ยนกันระหว่างครูผู้สอน แบ่งปันเทคนิควิธีการจัดการเรียนการสอน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และร่วมกันแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Dora, H. (2015) พบว่า ระดับความสามารถและการรับรู้ของครูสัมพันธ์กับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศกลวรรณ สินประเสริฐ (2562) พบว่า การเตรียมการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การวัดประเมินผล และการสะท้อนการปฏิบัติงานของครู ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางการบริหารเพื่อพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุพรรณบุรี เขต 1 มีทั้งหมด 6 ด้านดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ครูได้มีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียน โดยเปิดโอกาสให้ครูได้แสดงความคิดเห็น และเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดทิศทางการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะความรู้ที่ดี และมีส่วนร่วมในการกำหนดข้อปฏิบัติต่าง ๆ ในโรงเรียน โดยมุ่งหวังการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ

2. จากการวิจัยพบว่า นอกจากองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริหารแล้ว ด้านภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพมาก ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นบุคคลหลักและสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายขอบเขตพื้นที่ในการศึกษา จากระดับโรงเรียน เป็นระดับเขต
พื้นที่การศึกษา ระดับจังหวัด หรือ ระดับประเทศ

2. ควรศึกษาและร่างแนวทางการบริหารเพื่อนำไปทดลองใช้กับโรงเรียนขนาดเล็กที่มีบริบทใกล้เคียงกันพร้อมหาผลการใช้แนวทางการบริหารที่พัฒนาขึ้นมา

บรรณานุกรม

ณัฐิกา นครสูงเนิน. (มกราคม-มีนาคม 2558). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 10(1), หน้า 31.

ปิยะมาศ วงศ์แสน. (มกราคม – มิถุนายน 2560). วัฒนธรรมคุณภาพที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 11(1), หน้า 1.

ปวีณา เจริญภูมิ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับการเป็นชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*, 6(1),หน้า 2.

มินตรา ลายสนิทเสรีกุล. (2557). กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนสู่การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพของโรงเรียนมัธยมศึกษาในสหวิทยาเขตเบญจบูรพา กรุงเทพมหานคร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 9(1), หน้า 3.

วรลักษณ์ ชูกำเนิด. (2557). *รูปแบบชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพครูสู่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 บริบทโรงเรียนในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารการศึกษา. สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, กรุงเทพมหานคร.

วาสนา ทองทวียิ่งยศ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของครู ในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารการศึกษา. สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,ปทุมธานี.

ศกลวรรณ สินประเสริฐ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารการศึกษา. สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สนอง โลหิตวิเศษ. (2561). ชุมชนแห่งการเรียนรู้. *สารานุกรมศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,* 51(2559), หน้า 53.

สรศักดิ์ นิมากร. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560). แนวทางการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนเฉพาะความพิการทางด้านร่างการหรือการเคลื่อนไหวหรือสุขภาพ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. *วารสารวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,* 2560(2), หน้า 6.

Hord, S.M. (1997). *Professional learning communities: communities of continuous inquiry and improvement.* Southwest Educational Development Laboratory: Austin, Taxas.

สมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2

The Core Competency of Teachers in Srinakarin School Consortium under the Secondary Educational Service Area Office, Bangkok 2

ธณัฐกรณ์ แก่นแก้ว[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Thanutkorn Kaenkaew[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: thanutkorn.k2536@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน ได้แก่ ครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.973 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย (1) ด้านสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ด้านการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักของครูโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ครูที่มีตำแหน่งต่างกัน มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักของครูโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักของครูโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: สมรรถนะหลักของครู โรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2

Abstract

The objective of this research were (1) to study the level of The core Competency of Teachers in Srinakarin School Consortium under the Secondary Educational Service Area Office, Bangkok 2 and (2) to compare the level of The core Competency of Teachers in Srinakarin School Consortium under the Secondary Educational Service Area Office, Bangkok 2 classified by sex, position, work experience, school size. This study employed a quantitative research methodology. The research data was corrected form 234 samples who were school teachers of Srinakarin School Consortium under the Secondary Educational Service Area Office, Bangkok 2 through questionnaires and analyzed with frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA. Major finding: (1) on the level of The core Competency of Teachers in Srinakarin School Consortium under the Secondary Educational Service Area Office, Bangkok 2, it was at the high level, and (2) on the comparison of the level of The core Competency of Teachers in Srinakarin School Consortium under the Secondary Educational Service Area Office, Bangkok 2 classified by sex, position it was found that is has differenecs, work experience and school size, it was found that is has not differenecs.

Keywords: Core Competencies, Srinakarin school group consortium, secondary education service area office Bangkok district 2

บทนำ

ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลข่าวสารที่ไหลข้ามพรมแดนอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อการศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ระบบการศึกษต้องปรับปรุงกลไก ทิศทาง และเป้าหมายการศึกษาให้สอดคล้องกับการพัฒนาดังกล่าว แต่ทว่าการพัฒนาครูที่ผ่านมายังประสบปัญหาด้านงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่ตรงกับความต้องการของครู ไม่มีเอกกาพด้านนโยบายและมาตรฐานที่ชัดเจนขาดการติดตามประเมินผลการพัฒนา และหากครู ไม่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะก็จะกลายเป็นครูที่ด้อยคุณภาพส่งผลกระทบต่อผู้เรียน ทั้งนี้การพัฒนาสมรรถนะครูสามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่น การอบรมสัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงานนอกสถานที่ เป็นต้น โดยรัฐบาลต้องดำเนินการวางนโยบายเพื่อให้ได้ครูที่รักในวิชาชีพนี้อย่างแท้จริง และจูงใจมิให้ละทิ้งอาชีพครู ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ และกลไกการเลือกสรรบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันผลิตครู การสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ

สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประโยชน์ กุปต์กาญจนากุล และณัฐวุฒิ สุวรรณทิพย์, 2552, น. 1 - 12)

ในการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้นเป็นหน้าที่ของครูโดยตรง ครูต้องมีความรู้และความสามารถในการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา ดังนั้นครูจึงต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะ หรือที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) เพื่อที่จะใช้เตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงและจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย เพราะ สมรรถนะของครูส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ จิติมา วรรณศรี (2552) ที่กล่าวว่า มาตรฐานการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิส่งผลให้เกิดสมรรถนะของครูที่พึงประสงค์และสมรรถนะครูที่พึงประสงค์ย่อมจะส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนโดยเฉพาะ อย่างยิ่งการพัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียนในมาตรฐานที่เป็นปัญหา และสอดคล้องกับ Hanushek และ Rivkin (2010) ที่กล่าวว่า ครูเป็นปัจจัยสำคัญในระดับโรงเรียนที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียนมากที่สุด จากการทดสอบระดับนานาชาติของประเทศที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้สูง จะมีแนวโน้มการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงกว่า ขณะเดียวกันประเทศที่มีประชากรมีการศึกษาดีมีคุณภาพจะมีความเป็นประชาธิปไตย มีเสถียรภาพทางการเมืองและสังคมสูงกว่า และในช่วงปี 2563 ถึงปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนในช่วงสภาวะวิกฤตโควิด-19 โรงเรียนในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ประกอบไปด้วย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ โรงเรียนศรีพฤฒา โรงเรียนราชดำริ โรงเรียนพรตพิทยพยัต และโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการสุวรรณภูมิ ต่างประสบปัญหาในเรื่องผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนในสถานศึกษา พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่ดี นักเรียนบางคนมีผลการเรียนที่ติด 0, ร, มผ และ มส นักเรียนหลายคนไม่เข้าเรียน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 เห็นความสำคัญของสมรรถนะครูที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียน จึงสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา โดยยึดแนวคิดของสมรรถนะที่พึงประสงค์สำหรับครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 2) การบริการที่ดี 3) การพัฒนาตนเอง 4) การทำงานเป็นทีม 5) จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้หมดไปหรืออย่างน้อยให้ลดลง และสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานของครู ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2567 เพื่อจัดการศึกษาให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงโอกาสและความเสมอภาคในการศึกษาที่มีคุณภาพ พัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ พัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2

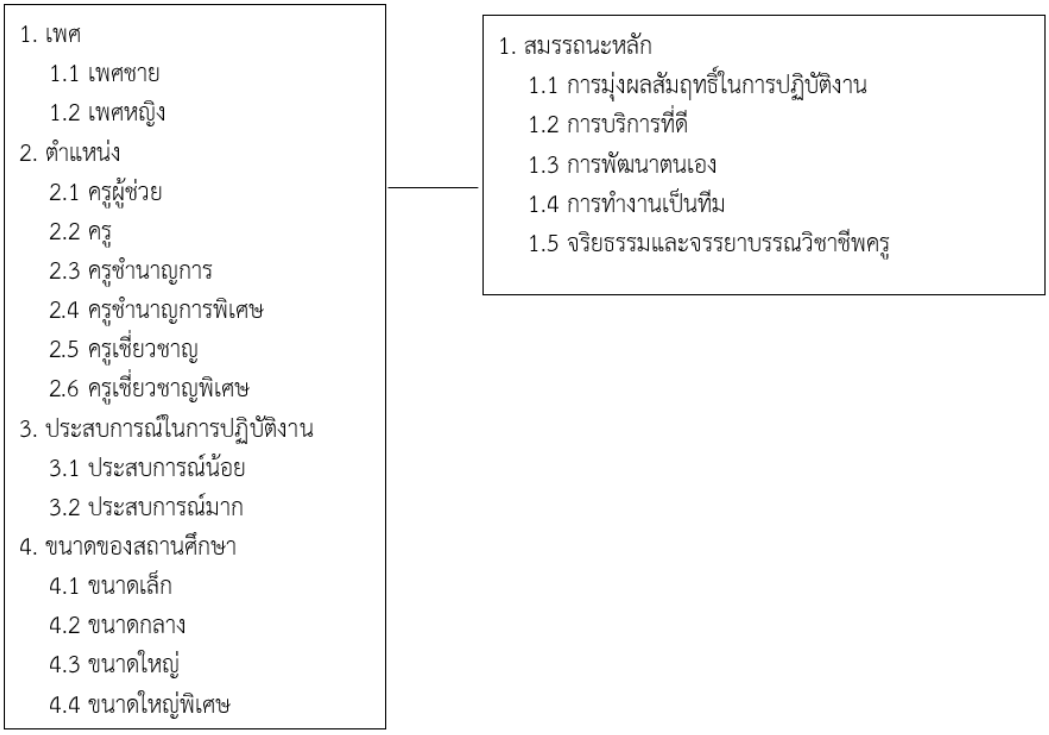
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษา หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) เรื่องสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยยึดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของครูเป็นไปตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนดขึ้น ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 2) การบริการที่ดี 3) การพัฒนาตนเอง 4) การทำงานเป็นทีม 5) จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553, น. 1-7)

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้คู่มือการประเมินสมรรถนะครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นแนวทางในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ในปีการศึกษา 2565 จำนวน 568 คน

1.2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ปีการศึกษา 2565 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางเทียบหากลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา

ตอนที่ 2 สมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 2) การบริการที่ดี 3) การพัฒนาตนเอง 4) การทำงานเป็นทีม และ 5) จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ Likert

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรถนะหลักของครู เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.50 - 1.00 ผู้วิจัยจึงได้ข้อคำถาม จำนวน 47 ข้อ

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ค่า IOC แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค

(Cronbach, 1990, pp. 202-204) พบว่าข้อคำถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.973 แล้วนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวน 234 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, หน้า 121)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าทีแบบอิสระ

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตาม ตำแหน่ง วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe’ Method)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการทำแบบสอบถามของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 เป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งครู จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาเป็นตำแหน่งครูชำนาญการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมา มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดใหญ่ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 พบว่า สมรรถนะหลักของครูในโรงเรียน

สหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = .578) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.44, S.D. = .612) รองลงมาด้านการบริการที่ดี ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = .658) และการทำงานเป็นทีม ($\overline{X}$ = 4.38, S.D. = .631) ส่วนการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = .615)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 พบว่า

ครูที่มีเพศต่างกัน มีสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีเพียงด้านการบริการที่ดีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ครูที่มีตำแหน่งต่างกัน มีสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ตำแหน่งครูผู้ช่วยมีสมรรถนะหลักแตกต่าง กับตำแหน่งครู โดยตำแหน่งครูมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตำแหน่งครูผู้ช่วย .30290 ตำแหน่งครูผู้ช่วยมีสมรรถนะหลัก แตกต่างกับตำแหน่งครูชำนาญการ โดยตำแหน่งครูชำนาญการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตำแหน่งครูผู้ช่วย .43299 และตำแหน่งครูผู้ช่วยมีสมรรถนะหลักแตกต่างกับตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โดยตำแหน่งครูชำนาญพิเศษการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตำแหน่งครูผู้ช่วย .61521 อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ครูที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

สมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนที่ทำการศึกษาเป็นโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ มีการแข่งขันสูง ผู้ปกครองมีความคาดหวังสูงในการส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษาต่อ ครูและบุคลากรในโรงเรียนจึงมีการค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง อีกทั้งครูในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ได้รับการพัฒนาความรู้ โดยการเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ด้านการเรียนการสอน เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอน มีโอกาสศึกษาดู

งานเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอน และมีการเผยแพร่ผลงานเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอน โรงเรียนในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ได้มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้บุคลากรศึกษาดูงานและพัฒนาการจัดการเรียนรู้ และโรงเรียนยังมีระบบการบริหารจัดการระบบคุณภาพและจัดการเรียนการสอนเทียบเคียงมาตรฐานสากล นอกจากนี้ครูโรงเรียนในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 มีความตระหนัก และเป็นผู้ซึ่งมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน จึงมีความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนาตนเองและส่วนรวม อีกทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นอย่างดีจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพันธ์ คำบาล และคณะ (2562) ได้วิจัยเรื่อง “สมรรถนะของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18” ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรณัฏฐ์ ภูพิเศษศักดิ์ และ คึกฤทธิ์ ศิลาลาย (2565) ได้วิจัยเรื่อง “สมรรถนะของครูในกลุ่มสหวิทยาเบญจสิริ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของครูในกลุ่มสหวิทยาเขตเบญจสิริ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

การวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนก เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าครูที่มีเพศต่างกันมีสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีสมรรถนะหลักของครู โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย ผลการวิจัยนี้เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศชายชอบความเป็นอิสระ ท้าทายความสามารถ ไม่ชอบการถูกบังคับ เชื่อมั่นในตนเอง มีภาวะผู้นำสูง รับผิดชอบ กล้าคิดกล้าตัดสินใจ ขณะที่เพศหญิงมีบุคลิกภาพที่อ่อนโยน นุ่มนวล ยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นกัลยาณมิตรต่อผู้เรียน เน้นการมีส่วนร่วมในการทำงานกับผู้อื่น เสียสละอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพรรณ ธะยะธง (2562) ที่ศึกษาสมรรถนะของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 2 พบว่า การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 2 จำแนกตามเพศ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีสมรรถณะหลักของครู โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ครูแต่ละตำแหน่งมีการพัฒนาตนเองตามระดับความคาดหวังที่มีต่อตำแหน่งที่ตนเองดำรงอยู่ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีแรงขับดันภายในมาจากการที่ครูต้องพัฒนาตนเองเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงทำให้ต้องพัฒนาตนเองตามความคาดหวังของตำแหน่งในระดับต่อไป นอกจากนี้ครูผู้สอนมีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาการจัดการศึกษาที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า ซึ่งจำเป็นต้องมีความมุ่งมั่นที่จะแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยนุช แสงนาค (2561) ที่ศึกษาสมรรถณะที่พึงประสงค์สำหรับครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี พบว่า การเปรียบเทียบสมรรถณะที่พึงประสงค์สำหรับครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี จำแนกตาม ตำแหน่ง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสมรรถณะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีสมรรถณะหลักของครู โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานครูให้เหมาะสมกับวิชาชีพชั้นสูง ดังนั้น ครูทุกคนจึงได้รับการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาตนเองโดยการเข้าร่วมประชุม การอบรม การสัมมนาทางวิชาการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มเครือข่ายต่าง ๆ หรือการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นถึงแม้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะแตกต่างกันก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย นาคำ (2560) ที่ศึกษาสมรรถณะหลักของครูตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้สมรรถณะครูไทย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของโรงเรียนศรีมหาโพธิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 พบว่า การเปรียบเทียบการศึกษาสมรรถณะหลักของครูตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้สมรรถณะครูไทย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของโรงเรียนศรีมหาโพธิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 จากสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าครูที่มีขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีสมรรถณะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีสมรรถณะหลักของครู โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษมีความพร้อมในด้านบุคลากร สถานที่ เทคโนโลยี และงบประมาณ อีกทั้งครูก็มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในการสอนเฉพาะทาง ทำให้สมรรถณะหลักของครูในสถานศึกษา

ขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษมีประสิทธิภาพสูง ส่งผลให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิสหาก นุ้ยโต๊ะ (2556) ที่ศึกษาสมรรถนะครูอิสลามในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสตูล พบว่า การเปรียบเทียบสมรรถนะครูอิสลามในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสตูล จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรกำหนดเกี่ยวกับเรื่องจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู ให้เป็นนโยบายในการเสริมสร้างสมรรถนะครูต่อไป

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ควรจัดกิจกรรม หรือโครงการเกี่ยวกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของครู เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะครูด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคในการดำเนินการ ด้านทัศนคติต่อการประกอบวิชาชีพครูที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 และเขตการศึกษาอื่น

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 ด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีม

2.3 ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

บรรณานุกรม

กิตติพันธ์ คำบาล, วรรณวิศา สืบนุสรณ์ คล้ายจำแลง, และสนั่น ประจงจิตร. (2562). *สมรรถนะของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18*. เข้าถึงได้จาก: http://edad.edu.ku.ac.th/Thesis%20IS%2026/1%20%20Kittipan%20%20Kumbal.pdf

จิติมา วรรณศรี. (2552). คุณภาพการศึกษากับสมรรถนะของครูที่พึงประสงค์. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 32(1), หน้า 231-245.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

ประโยชน์ คุปต์กาญจนากุล และณัฐวุฒิ สุวรรณทิพย์. (2552). *วิกฤตคุณภาพการศึกษาไทยบนเส้นทางปฏิรูปการศึกษา ในทศวรรษที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. กรุงเทพฯ: มติชน.

ปิยนุช แสงนาค. (2561). สมรรถนะที่พึงประสงค์สำหรับครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 3(3), หน้า 36-49.

วินัย นาคำ. (2560). *สมรรถนะหลักของครูตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้สมรรถนะครูไทยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนศรีมหาโพธิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ศิรณัฏฐ์ ภูพิเศษศักดิ์ และ คึกฤทธิ์ ศิลาลาย. (2565). สมรรถนะของครูในกลุ่มสหวิทยาเบญจสิริ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(8), หน้า 231-245.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). *คู่มือการประเมินสมรรถนะครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2553*. ม.ป.พ.

สุภาพรรณ ธะยะธง. (2562). *การศึกษาสมรรถนะของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.

อิสหาก นุ้ยโส๊ะ. (2556). *สมรรถนะครูอิสลามศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing.* 5th ed. New York: Harper Collins Publishers.

Hanushek & Rivkin. (2010). *The Distribution of Teacher Quality and Implications for Policy*. Retrieved from: http://www.jstor.org/discover/10.2307/27805002?uid=2&uid=4&sid=21103699433723

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

Scheffe, H. (1953). *A method for judging all contrasts in the analysis of variance*. Biometrika.

ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1

Factors of Information and Communication Technology Management for Education of School Administrators Affecting Educational Management Quality of Teachers of Nawaminthrachinuthit Satriwittaya Phutthamonthon Schools under the Secondary Educational Service Area Office, Bangkok 1

กรัณฑา สุธาทรัพย์[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Karanta Suthasub[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: karanta@satriwit3.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 135 คน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัย (1) ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก (2) คุณภาพการจัดการศึกษาของครู พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยาพุทธมณฑล พบว่า มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม ปัจจัยด้านการจัดการองค์การ และปัจจัยด้านการประสานงาน สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยาพุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ได้ร้อยละ 73.6

คำสำคัญ: ปัจจัยการบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา คุณภาพการจัดการศึกษา

Abstract

This research has three objectives: (1) to study factors of information and communication technology management for the education of administrators of Nawaminthrachinuthit Satriwithaya Phutthamonthon School under the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1; (2) to study the quality of education management of teachers at Nawaminthrachinuthit Satriwittaya Phutthamonthon School; and (3) to study the factors of information and communication technology management for the education of School Administrators Affecting the Educational Management Quality of Nawaminthrachinuthit Satriwitthaya Phutthamonthon School. This research is quantitative. The sample group consisted of 135 people, including those working in the school of Nawaminthrachinuthit Satriwithaya Phutthamonthon. Data were collected through questionnaires. Statistics used in data analysis were percentages, means, standard deviations, and stepwise multiple regression coefficients. Research results: (1) For factors of information and communication technology management for the education of administrators, it was found that overall they were at a high level. (2) For the quality of education, the management of teachers found that as a whole it was at a high level. (3) For the analysis of the factors of information and communication technology management for the education of school administrators affecting the Educational Management Quality of Nawaminthrachinuthit Satriwitthaya Phutthamonthon School, it was found that there were 3 factors, namely control factors, followed by the organizational management factor, and the coordination factor, that were able to predict the quality of education management of teachers at Nawaminthrachinuthit Satriwitthaya Phutthamonthon School under the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1, at 73.6 percent.

Keywords: Factors of education administration, information technology for education, the quality of education management

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ผ่านมาในด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาพบว่ายังมี ปัญหาการดำเนินการเนื่องมาจากขาดการพัฒนาเนื้อหาผ่านสื่อที่มีคุณภาพ รวมทั้งการเรียน การสอนและการพัฒนาผู้สอน ครูและนักเรียนนำความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาไปใช้ใน กระบวนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย สถานศึกษามีจำนวนคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ล้าสมัย

เช่นเดียวกับข้อคิดเห็นของคณะกรรมการสมัชชาปฏิรูปว่าสังคมไทยยังต้องเผชิญกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความเท่าเทียมในโอกาสในการ จัดการศึกษาหลายประการ การศึกษาของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุตามเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพนักเรียนนั้น มีทั้งอุปสรรคจากตัวครู ได้แก่ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและทัศนคติทางลบของครู การขาดความมั่นใจในการใช้ มีสมรรถนะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่เพียงพอ อุปสรรคในระดับโรงเรียน ได้แก่ ไม่มีเวลาในการวางแผนและการเตรียมการใช้ การฝึกอบรมที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีอุปกรณ์ที่เพียงพอ และขาดการสนับสนุนทางเทคนิค (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553, น. 9)

จากความเป็นมาที่กล่าวมาข้างต้น โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการพัฒนาตนเองมีนโยบายที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและกระบวนการบริหารการจัดการศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของผู้เรียนจากผลการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาภายนอกครั้งที่ 3 พบว่า โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล มีคุณภาพ การบริหารทางด้านการจัดการเรียนการสอนในระดับดีมาก แต่มีข้อเสนอแนะคือโรงเรียนควรมีการวางแนวทางการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาอย่างเป็นระบบ และนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพราะที่ผ่านมาโรงเรียนได้มีประสบการณ์ในการวางรากฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี แต่ประสบสภาพปัญหาคือ ขาดการนำแนวทางมาสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นความจำเป็นทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนจึงมีส่วนในการพัฒนาผู้เรียนครูและบุคลากรทางการศึกษาและระบบการบริหารจัดการซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ (โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล, 2564, น. 20-25)

พัชรินทร์ สนธิวนิช (2550, น. 90) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามทัศนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ สำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน

ยืน ภู่วรวรรณ (2558, น. 21) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับโลกครั้งยิ่งใหญ่ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต หรือกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผล กระทบต่อทุกสิ่งทุกอย่างทั้งการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษาและอื่น ๆ เทคโนโลยี สารสนเทศเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มผลการผลิต ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้าน เศรษฐกิจ การค้าและการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีการในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เช่น ด้าน ธนาคารและการเงิน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระบบฝากถอนอัตโนมัติ ระบบโอน

เงินด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านอุตสาหกรรม ใช้ช่วยระบบควบคุมการออกแบบ ควบคุม การผลิต การบรรจุหีบห่อ ฯลฯ ในด้านธุรกิจการบิน การโรงแรม การท่องเที่ยวใช้กับระบบการสำรองที่นั่ง การ ควบคุมระบบการจราจรทางอากาศ ฯลฯ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 ได้ให้ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยกำหนดไว้ในหมวด 9 ว่าด้วยเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่รัฐต้องจัดให้กับการศึกษาชาติจากความสำคัญที่รัฐเห็นความสำคัญและต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นั้นโรงเรียนจึงได้รับการสนับสนุนการจัดการศึกษาและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดยุทธศาสตร์การศึกษา พ.ศ. 2556-2558 ประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาให้ทัดเทียมกับนานาชาติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการยกระดับคุณภาพการศึกษาไทย

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีการศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งในวงการศึกษาทำให้ทุก ๆ ประเทศในโลกนำเทคโนโลยีการศึกษามาใช้ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพประสิทธิผลทางการศึกษา ทั้ง ในด้านการบริหารจัดการและการเรียนการสอน การศึกษาในโรงเรียนไทย จะได้ก้าวสู่สังคมแห่ง ความรู้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

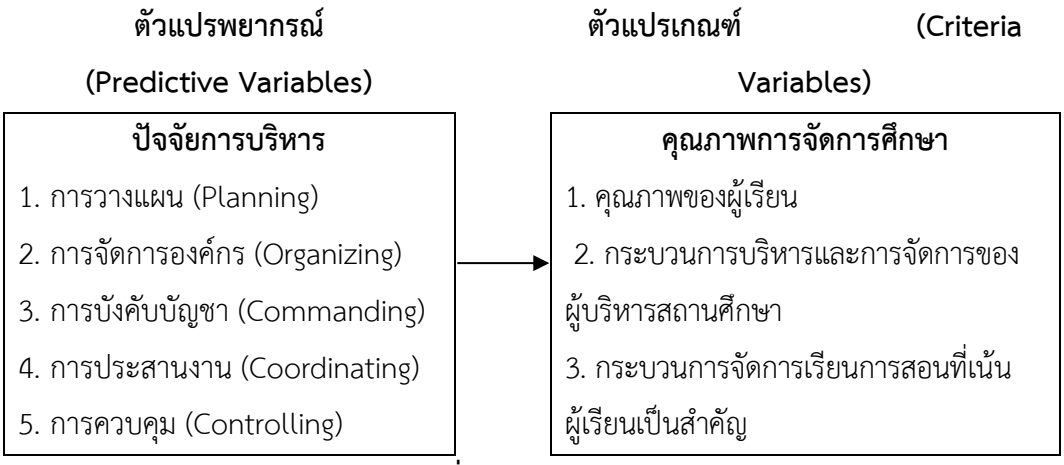
การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ใช้หลักการแนวคิดหลักการบริหารของ เฮนรี เฟโยล์ (Henri Fayol) เกี่ยวกับน.ที่การจัดการ (Management Functions ประกอบด้วยน.ที่ 5 ประการ คือ 1.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการคิดก่อนลงมือทำ เพื่อกำหนดแผนงานไว้เป็นการล่วงน.เพื่อผลสำเร็จที่ตรงตามเป้าหมาย 1.2 การจัดองค์กร (Organizing)การจัดระบบของงานและระบบของคนหรือตำแหน่งเพื่อใช้ทรัพยากรการบริหารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการจัดแบ่งกลุ่มงาน การกำหนดอำนาจน.ที่และความรับผิดชอบมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 1.3 การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง น. ที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา ความสามารถในการปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มอบหมายภาระงาน

อย่างเป็นธรรม ต่อครูและบุคลากรทุกคน 1.4 การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระน.ที่ ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน 1.5 การควบคุม (Controlling) หมายถึง การติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร มีการชี้แจงเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน หรือที่เรียกว่า POCCC ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยสูงมากยิ่งขึ้น และย่อมส่งผลต่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป (อรวรรณ ลีลาเกียรติวณิช, 2560, น. 10)

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล โดยผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ 2557-2559 ประกอบกับ แนวคิดการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของปราวีณยา สุวรรณรัฐโชติ (2546) ครรชิต มาลัยวงศ 2548) และของ Bailey (1997) โดยแบ่งการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 จำนวน 187 คน ประจำปีการศึกษา 2565 (ข้อมูล ณ วันที่ 5 สิงหาคม 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1

โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 135 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยสร้างข้อคำถามภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งน.ที่ในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหาร ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดการองค์กร (Organizing) 3) การบังคับบัญชา (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) 5) การควบคุม (Controlling) ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 5)

ตอนที่ 3 คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของผู้เรียน, 2) กระบวนการบริหารและการจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา, และ 3) กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 75)

ตอนที่ 4 เป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารและคุณภาพการจัดการศึกษาโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนและคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC : Index of Item - Objective Congruence) ที่มีค่า

มากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ได้ข้อคำถาม จำนวน 51 ข้อ

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ค่า IOC แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรในโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach. 1990, pp. 202-204) พบว่า ข้อคำถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.977 แล้วนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในโรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 จำนวน 135 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน (อ้างถึงใน พิมลพรรณ เพชรสมบัติ, 2560, น. 43)

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน

4. วิเคราะห์ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารและคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ที่มีผู้เขียนตอบมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 เป็นเพศชายจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมามีอายุ 51 ปี จำนวน 29 คน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 46 คน เป็นร้อยละ 34.1 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งน.ที่ในปัจจุบัน ครูผู้สอน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 รองลงมามีบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 0 - 10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 11 - 20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารและคุณภาพการจัดการศึกษา พบว่า ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการวางแผนค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาด้านการจัดการองค์การ) และด้านด้านการควบคุม ผลการวิเคราะห์รายข้อแต่ละด้าน ส่วนผลการวิเคราะห์คุณภาพการจัดการศึกษา พบว่า คุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และ อันดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพผู้เรียน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนและคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนและคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีค่าอยู่ระหว่าง .632-.934

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม รองลงมาคือปัจจัยด้านการจัดการองค์การ และปัจจัยด้านการประสานงาน ตามลำดับ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ได้ร้อยละ 73.6 ซึ่งสามารถเขียนในรูปของสมการทำนายได้ ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ $Y' = 1.192 + .340x_5 + .246x_2 + .158x_4$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z' = .408\ x_5 + .315x_2 + .198\ x_4$

สำหรับด้านการวางแผน และด้านการบังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพราะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงไม่ถูกคัดเลือกเข้าสมการ

การอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต1 โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล มีกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพโรงเรียนตามแนวทาง Internal Quality Assurance (IQA) ซึ่งมีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จนได้รับรางวัล รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน OBECQA ปี 2562 และรางวัลสถานศึกษาที่มีระบบและกลไกการบริหารจัดการคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษายอดเยี่ยม IQA AWARD ปี 2563 โดยกำหนดองค์ประกอบ คือ (1) กำหนดเป้าหมายมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (2) ขับเคลื่อนคุณภาพสู่มาตรฐาน (3) ประเมินความสำเร็จตามมาตรฐาน (4) การเปลี่ยนแปลงสู่สถานศึกษาและสร้างคุณค่าแก่วงวิชาการ (5) การเกิดวัฒนธรรมคุณภาพที่สะท้อนการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องกับ หลักการบริหารของ เฮนรี เฟโยล์ (Henri Fayol, 1964) ที่ว่าด้วยเรื่อง หลักเกี่ยวกับน.ที่การจัดการ (Management Functions ประกอบด้วยน.ที่ 5 ประการ หรือที่เรียกว่า POCCC และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ บัวชื่น (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 3 พบว่า ใช้ในการบริหารงานวิชาการ งบประมาณ บุคคล และบริหารงานทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

2. ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และ อันดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพผู้เรียน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล มีผู้บริหารที่มีการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีการบริหารจัดการที่ดี มีการกำหนดบทบาทน.ที่ให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล สร้างบรรยากาศให้เกิดการพัฒนางาน สอดคล้องกับแนวคิดของ เฟรดเดอริค เทย์เลอร์ (Frederick Taylor) เกี่ยวกับองค์กรว่าด้วยหลักการจัดการสอดคล้องกับของ ภัทรจิตติ บุรีเพีย (2561, บทคัดย่อ) ปัจจัยและการทำงานของปัจจัยที่ทำให้คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาคตะวันออกเฉียง พบว่าปัจจัยที่ทำให้คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนแตกต่างกัน ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านผู้บริหาร 2) ปัจจัยด้านครู 3) ปัจจัยด้านนักเรียน 4) ปัจจัยด้านผู้ปกครอง 5) ปัจจัยด้านกรรมการสถานศึกษา จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านผู้บริหารมีความสำคัญกับคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเป็นอย่างมาก

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต1 พบว่า ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม รองลงมาคือปัจจัยด้านการจัดการองค์การ และปัจจัยด้านการประสานงาน ตามลำดับ สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ได้ร้อยละ 73.6

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการวางแผนค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาด้านการจัดการองค์การ และด้านการควบคุม ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 สามารถนำผลการประเมินปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนและคุณภาพการจัดการศึกษาไปใช้ประกอบการบริหารและพัฒนาโรงเรียนต่อไป

2. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพผู้เรียน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 หรือโรงเรียนที่มีบริบทใกล้เคียงกันสามารถนำสมการทำนายปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ไปใช้ในการบริหารและพัฒนาโรงเรียน

3. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม รองลงมาคือปัจจัยด้านการจัดการองค์การ และปัจจัยด้านการประสานงาน ตามลำดับ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ได้ร้อยละ 73.6 ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญและพัฒนาด้านต่าง ๆ เหล่านี้

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครู

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2533*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2548). *เทคโนโลยีสารสนเทศ.* กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและการพลังงาน.

ปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ. (2546). *การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศและแผนการเตรียมรับของผู้บริหารโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา ระหว่างปี พ.ศ. 2545-2554*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

พัชรินทร์ สนธิวณิช. (2550). *การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามทัศนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

ยืน ภู่วรวรรณ. (2558). *นวัตกรรมการเรียนการสอนกับการศึกษาระบบ 4.0*. เข้าถึงได้จาก: https://www.tcithaijo.org/index.php/sjss/article/download/45125/37341., 16 สิงหาคม 2565.

โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล. (2564). *รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล ปีการศึกษา 2564*. กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). *การพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนยุคใหม่เพื่อรองรับการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สองด้วยการบูรณาการไอซีทีในการจัดการเรียนรู้ด้วยโครงการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

อรวรรณ ลีลาเกียรติวณิช. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยง กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

Bailey, G. D. (1997). What Technology Leader Need to Know: The Essential Top 10 Concept for Technology Integration in the 21st Century. *Learning and Leading with Technology*, 25(1), pp.57-62

การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2

The Participation of Teachers in the Academic Administration of Schools under the Secondary Educational Service Area Office, Bangkok 1 Group 2

กฤษฎา เดชะคุปต์[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Krisada Dechakhup[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: Peckkscaradi@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำนวน 285 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย (1) การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การในปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาและขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน ส่วนครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม การบริหารงานวิชาการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 กลุ่มที่ 2

Abstract

This research had two objectives: (1) to study the level of teachers' participation in the academic administration of educational institutions under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1, Group 2, and (2) to compare the level of teachers' participation in the academic administration of educational institutions under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1, Group 2, classified by educational qualification, work experience, and school size. This research is quantitative. The samples included 285 teachers in schools under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1, Group 2. Data were collected through questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-value, and one-way analysis of variance. The findings of a study (1) on the level of teachers' participation in the academic administration of educational institutions under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1, Group 2, revealed that overall and in each aspect, they were at a high level. (2) A comparison of the level of teachers' participation in the academic administration of educational institutions under the Office of Bangkok Secondary Education Service Area 1, Group 2, classified by educational qualification, work experience, and school size. It was found that teachers of different educational qualifications and school sizes had no different opinions on teachers' participation in academic administration, while teachers of different work experiences had different opinions on teachers' participation in academic administration.

Keywords: Participation, academic administration, the secondary educational service area office Bangkok 1 group 2

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติ เป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข ในกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ 21 เนื่องจากการศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบของประเทศเพื่อการแข่งขันและยืนหยัดในเวทีโลกภาคใต้ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นพลวัต ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงให้ความสำคัญและทุ่มเทกับการพัฒนาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตนให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมประเทศ ภูมิภาค และของโลก ควบคู่กับการธำรงรักษาอัตลักษณ์ของประเทศ ในส่วนของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษา การพัฒนาศักยภาพและขีด

ความสามารถของคนไทยให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงานและการพัฒนาประเทศ ภายใต้แรงกดดันภายนอกจากกระแสโลกาภิวัฒน์ และแรงกดดันภายในประเทศที่เป็นปัญหาวิกฤตที่ประเทศต้องเผชิญ เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมไทยเป็นสังคมคุณธรรม จริยธรรม และประเทศสามารถก้าวข้ามกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว รองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งในปัจจุบันและอนาคต (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, น. 1)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ให้มีการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษาของไทย มีเอกภาพเชิงนโยบายและมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาดังบทบัญญัติในมาตรา 39 กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง เพื่อสร้างคนและสร้างความรู้สู่สังคมที่มีคุณธรรม จริธรรม คุณภาพและประสิทธิภาพ การจัดการศึกษาดังกล่าวจำเป็นต้องยึดเงื่อนไขและหลักการสำคัญของการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, น. 5) ประกอบด้วย การตัดสินใจ โดยยึดโรงเรียนเป็นฐาน (School-based Decision Making) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งให้สถานศึกษา มีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง ยึดผลประโยชน์ที่จะเกิดกับผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการมีส่วนร่วม (Participation) โดยกำหนดให้บุคคลหลายฝ่ายมีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็นหรือร่วมกำกับดูแล รวมถึงการบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ให้แก่คณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบ

การบริหารงานวิชาการเป็นงานสำคัญของผู้บริหารโรงเรียนเนื่องจากการบริหารงานวิชาการเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอน ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของโรงเรียน และเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความสามารถของผู้บริหาร เพราะจะได้ใช้ความรู้ความสามารถตลอดจนประสบการณ์ทั้งหลายมาดำเนินการบริหารงานในโรงเรียน ให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการศึกษา เป็นคนดี คนเก่งและมีความสุข มีคุณภาพตามต้องการ ผู้บริหารจึงเป็นผู้นำทางวิชาการ มีการทำงานร่วมกับครู ให้คำแนะนำและประสานงานให้ทุกคนทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้งานวิชาการยังรวมถึงการอบรมศีลธรรมจรรยา และความประพฤติของนักเรียน เพื่อให้เป็นคนดีของสังคม (รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ, 2548, น. 29-39) งานวิชาการเป็นงานหลักของการบริหารสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นประเภทใด มาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานด้านวิชาการเกี่ยวข้องกับหลักสูตรการจัดโปรแกรมการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจของสถานศึกษาซึ่งอาจเกี่ยวข้องทางตรงหรือทางอ้อมก็อยู่ที่ลักษณะของงานนั้น (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543, น. 15)

สภาพปัญหาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จากรายงานการประชุมสัมมนาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (2561)

พบว่า คณะครู บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องยังมีบทบาทน้อยในการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สถานศึกษายังขาดกระบวนการและระบบความรับผิดชอบต่อผลงานชัดเจน แม้ว่าคุณภาพโดยรวมของสถานศึกษาจะสูงกว่าคุณภาพโดยรวมของประเทศ แต่พิจารณาจากฐานข้อมูลแบบอิงเกณฑ์ และความเป็นสถานศึกษาในเขตเมืองหลวงของประเทศจัดอยู่ในข่ายที่ยังต้องพัฒนาให้เป็นไปตามทิศทางวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (สำนักงานเขตพื้นการศึกษามัธยมศึกษา เขต 1, 2561)

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา เพื่อนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารงานวิชาการ พัฒนาบุคลากร และเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการ เพื่อพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

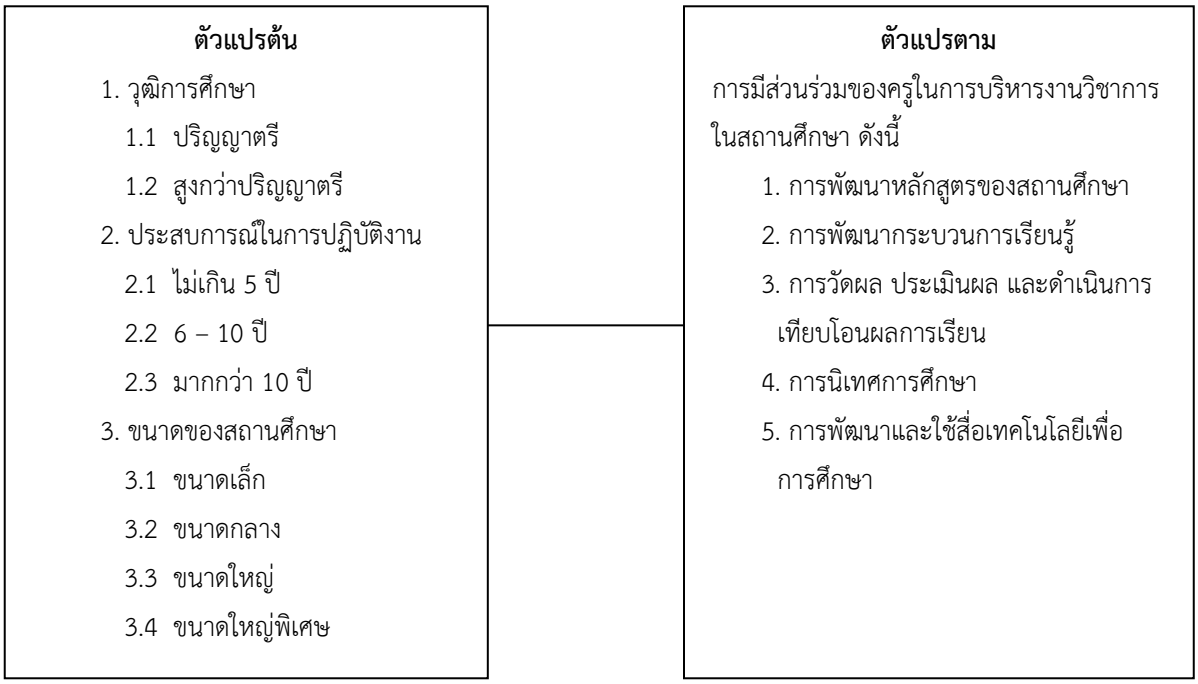
1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ผู้วิจัยได้สังเคราะห์สรุปได้ว่า ขอบข่ายการบริหารงานวิชา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา 2) ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 3) ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน 4) ด้านการนิเทศการศึกษา และ 5) ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550; สุทธิรา เกษมราษฎร์, 2559; มูนา จารง, 2560; อัศวรินทร์ แก่นจันทร์, 2562; พัชญ์พิชา จันทา, 2563; ณัฐนันท์ เล็กมาก, 2564; ปริญญาภรณ์ เมืองพิล, 2564; อมรรัตน์ รุ่งเรือง, 2565; อาทิฏิยา โชคดีวัฒนา, 2565; พิมพ์พร สีขาว, 2565)

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาเรื่องในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ตัวแปรที่ต้องการศึกษา ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 (ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เกี่ยวกับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการนิเทศการศึกษา และด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา จำนวน 37 ข้อ แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของ Likert

ตอนที่ 3 เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnarie) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็น เพื่อสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ผู้วิจัยจึงได้ข้อคำถาม จำนวน 37 ข้อ

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ค่า IOC แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับครูที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach. 1990, pp. 202-204) พบว่า ข้อคำถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.969 แล้วนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำนวน 285 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติ t-test แบบ Independent

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่แบบวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ที่มีผู้เขียนตอบมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมามีวุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมามีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ซึ่งส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดใหญ่ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมกรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 พบว่า การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = .588) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.42, S.D. = .509) รองลงมา การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = .593) และการนิเทศการศึกษา ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = .698) ส่วนการพัฒนาและใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\overline{X}$ = 3.89, S.D. = .774)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการมีส่วนของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษาแตกต่างกัน โดยผู้มีปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปี มีส่วนร่วมน้อยกว่าครูที่มีประสบการณ์ 6 – 10 ปี 0.21 และครูที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปี มีส่วนร่วมน้อยกว่าครูที่มีประสบการณ์ 10 ปี 0.22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า ครูที่มีขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานศึกษาทุกแห่ง ต้องดำเนินการปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพทั้งด้านการบริหารจัดการด้านนโยบาย และมาตรฐานการศึกษาตามการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยสถานศึกษาต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในนำเสนอความคิดหรือข้อเสนอแนะ ร่วมกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานศึกษา เพื่อให้เกิดความตระหนัก เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีภายในสถานศึกษาและรู้สึกเป็นเจ้าของสถานศึกษาร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับสุชาดา อักษรกริช (2563) ที่ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมจะทำให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น ทำให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ ลดการขัดแย้งในองค์กร นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนันท์ เล็กมาก (2564) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 พบว่า การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษา

2.1 จากการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 ของครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หลักสูตรเป็นหัวใจหลักของการจัดการศึกษา หลักสูตรที่ดีต้องเกิดจากการพัฒนาปรับปรุงฟันเฟืองเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อที่หลักสูตรของสถานศึกษาจะได้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การพัฒนาหลักสูตรต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วน โดยเฉพาะครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นผู้ที่เป็นสำคัญต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางอนาคตของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้รับผลประโยชน์สูงสุด และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสันติ บุญภิรมย์ (2552) ที่ได้กล่าวว่าการพัฒนาหลักสูตรเป็นการพยายามของผู้บริหารสถานศึกษาและคณะครู อาจารย์ได้ร่วมมือกันเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบททางสังคม ทั้งปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต เพื่อให้ผู้เรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เกิดความเชื่อมั่นในการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษานั้น การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนนั้น เป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งของครูที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีกระบวนการจัดเก็บ สืบค้นข้อมูล และกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบและลึกซึ้งมากกว่าครูที่จบระดับปริญญาตรี อีกทั้งอาจจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาหลักสูตรมากกว่า เพราะหลักสูตรเป็นตัวกำหนดทิศทางในการจัดการศึกษา ถ้าหลักสูตรมีการพัฒนาที่มีคุณภาพ แล้วสามารถนำไปใช้ในกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้แก่นักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ สมเกียรติประยูร (2561) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จากการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 ของครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีส่วน

ร่วมในการบริหารวิชาการของสถานศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า งานบริหารวิชาการเป็นงานหลักของสถานศึกษา ซึ่งสามารถบ่งบอกคุณภาพของสถานศึกษาได้โดยวัดผลจากผลลัพธ์ของนักเรียนที่จบการศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษาจึงต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบ มอบหมายให้ครูที่มีประสบการณ์ในทำงานมากได้รับโอกาสการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษามากกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อยหรือผู้ที่พึ่งบรรจุเข้ารับราชใหม่ เพราะครูที่มีประสบการณ์มากล้วนได้เรียนรู้ข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นมาก่อนมากกว่าครูที่ประสบการณ์น้อย ส่งผลให้การบริหารงานวิชามีโอกาสทำงานผิดพลาดได้น้อยกว่า และยังสามารถนำประสบการณ์ที่ตนเองมีมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุผลสำเร็จได้โดยง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยา ราชพล (2561) ที่ศึกษาการศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาในโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผลการเปรียบเทียบการศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิศรุต เพ็ชรสีม่วง (2564) ที่ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จากการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 ของครูที่ขนาดของสถานศึกษาต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบปัญหาการย้ายสถานศึกษาและการเปลี่ยนตำแหน่งในการรับราชการของบุคลากรในสถานศึกษา ส่งผลให้ทุกสถานศึกษาขาดแคลนบุคลากรเช่นเดียวกัน บุคลากรที่ยังอยู่ในสถานศึกษาจึงต้องปรับตัวและได้เรียนรู้งานที่หลากหลายของสถานศึกษา มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น รวมถึงต้องปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรที่ขาดหายไปของสถานศึกษา ส่งผลให้ครูในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุไรวรรณ หนูขาว (2560) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครู โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิรา เกษมราษฎร์ (2559) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครู โรงเรียนกลุ่มบางละมุง 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครู โรงเรียนกลุ่มบางละมุง 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาอย่างแท้จริง ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในสถานศึกษาให้บุคลากรในสถานศึกษา รู้สึกตระหนักและมีความเป็นเจ้าของสถานศึกษาร่วมกัน

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2 ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรายด้านต่ำสุดที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ครูควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอจากผู้บริหารสถานศึกษา ครูควรมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบาย และสามารถเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาได้อย่างอิสระ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับนักเรียน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2

2.2 ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นทีก่ารศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่มที่ 2

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *แนวทางการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาให้คณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *แนวทางการดำเนินงานการมีส่วนร่วมการบริหารจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

จุไรวรรณ หนูขาว. (2560). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครู โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ชัยวัฒน์ สมเกียรติประยูร. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 36(100), หน้า 62-77

ณัฐนันท์ เล็กมาก. (มีนาคม 2564). การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10. *Journal of Roi Kaensarn Acdemi*, 6(3), หน้า 56-59

ปริญญาภรณ์ เมืองพิล. (ตุลาคม-ธันวาคม 2564). การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตห้วยขวาง. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 18(83), หน้า 17-19

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พัชญ์พิชา จันทา. (2563). *แนวทางการบริหารงานวิชาการของของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก*. วิทยาพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

พิมพ์พร สีขาว. (สิงหาคม 2565). การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการโรงเรียนในกลุ่มสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2. *Journal of Roi Kaensarn Acdemi*, 7(8), หน้า 289-294

มูนา จารง. (2560). *การบริหารวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะครูผู้สอนในศูนย์เครือข่ายตลิ่งชัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2*. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.

รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ. (2548). *การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วิศรุต เพ็ชรสีม่วง. (กันยายน-ธันวาคม 2564). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(3), หน้า 124-138

สันติ บุญภิรมย์. (2552). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: บุ๊ค พอยท์.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. (2561). *รายงานการประชุมสัมมนาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579*. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค จำกัด

สุชาดา อักษรกริช. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 5 จังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรียุธยา.

สุทธิรา เกษมราษฎร์. (2559). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครู โรงเรียนกลุ่มบางละมุง 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี*. งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุริยา ราชพล. (มกราคม-มิถุนายน 2561). การศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. *สิกขา วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล*, 5(1), หน้า 42-50.

อมรรัตน์ รุ่งเรือง. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในอำเภอแปลงยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2*. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อัศวรินทร์ แก่นจันทร์. (2562). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.

อาทิฏิยา โชคดีวัฒนา. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers.

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

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

Change Leadership Intigrated with the Principles of Sagahavatthu Affecting the Performances of the Teachers in Mahachai School Consortium under Samut Sakorn Primary Educational Service Area Office

สมสุข คงพันธ์[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Somsuk Kongpan[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: somsukkongpan2207@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร และ (3) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และครูในสถานศึกษา จำนวน 162 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัย (1) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา พบว่า มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจเชิงบูรณาการหลักปิยวาจา และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักสมานัตตตา สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาได้ร้อยละ 81.90

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู

Abstract

The objectives of this research were 3 (1) to study the integrative transformational leadership of executives. in Mahachai School Consortium under Samut Sakorn Primary Educational Service Area Office . (2) to study the performance efficiency of teachers in educational institutions. in Mahachai School Consortium under Samut Sakorn Primary Educational Service Area Office , and (3) to study leadership, integrative changes, Savghahavatthu principles of administrators affecting teacher performance in educational institutions. in Mahachai School Consortium under Samut Sakorn Primary Educational Service Area Office. This research is quantitative. The sample group includes 162 teachers under Samut Sakorn Primary Educational Service Area Office. This research was collected by questionnaire. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, and regression coefficients. Research results (1) Leadership Integrative Transformation of Executives Mahachai University Under the Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office, overall and each aspect was at a high level. Mahachai University Under the Office of Samut Sakhon Primary Educational Service Area Overall, it was at a high level, and (3) Leadership, Integrative Change, Savghahavatthu Principles of Administrators Affecting Teachers' Performance Performance in Educational Institutions. Mahachai University Under the Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office, it was found that there were two aspects, namely: Including the aspect of creating inspiration in the integrated Piyawaja principle. and the aspect of taking into account the integrated individuality of the samanattata principle that can jointly predict the performance of teachers in Mahachai University Under the Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office at 81.90%.

Keywords: Integrative change leadership, principles of Savghahavatthu, administrator, performance of teacher

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความเจริญก้าวหน้าและเกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมโดยเฉพาะประเทศที่มีประชากรที่ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการปรับทิศทางและยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง การปฏิรูปการศึกษา ซึ่งอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พุทธศักราช 2562 มาตรา 39 ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา จึงเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม

การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้า ทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยมีความมุ่งหมายในการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักพิมพ์เดอะบุคส์, 2560, น. 6-7)

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีข้อมูลข่าวสารทำให้คนต้องคิด วิเคราะห์ แยกแยะ และต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อเป็นต้นทุนสำคัญสู่การพัฒนาด้านต่าง ๆ ที่ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ ซึ่งความรู้เป็นเครื่องมือและกลไกหลักในการสร้างความแตกต่างในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจนั้น ๆ (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2559, น. 1) ดังนั้น เพื่อที่จะให้สถานศึกษามีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสามารถที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่มีความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในสภาพปัจจุบันได้อย่างดี ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความเป็นอิสระและมีอำนาจการตัดสินใจในการบริหารสถานศึกษามากขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการบริหารสถานศึกษาที่แตกต่างไปจากเดิม การมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารจึงได้รับความสนใจและความสำคัญในการบริหารสถานศึกษาด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ซึ่งทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวถึงคือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบพฤติกรรม 4 อย่าง (4I's, Four I's) (Bass & Avolio, 1994, pp. 3-4) คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบพฤติกรรม 4 อย่างนี้ เมื่อผู้บริหารนำไปใช้ในการบริหารสถานศึกษาย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น คือผู้บริหารสามารถยึดเหนี่ยวใจครูได้ ทำให้ครูเกิดความเคารพ ศรัทธา และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ อย่างเต็มกำลัง เต็มความสามารถ งานบรรลุความสำเร็จได้ หลักธรรมสำคัญในทางพุทธศาสนาที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถยึดเหนี่ยวใจครูได้ เรียกว่า "สังคหวัตถุ" ประกอบด้วยหลักธรรม 4 ประการ ได้แก่ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อัตถจริยา และ 4) สมานัตตตา เป็นหลักธรรมเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจคน ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรในองค์การต้องมีการปรับตัว ปรับเปลี่ยนวิธีคิด กระบวนการทำงานและพัฒนาศักยภาพของตน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูให้มีคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูของคุรุสภา พ.ศ. 2562 แบ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ 3 ข้อ ได้แก่ 1) การปฏิบัติหน้าที่ครู 2) การจัดการเรียนรู้ และ 3) ความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2562, น. 19-20) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ย่อมส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครอย่างชัดเจน และที่สำคัญย่อมส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน อันเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของสถานศึกษาซึ่งส่งผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของชาติ หากไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน คุณภาพการศึกษาชาติจะยิ่งตกต่ำรั้งท้ายของประเทศแถบเอเชียและของโลก

จากสภาพปัญหา ผลกระทบและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการที่จะช่วยเสริมสร้าง พัฒนาภาวะผู้นำผู้บริหารข้อมูลดังกล่าวบ่งชี้ถึงปัญหาด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาครที่ควรได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างเร่งด่วน โดยเริ่มจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเป็นผู้นำครูในสถานศึกษาให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แต่การมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารอย่างเดียว อาจไม่เพียงพอในการเป็นผู้นำครูให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเต็มที่ถ้าผู้บริหารสถานศึกษาไม่สามารถครองใจครูได้ จึงควรหาหลักและวิธีการครองใจครู เพื่อยึดเหนี่ยวใจครูให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงน้อมนำหลักธรรมในพุทธศาสนาไปประยุกต์ใช้เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษานำไปบูรณาการร่วมกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหลักธรรมในพุทธศาสนาที่เกี่ยวกับการเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่นจนเกิดความสนใจในหลักธรรมสังคหวัตถุ จึงทำการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

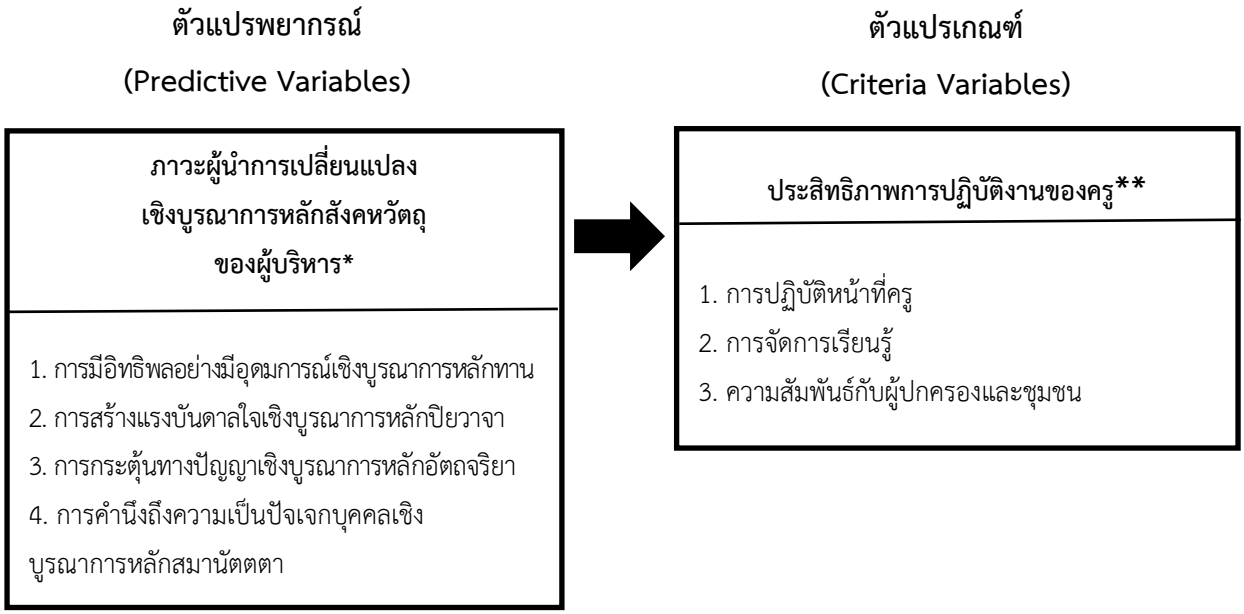
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร และ (3) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของแบสและอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1994, pp. 3-4) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานโดยประกอบทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบพฤติกรรม 4 อย่าง คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยบูรณาการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ซึ่งเป็นหลักธรรมในการครองใจคน 4 ประการ คือ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) และ 4) สมานัตตตา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา โดยผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูใน

สถานศึกษา เป็น 3 ด้าน คือ 1) การปฏิบัติหน้าที่ครู 2) การจัดการเรียนรู้ และ 3) ความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร, 2564, น. 3)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

ที่มา : *แบสและอโวลิโอ Bass & Avolio (1994, pp. 3-4)

กรมศาสนา. (2541). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง เล่ม 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศาสนา.

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร, 2564, น. 3.

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร รองผู้อำนวยการ หัวหน้างานกลุ่มงานและครูในสถานศึกษา จำนวน 277 คน สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 8 แห่ง คือ โรงเรียนอนุบาลสมุทรสาคร โรงเรียนคลองครุ โรงเรียนท่าทราย โรงเรียนวัดศรีเมือง โรงเรียนยกกระบัตร โรงเรียนวัดบางปิ้ง โรงเรียนเทพนรรัตน์ และโรงเรียนบ้านบางปิ้ง ประจำปีการศึกษา 2565 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร, 2565, น. 57)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างานกลุ่มงาน และครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607 - 610) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และอายุการปฏิบัติราชการในตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารสหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 75) โดยจัดเรียงเนื้อหาข้อคำถามตามแนวคิดและทฤษฎีของแบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio, 1990) บูรณาการกับหลักสังคหวัตถุ ประกอบด้วย 4 ด้าน รวมจำนวน 31 ข้อ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เชิงบูรณาการหลักทาน 2) การสร้างแรงบันดาลใจเชิงบูรณาการหลักปิยวาจา 3) การกระตุ้นทางปัญญาเชิงบูรณาการหลักอัตถจริยา และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักสมานัตตตา

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เป็นแบบมาตราประมาณค่า มี 5 ระดับ โดยจัดเรียงเนื้อหาข้อคำถามตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) การปฏิบัติหน้าที่ครู 2) การจัดการเรียนรู้ 3) ความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของไลเคิร์ท (Likert, อ้างถึง ใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 75)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารและเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุ และการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา

2) ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบตรวจสอบรายการ

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกำหนดขอบเขต เพื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามดำเนินการสร้างเสร็จแล้ว โดยพัฒนามาจากทฤษฎีของแบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio, 1990) มาบูรณาการกับหลักสังคหวัตถุเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามผ่านการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ได้แก่ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องด้านภาษา และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามข้อเสนอแนะ โดยทุกข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ได้ข้อคำถาม จำนวน 50 ข้อ

6) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรผู้ให้ข้อมูลในสถานศึกษาที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 30 คน ดำเนินการเก็บด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) เท่ากับ .993 นำเครื่องมือวิจัยของแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในสถานศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 162 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้มีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ

2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุ สหวิทยาเขตมหาชัยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน

3) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน (Likert, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 75)

4) วิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุที่ส่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหาร หัวหน้างานกลุ่มงานและครูในสหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 58.64 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 41.36 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 61.73 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 22.84 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 วุฒิการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นครู จำนวน 122 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.31 รองลงมา คือ หัวหน้างาน 4 ฝ่าย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 อายุการปฏิบัติราชการในตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการปฏิบัติราชการในตำแหน่ง ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 62.35 รองลงมา คือ อายุการปฏิบัติราชการในตำแหน่ง 6 - 10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 26.54

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักสมานัตตตา ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = .49) การสร้างแรงบันดาลใจเชิงบูรณาการหลักปิยวาจา ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = .50) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เชิงบูรณาการหลักทาน ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = .54) และการกระตุ้นทางปัญญาเชิงบูรณาการหลักอัตถจริยา ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = .43) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การปฏิบัติหน้าที่ครู ($\overline{X}$ = 4.40, S.D. = .41) การจัดการเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 4.39, S.D. = .44) และความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน ($\overline{X}$ = 4.32, S.D. = .50) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารสหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร (TLD) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา (LO) สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.176 - 0.869 โดยไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์วิเคราะห์สมการถดถอยพหุในเรื่อง Multicollinearity

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = 1.036 + 0.434(IM) + 0.341(IC) (R^2 = 0.819)

สมการคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}$ = 0.545 (IM) + 0.419 (IC) (R^2 = 0.819)

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหาร สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักสมานัตตตา การสร้างแรงบันดาลใจเชิงบูรณาการหลักปิยวาจา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักสมานัตตตา การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เชิงบูรณาการหลักทาน และการกระตุ้นทางปัญญาเชิงบูรณาการหลักอัตถจริยา

ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักสมานัตตตา อยู่ในระดับสูงที่สุดกว่าทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ตามมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีและเหมาะสมกับบทบาทของผู้นำของสถานศึกษา จึงถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามความต้องการ ความเป็นกัลยาณมิตร รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ร่วมงานและบุคคลทั่วไป และประพฤติตนเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Bernard M. Bass & Bruce J. Avolio, 1994 กล่าวว่า การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำ สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา เทียนกระจ่าง (2564) วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า ภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชี่ยวชาญ ภาระวงค์ (2555) วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนมเขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครพนม เขต 1 พบว่าด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครได้กำหนดนโยบาย กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การปฏิบัติหน้าที่ครู การจัดการเรียนรู้ และความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ตามมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และเหมาะสมกับบทบาทของผู้นำ ผู้บริหารวางตนเป็นกลาง ไม่ถือตัว และปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีโดยเน้นการพัฒนาผู้ตามด้วยการพูดคุย ผู้บริหารยอมรับฟังเรื่องราวหรือความคิดเห็นของผู้ตามด้วยความเต็มใจและปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี เป็นแบบอย่างที่ดี สนับสนุนให้ผู้ตามเกิดการพัฒนาด้วยการมอบหมายงานที่มีคุณค่าเพื่อช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ตามอย่างสม่ำเสมอ ดังที่ จอมพงศ์ มงคลวนิช (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่ผู้นำให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้ตาม เพื่อให้เกิดขวัญและแรงใจในระดับสูงขึ้น ผู้นำสามารถทำให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน และพยายามที่จะทำงานให้ได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ แบส และอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1994) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้ปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและองค์การ จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดือนนพัทธ์ แก้วภูบาล (2561) ได้วิจัย พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดอุดรธานี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการศึกษาไปประกอบการกำหนดนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาต่อไป

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการกระตุ้นทางปัญญาเชิงบูรณาการหลักอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีการจัดทำโครงการ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษาตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการกระตุ้นทางปัญญาเชิงบูรณาการหลักอัตถจริยาของผู้บริหารสถานศึกษา นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและเห็นคุณค่าของการกระตุ้นทางปัญญา ด้วยการอบรม สัมมนา หรือประชุมเชิงปฏิบัติการ และมีการกำหนดให้มีการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปปฏิบัติและพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาที่มากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครในแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

กรมศาสนา. (2541). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง เล่ม 5*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศาสนา.

กาญจนา เทียนกระจ่าง. (2564). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักสังคหวัตถุของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร.* วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, นครปฐม.

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). *ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 1.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2559). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: บริษัทวีพริ้นท์.

เชี่ยวชาญ ภาระวงค์. (2555). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เดือนนพัทธ์ แก้วภูบาล. (2561). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดอุดรธานีการบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. (2564). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.* สมุทรสาคร: สำนักบริหารงานการศึกษาสมุทรสาคร

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2562). *รายงานประจำปี 2562*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สกสค. ลาดพร้าว.

Bass, B. M. (1 9 9 7). Does the Transactional - Transformational Leadership Paradigm Transcend Organizational and National Boundaries. *American Psychologist*, 5(3), p. 27.

Cronbach, L. J. (1990*). Essentials of psychological testing.* 5th ed. New York : Harper Collins Publishers.

ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

The Teachers' Satisfactions towards the Administration of the School Administrators in the Digital in the Harmony Promotion School Consortium under the Samut Sakhon Elementary Educational Service Area Office

ละอองดาว หวลถึง[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Laongdow Huanthung[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: Laongdowying2533@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร และ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน ได้แก่ ครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย (1) ด้านระดับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของสถานศึกษายุคดิจิทัล สหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ด้านการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล สหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า จำแนกตามวุฒิการศึกษาและจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจไม่ต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของครู การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

Abstract

The objectives of this research were 2 (1) to study the level of teachers' satisfaction towards the management of school administrators in the digital age; The inter-campus group promotes unity Under the Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office (2) to compare the level of teacher satisfaction towards the management of school administrators in the digital age. The inter-campus group promotes unity Under the Office of Samut Sakhon Primary Educational Service Area Classified by educational qualification and work experience This study employed a quantitative research methodology. The sample of 108 people were teachers in educational institutions. United campuses promote unity Under the Office of Samut Sakhon Primary Educational Service Area Collect data using a questionnaire. There is a confidence value of 0.95; Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. and one-way analysis of variance. Major finding: (1) The level of satisfaction of teachers towards the management of educational institutions in the digital age. United campuses promote unity Under the Office of Samut Sakhon Primary Educational Service Area The overall level was at a high level, and (2) the comparison of the level of teacher satisfaction towards the management of the administrators of school administrators in the digital age. United campuses promote unity Under the Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office, it was found that they were classified by educational qualifications and by work experience. Overall and each aspect had the same average satisfaction scores.

Keywords: Satisfaction, school administrator, Samut Sakhon primary education service area office

บทนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสำคัญมากต่อมนุษย์ยุคนี้ ซึ่งโลกของเราได้ก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 อย่างเต็มตัว การเปลี่ยนแปลงของโลกเราทุกวันนี้เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีดิจิทัลมากลืนกินสภาพสิ่งแวดล้อมเดิม ๆ จนหมดสิ้น เทคโนโลยีใหม่ถูกต่อยอดจากอุปกรณ์ดิจิทัลเดิม เข้าสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์อย่างสิ้นเชิง โดยเฉพาะการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ ทำให้เทคโนโลยีและมนุษย์ในสังคมปัจจุบันไม่สามารถแยกออกจากกันได้ มนุษย์ ณ วันนี้จึงเรียกว่า "มนุษย์ดิจิทัล" ซึ่งมนุษย์ดิจิทัลนั้นจะต้องมีพื้นฐานการใช้ชีวิตอย่างปลอดภัยในโลกยุคดิจิทัลทุกวันนี้ โดยจะต้องหันมาใช้ชีวิตแบบผสมผสานกลมกลืนกับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดเพื่อความสุขและความอยู่รอดอย่างยั่งยืน (เกียรติศักดิ์ ลำพองชาติ, 2563, น. 1) ทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการเป็นพลเมืองและการทำงานในศตวรรษที่ 21 นั้นค่อนข้างแตกต่างจากศตวรรษที่ 20 ได้อธิบายว่าบางทักษะแม้จะมี

ลักษณะถาวร (Perennial Skills) มีความสำคัญมาตลอดทุกยุคทุกสมัย ไม่ใช่เฉพาะแต่ในศตวรรษที่ 20 เช่นทักษะ 4Cs ได้แก่ การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creativity) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) การสื่อสาร (Communication) และการทำงานเป็นทีม (Collaboration) แต่ทักษะเหล่านี้มีลักษณะเปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล รวมถึงทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นจนกลายเป็นสิ่งที่ "ต้อง" มีมากกว่า "น่าจะ" มีทักษะถือเป็นทักษะชุดใหม่ที่จำเป็นในบริบทของศตวรรษใหม่ เช่น ทักษะการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม และทักษะและความรู้ด้านสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยีไอซีที (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, 2563, น. 3) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัจจุบันและที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตมีอัตราการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากเมื่อเปรียบเทียบกับการเปลี่ยนแปลงในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาเป็นอย่างมาก ดังนั้นในฐานะผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดการบริหารของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน ยุคดิจิทัล (Digital Era) คือ ยุคของอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการสื่อสารการส่งผ่านข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร ภาพหรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทุกที่และทุกเวลา พัฒนาการจากยุคอุตสาหกรรมมาสู่ยุคดิจิทัลในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจนโดยเฉพาะในปัจจุบันนี้นับได้ว่าเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร และอินเทอร์เน็ต ซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี่เองที่ทำให้ ครู อาจารย์ และนักเรียนของสถานศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ได้โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาหรือแม้แต่สถานที่ คุณลักษณะยุคดิจิทัลที่สำคัญมี 3 ประการ คือ 1. ความรวดเร็วในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บ หรือการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ของผู้ใช้ 2. การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ไม่มีขอบเขตหรือข้อจำกัดในเรื่องเวลาหรือสถานที่ ทำให้สามารถเข้าถึงรับรู้และเรียนรู้ได้ทุกที่และทุกเวลา และ 3. การใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ให้ทุกคนสามารถจัดเก็บเข้าถึงใช้พัฒนาความรู้เผยแพร่และแบ่งปันความรู้ได้อย่างทั่วถึง เพราะผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นผู้นำหลักของสถานศึกษาในยุคดิจิทัลที่จะส่งผลให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดการบริหารของตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ได้ดำเนินการบริหารภายใต้ยุทธศาสตร์การบริหารงานตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าด้านภายในโรงเรียนไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ไม่มีการแบ่งงานตามภาระที่ชัดเจน งานที่ออกมาในแต่ละด้านไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และไม่มีการเตรียมการรองรับกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ยังพบว่าในแต่ละปีมีครูยื่นเรื่องขอย้ายโรงเรียนเสมอ มีเรื่องราวร้องเรียนและการสอบสวนเกี่ยวกับการกระทำผิดของข้าราชการครูเป็นจำนวนมาก ซึ่งสาเหตุเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของครู อาจารย์ และผู้บริหารโรงเรียนอันก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารงานโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ การจัดการเรียนการสอน เกี่ยวกับเรื่องหลักสูตร สื่อการเรียนการสอน การเพิ่มพูนความรู้โดยการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนางานในหน้าที่หรือปัญหาการพัฒนาบุคลากร การขาดครูที่มีความรู้ความชำนาญโดยตรง การสร้างขวัญ และกำลังใจ

รวมถึงปัญหางานธุรการการเงิน พัสดุที่เกิดจากการปฏิบัติผิดระเบียบการทุจริต หรือการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลไปกระทบกับความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เพราะถ้าชุมชนไม่เข้าโรงเรียนก็จะทำให้ขาดการสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย เช่น ทำให้เกิดข้อจำกัดด้านอาคารสถานที่ โดยเฉพาะยุคปฏิรูปการศึกษา เช่นนี้ อาคารสถานที่จะต้องมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารบริเวณโรงเรียน อาคารเรียน ห้องเรียนต่าง ๆ ประกอบรวมถึงสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ซึ่งสิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยพลังของประชาชนด้วยนั่นเอง (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร, 2562, น. 13)

จากปัญหาต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของครูต่อการบริหารงานการจัดการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตมีอัตราการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับการเปลี่ยนแปลงในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารสถานศึกษาเป็นอย่างมาก และเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดการบริหารของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน พร้อมทั้งสนองความพึงพอใจให้แก่ครูได้ปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้บรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น บรรลุผลสำเร็จ เพื่อความสุขในการปฏิบัติงานของครูและเพื่อชื่อเสียงของสถานศึกษาให้เป็นที่พึงพอใจของชุมชน และการพัฒนาการจัดการศึกษาสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

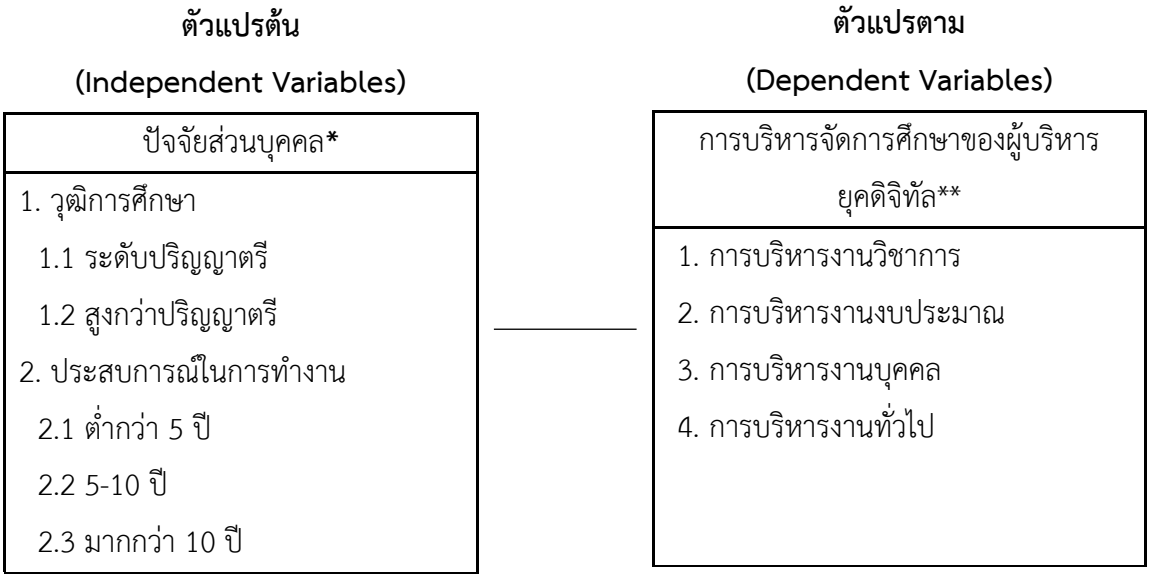
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร และ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร” ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดขอบข่ายและภารกิจการบริหารและจัดการสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 39 ทั้ง 4 ด้าน คือ การบริหารงานวิชาการ

การบริหารงานประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, น. 32) โดยทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย นอกจากนี้ยังได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล หมายถึง การบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา และการบริหารเทคโนโลยีสำหรับสถานศึกษาไปพร้อมกัน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถหยุดยั้งได้ รวมทั้งมีการนิเทศติดตามส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายที่ครอบคลุมภารกิจของสถานศึกษา มีการนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมต่าง ๆ พร้อมทั้งนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษา และอำนวยความสะดวกในการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

ที่มา: กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, น. 32

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูในสถานศึกษา จำนวน 150 คน ในกลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 10 แห่ง คือ โรงเรียน

หนองสองห้อง โรงเรียนหนองบัว โรงเรียนธรรมโชติ โรงเรียนบ้านโรงเข้ โรงเรียนวัดโรงเข้ โรงเรียนบ้านดอนไผ่ โรงเรียนวัดยกกระบัตร โรงเรียนทำนบแพ้ว โรงเรียนดอนโฆสิตาราม โรงเรียนหลวงสินธุ์ราษฎร์รังสฤษฎ์ ประจำปีการศึกษา 2565

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในสถานศึกษา กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) เพื่อทราบถึงตัวแปรอิสระที่กำหนดไว้ในการศึกษา คือ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert's rating scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวความความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำความรู้และแนวคิดที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเป็นเครื่องมือภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระ

2) นำผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าว มาสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล ตามทฤษฎีของ สุกัญญา แช่มช้อย (2562, น. 137-149) และสงบ อินทรมณี (2562, น. 355) และนำไปปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระเพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่อง และนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ถ้อยคำ (Wording) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะด้วยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยทุกข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ได้ข้อคำถาม จำนวน 40 ข้อ

3) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกับครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ประจำปีการศึกษา 2565 ใน 1 อำเภอ จำนวน 5 แห่ง แห่งละ 6 คน รวมผู้ให้ข้อมูล 30 คน

4) นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยภาพรวมและรายด้าน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 419) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่มีค่ามากกว่า 0.70 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เท่ากับ 0.95

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 108 ฉบับ เมื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ใช้ได้ 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาลงรหัสคำนวณหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบคำบรรยาย ในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและข้อคำถามในการวิจัย มีสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของครูผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยหา ค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครในแต่ละด้านแล้ววิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เมื่อเปรียบเทียบวุฒิการศึกษา ใช้ค่าสถิติที (t - test) แต่ถ้าเปรียบเทียบประสบการณ์ในการทำงาน ใช้การความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 45.37 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การบริหารงานบุคคล ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.39) การบริหารงานทั่วไป ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.43) การบริหารงานวิชาการ ($\overline{X}$ = 4.15, S.D. = 0.38) และการบริหารงานงบประมาณ ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. =0.39) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อการบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล สหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจไม่ต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล สหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจไม่ต่างกัน

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อความพึงพอใจของครูต่อการบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล สหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาได้ดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพ และมีการส่งเสริมการนำสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษาและเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งการปฏิบัติเช่นนี้ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานพร้อมทั้งเกิดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมีผลทำให้งานบรรลุผลสำเร็จและ

มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ วรโพด (2551) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนงนุช กิตติโรจน์เจริญ (2552) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรณันต์ สุขสมบูรณ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนวัดราษฎร์รังสรรค์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการบริหารงานวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีการพัฒนาความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งมีการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารสถานศึกษาจนทำให้เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในสถานศึกษา ดังที่ สมหมาย อ่ำดอนกลอย (2556) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถและมีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งนำนวัตกรรมมาดำเนินงานในงานวิชาการ และมีการส่งเสริมให้บุคลากรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อนำไปพัฒนาจัดการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี หลงสวัสดิ์ (2550) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนราชวินิตบางแก้วในพระบรมราชูปถัมภ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนราชวินิตบางแก้วในพระบรมราชูปถัมภ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ฟักสะอาด (2554) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ด้านการบริหารงานงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีประชุมวางแผนการทำงาน หรือติดตามขั้นตอนของการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและพร้อมทั้งจัดทำแผนงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี และผู้บริหารสถานศึกษามีการฝึกให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งกล้าตัดสินใจอย่างมีเหตุผล และกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การที่ประสบอยู่ รวมถึงผู้บริหารสถานศึกษายังให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน มีการค้นหาข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ได้สะดวกและมีความรวดเร็ว และนอกจากนี้สามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใสการทำงาน พร้อมทั้งมีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อสื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาผู้เรียนและบุคลากรในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังที่ จิณณวัตร ปะโคทัง (2561:306) ได้กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้นั้นนำมาประกอบการตัดสินใจ พร้อมทั้งมีการนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งตรงกับแนวคิดของเอกชัย กี่สุพันธ์ (2562) ที่กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีการ

สื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาบริหารงาน เพราะผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมคุ้มค่าต่อการใช้งานสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรกิตติ์ ศิริวัฒนกุล (2548) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ ดาวธง (2553) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ด้านการบริหารงานบุคคล ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาได้มีการสร้างข้อมูลสารสนเทศในการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง บุคลากรทางการศึกษา และมีการวางแผนอัตราบุคคลมอบหมายภาระหน้าที่เสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นระบบมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอและสามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งยังมีการส่งเสริมพัฒนาครูให้มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาสามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังที่ สุกัญญา แช่มช้อย (2562, น. 65-80) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความรู้ความสามารถจัดการระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษา โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาสร้างระบบฐานข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการสถานศึกษาในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรี ดวงสิน (2553) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารของโรงเรียนเทศบาล 1 ตลาดเก่า สังกัดเทศบาล เมืองกระบี่” ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร ทองกอน (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอโป่งน้ำร้อน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ด้านการบริหารงานทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาได้ให้ความสำคัญกับด้านการบริหารงานทั่วไป โดยมีการส่งเสริมการบริหารจัดการศึกษาตามหลักการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักให้บรรลุตามมาตรฐาน คุณภาพและเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งผู้บริหารสถานศึกษายังมีการสร้างฐานข้อมูลระบบสารสนเทศในงานธุรการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว สามารถให้องค์กรเครือข่ายทุกภาคส่วนเข้าถึงข้อมูลสถานศึกษา กิจกรรมกระบวนการจัดการศึกษา สามารถรับรู้ถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา และนอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษามีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เพื่อจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตรวจสอบได้โดยเน้นความโปร่งใส ดังที่ กมลวรรณ พึ่งด้วง (2560, น. 84) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการบริหารจัดการศึกษาให้บรรลุตามมาตรฐานและเป้าหมายที่กำหนดตั้งไว้ ซึ่งเกิดจากความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาแสดงให้เห็นถึงความรู้และทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาในการปฏิบัติภารกิจของสถานศึกษาให้มีเอกภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี หลงสวัสดิ์

(2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนราชวินิตบางแก้วในพระบรมราชูปถัมภ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรณันต์ สุขสมบูรณ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนวัดราษฎร์รังสรรค์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม 4 ด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา เปิดโอกาสให้ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสถานศึกษา ครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีก็มีความเชื่อมั่นและความศรัทธาในตนเองตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล มีความสามัคคีปรองดองกัน พร้อมทั้งบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาในระดับที่เหมาะสม ก็จะส่งผลในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณา ศรีจำปา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาของกลุ่มโรงเรียนในเครือข่ายที่ 73 กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารพัฒนาสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการดำเนินงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งมีการสั่งงานตามคำสั่งหนังสือที่เป็นระบบสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถบริหารงานให้มีคุณภาพเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ต้องเปลี่ยนตามรัฐธรรมนูญและปฏิรูปการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของคอตีเยาะ ยูโซ๊ะ (2555) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูต่อสภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส” ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล กลุ่มสหวิทยาเขตส่งเสริมสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานงบประมาณ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศออนไลน์มาใช้ในการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง พร้อมทั้งจัดทำสำมะโนผู้เรียนผ่านระบบออนไลน์สำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก เพื่อความสะดวกในการสืบค้นหาข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่ายทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาได้ทุกที่ทุกเวลา และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ครูได้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้บรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริหารงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ควรมีการจัดทำโครงการ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษาตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีการส่งเสริมให้ครูใช้พัสดุและสินทรัพย์ของสถานศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน พร้อมทั้งมีการกำกับ ตรวจสอบพัสดุประจำปี ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดทำแผนการใช้เงินงบประมาณให้เป็นไปตามความถูกต้องชัดเจนตามแผนปฏิบัติการประจำปี นอกจากนี้ต้องมุ่งพัฒนาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้เหมาะสมสร้างฐานระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณการเงินให้เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ ด้วยการอบรม สัมมนา หรือประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติและพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เพื่อให้การบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาการบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครในแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ ดาวธง. (2553). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต* 2. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กฤษณา ศรีจำปา. (2560). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาของกลุ่มโรงเรียนในเครือข่ายที่ 73 กรุงเทพมหานคร*. เข้าถึงได้จาก: http://www.edu-journal.ru.ac.th /index.php/abstractData /indexBy .ru?bid=, 19 ตุลาคม 2565.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

เกียรติศักดิ์ ลำพองชาติ. (2563). *ทักษะการทำงานในโลกยุคดิจิทัล.* กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

คอตีเยาะ ยูโซ๊ะ. (2555). *ความพึงพอใจของครูต่อสภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.

จิณณวัตร ปะโคทัง. (2561). *ภาวะผู้นำในการบริหารยุคดิจิทัล.* องค์การไอทีและองค์การที่เกี่ยวข้องกับไอที ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นงนุช กิตติโรจน์เจริญ. (2552). *ความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ประเสริฐ ฟักสะอาด. (2554). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี เขต 2.* งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พีรกิตติ์ ศิริวัฒนกูล. (2548). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พีรณันต์ สุขสมบูรณ์. (2553). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนวัดราษฎร์รังสรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร.

มนตรี ดวงสิน. (2553). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารของโรงเรียนเทศบาล 1 ตลาดเก่า สังกัดเทศบาลเมืองกระบี่.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร.

ศิริพร ทองกอน. (2555). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอโป่งน้ำร้อน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ศิริวรรณ วรโพด. (2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

สงบ อินทรมณี. (2562, มกราคม-มิถุนายน). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 16 (1), หน้า 353-360.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. (2562). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564 (ปรับปรุง 2562). สมุทรสาคร: สำนักบริหารงานการศึกษา สมุทรสาคร.

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

สุภาวดี หลงสวัสดิ์. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนราชวินิตบางแก้ว ในพระบรมราชูปถัมภ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 2.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร.

เอกชัย กี่สุพันธ์. (2559). *การบริหารสถานศึกษายุคดิจิทัล (School Management in Digital Era).* เข้าถึงได้จาก: http://www.trueplookpanya.com/knowledag/content/52232/-edu-Teaartedu-teaartedu-teaart-teaartdir, 19 ตุลาคม 2565.

ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม

School Management Skills Integrated with the Five Precepts of Buddhist Affecting the Administration of Child Development Centers under the Local Government Organization, Nakhon Pathom Province

จิรวรรณ ไข่แก้ว[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Jirawan Kaigaew[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา[1]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: jirawan.kaigeaw@gmail.com[1], suwitmbu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อศึกษาการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม และ (3) เพื่อศึกษาทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 88 คน โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีล สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ด้านทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่า ด้านมนุษย์เชิงบูรณาการหลักเว้นกาเมสุมิจฉาจารและมุสาวาท และด้านความรู้ความคิดเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและอทินนาทาน สามารถร่วมกันทำนายการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ได้ร้อยละ 55.2 (R^2 = 0.552) และสามารถเขียนสมการทำนายได้ ดังนี้ สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = 1.108 + 0.391 (X_4) + 0.347 (X_1) และสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}y$ = 0.467 (X_4) + 0.360 (X_1)

คำสำคัญ: ทักษะการบริหารสถานศึกษา หลักเบญจศีล การบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

Abstract

The objectives of this research are as follows: (1) to study the School Management Skills Integrating with the Five Precepts of Buddhist of Child Development Centers under the local government organization, Nakhon Pathom Province (2) to study the administration of the Child Development Center under the local government organization, Nakhon Pathom Province, and (3) to study the School Management Skills Integrated with the Five Precepts of Buddhist Affecting the Administration of Child Development Centers under the local government organization, Nakhon Pathom Province. This research is quantitative, the research sources were 88 administrators and teachers of child development centers. Analyze data with statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation correlation coefficient, multiple regression, and one-way analysis of variance. The Research results include (1) School Management Skills Integrated with the Five Precepts of Buddhist under the local government organization, Nakhon Pathom Province found that the overall level was at a high level. (2) The results of the Administration of Child Development Centers under the local government organization, Nakhon Pathom Province found that the overall level was at a high level (3) The School Management Skills Integrating with the Five Precepts of Buddhist Affecting the Administration of Child Development Centers under the local government organization, Nakhon Pathom Province. It was found human skills of abstaining from sexual misconduct and wrong speech and the knowledge integrated ideas of the abstaining from killing and stealing that can jointly predict the administration of the child development center under the local government organization, Nakhon Pathom Province got 55.2 percent. (R2 = 0.552) Prediction equation in raw score $\hat{Y}$ = 1.108 + 0.391 (X_4) + 0.347 (X_1) and Prediction equation in standard score $\hat{Z}y$ = 0.467 (X_4) + 0.360 (X_1)

Keywords: School administration skills, five precepts of buddhist, administration of the child development center

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินชีวิตของบุคคลและสังคมและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยแก้ปัญหาทุก ๆ ด้านของชีวิต ปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญเป็นอย่าง ยิ่งต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทรับผิดชอบการจัดบริการ

สาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งรวมถึงการจัด การศึกษาด้วยและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บททางการศึกษาก็ได้บัญญัติไว้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาระดับใดก็ได้ ตามความพร้อม ความเหมาะสม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ประกอบกับแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ได้กำหนดให้การศึกษาปฐมวัย หรือก่อนประถมศึกษา เป็นหน้าที่ซึ่งองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กเพื่อเป็นการกระจายโอกาสให้ประชาชนผู้ปกครองนักเรียนได้รับบริการเพื่อเตรียมความ พร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ (ธานี อ่อนลออ, 2552) และจากการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (Covid-19) ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จากการดำเนินงานที่ผ่านมา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน), 2564) จากการติดตามการนำผลการประเมินไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่มากพอและไม่ประจักษ์ชัด อาจสืบเนื่องมาจาก 1) สถานศึกษาไม่ทราบว่าจะนำผลประเมินไปใช้อย่างไร รวมถึงไม่ทราบรูปแบบวิธีการนำผลประเมินไปใช้หรือไม่เห็นความจำเป็นว่าจะต้องนำไปใช้ 2) คณะกรรมการสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดขาดการติดตามการดำเนินงานสถานศึกษา 3) บุคลากรของสถานศึกษาไม่เห็นความสำคัญ หรือไม่ให้ความร่วมมือในการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงหรือทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาควรเขามามีบทบาทในการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องพัฒนาทักษะการบริหารในการใช้ความรู้ความสามารถดำเนินกิจกรรมการปฏิบัติงานในสถานศึกษาตามภารกิจและตามกระบวนการบริหาร สามารถพัฒนาตนเองให้มีความชำนาญในการบริหารจัดการให้ถูกต้อง รวดเร็ว และก้าวทันยุคเทคโนโลยี ทักษะการบริหารสถานศึกษาที่ดีอย่างเดียวนั้นอาจจะไม่เพียงพอ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมตามด้วย เพราะสังคมต้องการผู้นำที่มีคุณธรรม จริยธรรม จริยธรรมเป็นเรื่องของหลักแห่งความประพฤติในทางที่ดี เป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานแห่งการประพฤติปฏิบัติ หรือเป็นหลักปฏิบัติที่ได้รับการยกย่องว่า เป็นสิ่งที่ถูกที่ควร ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องบูรณาการหลักเบญจศีลเข้ามาใช้ในการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้เกิดการบริหารงานที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามครรลอง ครองธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานในสถานศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดยุทธศาสตร์ประจำปี พ.ศ.2562 ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ทักษะแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจศึกษาทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย

จะเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนา และเสริมสร้างทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ส่งเสริมคุณภาพผู้เรียนได้เต็มศักยภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

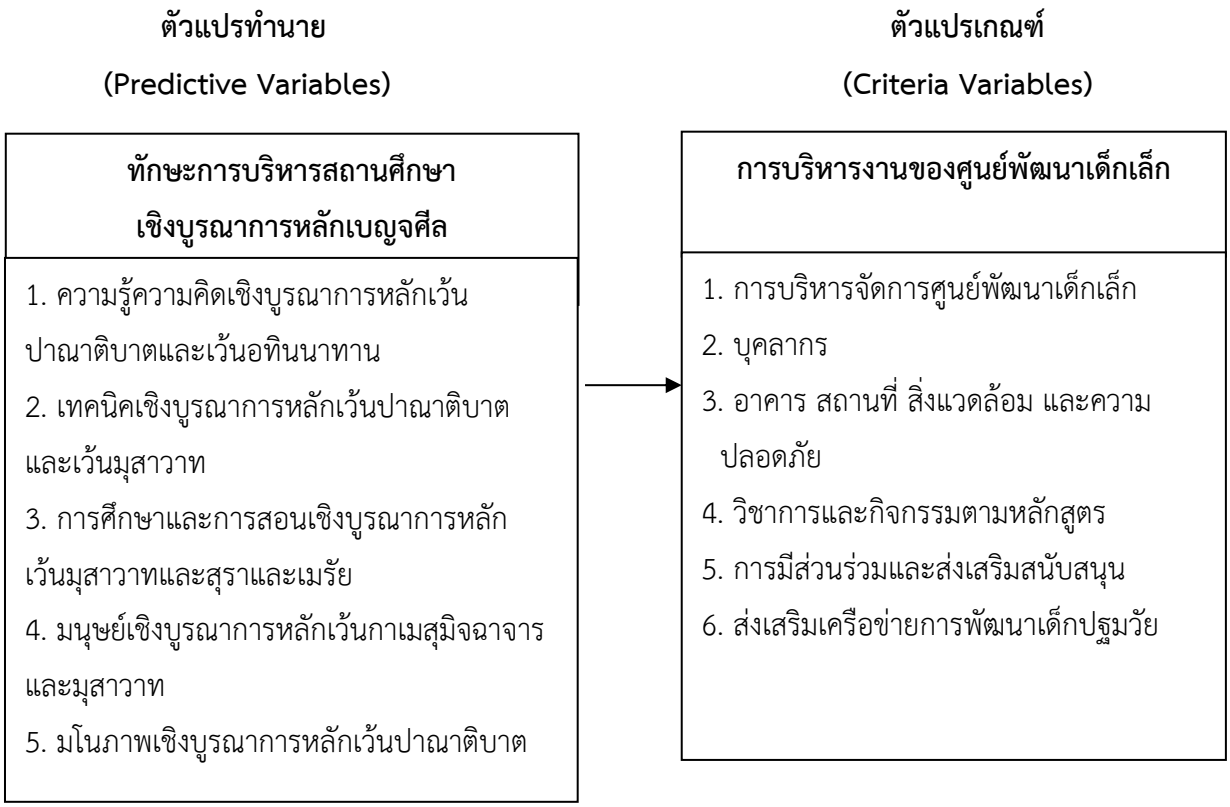
1. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัย เพื่อเป็นการศึกษาทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม และในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิดของ เดรคและโรว์ (Drake and Roe, 1986, pp. 90-102) ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความคิด 2) ด้านเทคนิค 3) ด้านการศึกษาและการสอน 4) ด้านมนุษย์ และ 5) ด้านมโนภาพ โดยบูรณาการตามหลักเบญจศีล ตามความเหมาะสม (กรมการศาสนา, 2541)

สำหรับการบริหารงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ใช้หลักเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานศพด.ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2559 ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย 4) ด้านวิชาการ 5) ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุน และ 6) ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2559)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร และครูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 88 คน ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม จำนวน 44 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ อำเภอนครชัยศรี อำเภอบางเลน และอำเภอดอนตูม ประจำปีการศึกษา 2565 (สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 88 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม

เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยสร้างข้อคำถามภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีล ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ความรู้ความคิดเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและเว้นอทินนาทาน 2) เทคนิคเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและเว้นมุสาวาท 3) การศึกษาและการสอนเชิงบูรณาการหลักเว้นมุสาวาทและสุราและเมรัย 4) มนุษย์เชิงบูรณาการหลักเว้นกาเมสุมิจฉาจารและมุสาวาท 5) มโนภาพเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาต ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 การบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) บุคลากร 3) อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย 4) วิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร 5) การมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน และ 6) ส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีล และการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ได้ข้อคำถาม จำนวน 46 ข้อ

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ค่า IOC แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากร ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach. 1990, pp. 202-204) พบว่าข้อคำถาม ทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.982 แล้วนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภออำเภอนครชัยศรี อำเภอบางเลน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำนวน 88 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ มีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการ

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับการบริหารงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน

4. วิเคราะห์ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลและการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ที่มีผู้เขียนตอบมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และครู สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และครู สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 71.59 เป็นเพศชาย จำนวน25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.41 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือช่วงอายุ 20 -30 ปี จำนวน 24 คน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.27 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 69.32 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 26 คน เป็นร้อยละ 29.55 ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และครู จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 รองลงมามีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5 - 10 ปีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลและการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีล พบว่า ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีล สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณา

ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความรู้ความคิดเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและอทินนาทาน ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.40) รองลงมาด้านเทคนิคเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและมุสาวาท ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = 0.37) และด้านมนุษย์เชิงบูรณาการหลักเว้นกาเมสุมิจฉาจารและมุสาวาท ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.46)

ผลการวิเคราะห์การบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า การบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร ($\overline{X}$ = 4.37, S.D. = 0.49) รองลงมาด้านบุคลากร ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.51) และด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = 0.47)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างระหว่างตัวแปรทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลและการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.368 - 0.809 ผลการวิเคราะห์ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลและการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม

ผลการวิเคราะห์ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่า ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม มี 2 ปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ทักษะด้านมนุษย์เชิงบูรณาการหลักเว้นกาเมสุมิจฉาจารและมุสาวาท (X_4) และทักษะะด้านความรู้ความคิดเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและอทินนาทาน (X_1) สามารถอธิบายความแปรปรวนของการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.743 (R = 0.743) ซึ่งตัวแปรทั้งร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้ร้อยละ 55.20 (R^2 = 0.552) สามารถเขียนเป็นรูปสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = 1.108 + 0.391 (X_4) + 0.347 (X_1)

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}y$ = 0.467 (X_4) + 0.360 (X_1)

สำหรับทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีล เทคนิคเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและมุสาวาท (X_2) การศึกษาและการสอนเชิงบูรณาการหลักเว้นมุสาวาทและสุราเมรัย (X_3) และมโนภาพเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาต (X_5) ไม่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพราะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงไม่ถูกคัดเลือกเข้าสมการ

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ความรู้ความคิดเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและอทินนาทาน เทคนิคเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและมุสาวาท มนุษย์เชิงบูรณาการหลักเว้นกาเมสุมิจฉาจารและมุสาวาท การศึกษาและการสอนเชิงบูรณาการหลักเว้นมุสาวาทและสุราเมรัย และ มโนภาพเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาต

ด้านความรู้ความคิดเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและอทินนาทาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุดกว่าทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทักษะด้านความรู้ความคิดเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จต้องใช้ความรู้ ความคิดและปัญญา รวมทั้งการเรียนรู้ประสบการณ์ของตัวเองและผู้อื่นเพื่อค้นหาแนวทางปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างสรรค์ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และดีกว่าเดิมอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เดรค และ โรว์ (Drake and Roe) กล่าวว่า ความสามารถในการใช้ความรู้ความคิดปัญญาในการบริหารงานภายในองค์กร เป็นทักษะของผู้บริหารที่สามารถพัฒนาได้ และเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างทักษะด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณี สถิต (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยทักษะทางด้านความรู้ความคิดอยู่ในระดับ

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านบุคลากร ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านการมีส่วนร่วมและส่งเสริมสนับสนุน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้จัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ให้เด็กเล็กมีความพร้อมที่จะศึกษาต่อในขั้นต่อไป มีการกำหนดนโยบายการพัฒนา ส่งเสริมให้เด็กมีทักษะพื้นฐานตามพัฒนาการทุกด้านสมวัย มีการจัดโครงการพัฒนาความพร้อมของเด็ก มีการวิเคราะห์เด็กเป็นรายบุคคล มีการจัดกิจกรรมตามกลุ่มสาระที่ควรเรียนรู้ ซึ่งครอบคลุมพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน คือ พัฒนาการด้านร่างกาย พัฒนาการด้านอารมณ์และจิตใจ พัฒนาการด้านสังคม และพัฒนาการด้านสติปัญญา ซึ่งสอดคล้องกับรายงานงานวิจัยของ วิไลพร อักษร (2559) เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก : กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ได้แก่ ทักษะด้านความรู้ความคิดเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและอทินนาทาน และทักษะด้านมนุษย์เชิงบูรณาการหลักเว้นกาเมสุมิจฉาจารและมุสาวาท ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นผู้บริหารมืออาชีพ เป็นผู้บริหารยุคใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการคิดเชิงระบบที่นำไปสู่การทำงานอย่างเป็นระบบซึ่งจะเป็นผลดีต่อการบริหารงาน เป็นผู้บริหารที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถระดมความคิดจากบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดหรือวางแนวทางโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อจะได้นำมาดำเนินการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นไปตามที่วางแผนกลยุทธ์ไว้ให้มากที่สุด เป็นผู้บริหารที่มีภูมิรู้และสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการศึกษาได้อย่างเหมาะสม มีการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับโรงเรียน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการมอบหมายงานทั้งการพูดและการเขียน มีการนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานและเพื่อให้เกิด องค์ความรู้ใหม่ ๆ ในการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีคุณภาพ ดังที่ สุริยา ทองยัง (2558, น. 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ใช้กระบวนการและกลยุทธ์ในการนำเอาทรัพยากรทางการบริหารมาบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยการฝึกฝนและพัฒนาเป็นประจำ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เดรค และโรว์ ได้ให้ความหมายของทักษะการบริหารว่า หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการบริหารสถานศึกษา มี 5 ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านความรู้ความคิดเชิง ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านการศึกษาและการสอน ทักษะด้านมนุษย์ และทักษะด้านมโนภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาตยา เทียนกุล (2558) ได้วิจัย พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะด้านความรู้ความคิดเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาตและอทินนาทาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถนำผลการศึกษาไปประกอบการกำหนดนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไป

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านมโนภาพเชิงบูรณาการหลักเว้นปาณาติบาต มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมององค์กรในภาพรวม โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์วิเคราะห์จุด แข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อวางแผนอนาคตขององค์กร

พัฒนาและแก้ปัญหาขององค์กรได้อย่างครอบคลุม และสามารถจัดระบบงานขององค์กรให้ สัมพันธ์กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน มีการประสานงานกับผู้ปกครองและชุมชนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ และมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาที่มากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะการบริหารสถานศึกษาเชิงบูรณาการหลักเบญจศีลที่ส่งผลต่อการบริหารงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐมในแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

กรมศาสนา. *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง เล่ม 5.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศาสนา, 2541.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2559). *มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.

จารุณี สถิตย์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ ฉะเชิงเทรา เขต 1*. วิทยานิพนธ์. ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

ธานี อ่อนละออ. (2552). *การจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสาน, ขอนแก่น.

นาตยา เทียนกุล. (2558). ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(2), น. 217-230.

วิไลพร อักษร. (2559). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์. *SOUTHEAST BANGKOK JOURNAL*, 2(1) January - June 2016, น.91-102.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2564). *รายงานการประเมินคุณภาพภายนอก : ผลการประเมิน SAR ภายใต้สถานการณ์ COVID – 19 การศึกษาปฐมวัยและระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* กรุงเทพฯ: สมศ.

สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม. (2565). *แผนพัฒนาการศึกษา (พ.ศ. 2561 - 2565)*. เข้าถึงได้จาก: https://www.nkppao.go.th/content-55.html

สุริยา ทองยัง. (2558). *ทักษะของผู้บริหารโรงเรียนวัดตะล่อม สังกัดกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

Cronbach, L. J. (1990*). Essentials of psychological testing.* 5th ed.). New York : Harper Collins Publishers.

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

Thelbert L. D., and William H. R. (1986). *The Principalship.* 3rd ed. New York: Macmillan.

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

Innovative Leadership of Primary School Administrators, Mahachai Group Consortium under Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office

กิตติศักดิ์ สังฆะกาโล[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Kittisak Sangkagalo[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: krumarc93@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำแนกตามขนาดของโรงเรียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน ได้แก่ ผู้บริหาร ครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.984 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย (1) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่าค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่าสถานศึกษาขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

Abstract

The objective of this research were (1) to study the level of Innovative Leadership of Primary School Administrators, Mahachai Group Consortium under Samut Sakhon Primary

Educational Service Area Office and (2) to compare the level of Innovative Leadership of Primary School Administrators, Mahachai Group Consortium under Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office classified by school size. This study employed a quantitative research methodology. The research data was corrected form 162 sample who were school administrators and teachers of school Mahachai Group Consortium under Samut Sakhon Primary Education Service Area Office through questionnaires and analyzed with frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA. Major finding: (1) on the level of Innovative Leadership of Primary School Administrators, Mahachai Group Consortium under Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office, it was at the high level, and (2) on the comparison of the level of Innovative Leadership of Primary School Administrators, Mahachai Group Consortium under Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office classified by school size, it was found that is has differences.

Keywords: Innovative leadership, primary school administrators, Samut Sakhon Primary Education Service Area Office

บทนำ

ภาวะการเปลี่ยนแปลงในการบริหารยุคโลกาภิวัตน์เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องอาศัยผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำมีลักษณะเฉพาะเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาทางด้านการพัฒนาระบบการศึกษาไทย เช่น ปัญหาจำนวนผู้เรียนเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับนักเรียน การผลิตสื่อที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้นและปรับใช้ประยุกต์ใช้ได้หลากหลายสาระวิชาหรือหลากหลายชั้นเรียนเพราะบางโรงเรียนอาจ มีครูไม่ครบชั้นต้องควบชั้นทำให้เป็นประโยชน์กับครูผู้สอนมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนมากยิ่งขึ้นการใช้นวัตกรรมมาประยุกต์ในการบริหารจัดการระบบการศึกษา มีส่วนช่วยในการจัดการเรียนการสอนให้ไปในทิศทางที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลดีกับนักเรียน มากขึ้น เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้มากขึ้นหลายอย่างจึงจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ การที่จะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการเป็นผู้นำที่ดีซึ่งลักษณะผู้นำที่ดีมีหลายประการ ได้แก่ 1) การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยให้ผู้ร่วมงานเข้าใจและปฏิบัติภารกิจจนประสบผลสำเร็จ สามารถทำงานร่วมกันได้ผลดี สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ 2) การมีเหตุผลและอุดมการณ์กว้างไกล 3) การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ยุติธรรม 4) การมีความอดทน อดกลั้น กล้าเผชิญต่อเหตุการณ์ 5) การมีไหวพริบใจกว้าง มีหลักธรรมประจำใจ 6) การตัดสินใจอย่างรอบคอบถูกต้องและทันเวลา 7) การรู้จักใช้ขีดความสามารถขององค์กรและบุคคล 8) การมีความสามารถในการใช้ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลง และ 9) การมีบุคลิกภาพที่ดีผู้บริหารจำเป็นต้องมีศักยภาพในการใช้ภาวะผู้นำอย่างเหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการ

เปลี่ยนแปลงให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันของทุกคนในองค์กรสามารถสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนทุกคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การสามารถใช้ศิลป์และกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดศรัทธา มีความเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ตลอดทั้งสามารถสร้างสภาวะแวดล้อม สนับสนุนให้ร่วมมือกันสร้างประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ (ธีระ รุญเจริญ, 2557)

ผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่จะส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการบริหารโรงเรียน การที่ผู้บริหารโรงเรียนจะสามารถ บริหารงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนหรือหน่วยงานอย่างจริงจัง พบว่าการศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงจากระบบการศึกษาที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคในโลยีและสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเพื่อแก้ไขปัญหาทางด้านการศึกษาบางอย่างที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงทางด้านการศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมการศึกษาที่จะนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาทางด้านการศึกษาในบางเรื่อง เช่น ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับจำนวนผู้เรียนที่มากขึ้น การพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย การผลิตและพัฒนาสื่อการเรียนรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้เรียนให้เพิ่มมากขึ้นด้วยระยะเวลาที่สั้นลง ซึ่งการใช้นวัตกรรมมาประยุกต์ในระบบการบริหารจัดการด้านการศึกษาก็มีส่วนช่วยให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ศศิประภา ชัยประสิทธิ์ (2553) สอดคล้องกับแนวคิดของไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2553) ที่กล่าวว่าการศึกษาควรเป็นไปในทิศทางที่มีคุณค่าต่อตัวผู้เรียน ต่อสังคมในทางสร้างสรรค์มากขึ้นและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศให้ดำรงอยู่ในภาวะสังคมโลกที่แข่งขันอย่างรุนแรง เช่นปัจจุบัน เราจึงควรเปลี่ยนกระแสการศึกษาใหม่ให้เป็นไปในทิศทางที่ก่อผลในทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม ก่อให้เกิดผลผลิตใหม่ในวงการศึกษา เป็นผลผลิตที่สร้างสรรค์ (Creative) ซึ่งปัจจุบันผู้นำองค์การยุคใหม่ต้องเผชิญปัญหาที่หลากหลาย ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำต้องมีภาระผู้นำที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกิดจากผู้ใต้บังคับบัญชาและเปิดให้มีอิสระในการทำงานมากขึ้น กระทรวงศึกษาธิการก็เช่นเดียวกันจำเป็นจะต้องอาศัยผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ จึงจะทำให้การบริหารและการจัดการศึกษาประสบความสำเร็จและเป็นไปตามแนวทางที่พึงประสงค์ เป้าหมายที่ชัดจนและท้าทาย มีทรัพยากรที่เพียงพอและมีคุณภาพ ต้องอาศัยภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนและภาวะผู้นำของคณะครู และยังมีงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ซึ่งพบว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานให้สัมฤทธิ์ผลความสำเร็จในผลงานมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถของผู้บริหารหรือภาวะผู้นำเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญที่สุดที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในความเป็นผู้นำ บริหารงานให้บุคลากรที่มีอยู่ ช่วยกันทำงานและรู้จักเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ เกิดประสิทธิผลและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย จังหวัดสมุทรสาครมีโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสมุทรสาคร อำเภอบ้านแพ้วและอำเภอกระทุ่มแบน ประกอบด้วยโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

จำนวน 102 โรงเรียนซึ่งแต่ละโรงเรียนมีบริบทที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก ตลอดจนจังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็น พื้นที่แรก ๆ ของประเทศ จนส่งผลให้สถานศึกษาหลายแห่งจัดการศึกษาได้ไม่เต็มประสิทธิภาพส่งผลให้ผู้เรียนเกิดภาวะการถดถอยของการเรียนรู้ จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนา และเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี ส่งเสริมคุณภาพผู้เรียนได้เต็มศักยภาพต่อไป

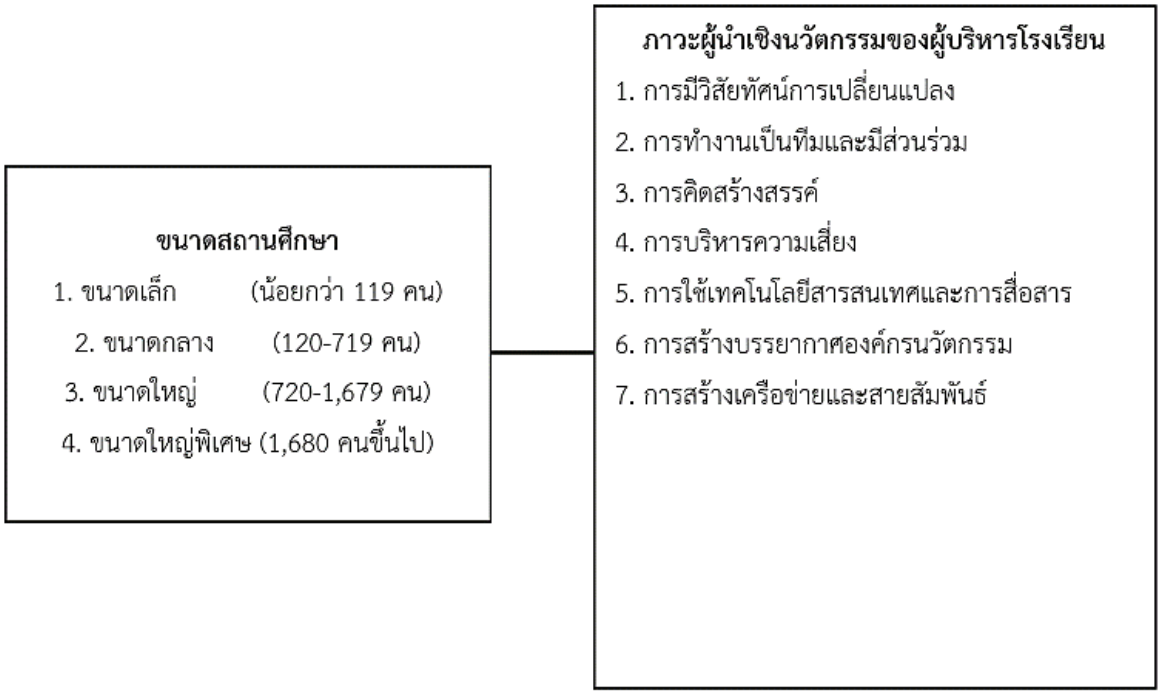
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำแนกตามขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ใช้หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของ Watt (2002); Pollock (2008); Lindegaard (2009); Horth & Vehar (2012); George (2012); อรอนงค์ โรจนวัฒนบูลย์ (2553); ขวัญชนก โตนาค (2556); เวียงวิวรรธน์ ทำทูล (2557); จุรีวรรณ จันพลา (2557); อนุสรา สุวรรณวงศ์ (2558); พิทักษ์ ทิพย์วารี (2558) มาจัดกลุ่มและสังเคราะห์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ โดยเลือกองค์ประกอบที่มีความถี่สูงสุด 7 อันดับแรก จากผลการสังเคราะห์ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง 2) การทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม 3) การคิดสร้างสรรค์ 4) การบริหารความเสี่ยง 5) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 6) การสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม และ 7) การสร้างเครือข่ายและสายสัมพันธ์ ที่พบว่ามีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของโรงเรียน

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และครูในสถานศึกษา จำนวน 277 คน ในสหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 8 แห่ง คือ โรงเรียนอนุบาลสมุทรสาคร โรงเรียนคลองครุ โรงเรียนท่าทราย โรงเรียนวัดศรีเมือง โรงเรียนบ้านยกกระบัตร โรงเรียนวัดบางปิ้ง โรงเรียนเทพนรรัตน์ และโรงเรียนบ้านบางปิ้ง ประจำปีการศึกษา 2564

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร ครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610) จำนวน 162 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยสร้างข้อคำถามภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และขนาดสถานศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1) การมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง 2) การทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม 3) การคิดสร้างสรรค์ 4) การบริหารความเสี่ยง 5) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 6) การสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม และ 7) การสร้างเครือข่ายและสายสัมพันธ์ ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นเพื่อสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 นำผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าว มาสร้างแบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ตามทฤษฎีของ แบสและอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1994, pp. 3-4) และองค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ เซ็งเก (Senge, 2006, pp. 6-11) และนำไปปรึกษาอาจารย์ ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่อง และนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ถ้อยคำ (Wording) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ (ดูรายนามผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก ก) จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ด้วยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence : IOC) คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ดัชนีความสอดคล้องได้ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ปรับแก้ภาษาและข้อความตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ ให้มีความชัดเจนในการสื่อความหมายมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ได้ข้อคำถาม จำนวน 46 ข้อ

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกับผู้บริหารสถานศึกษา และครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 8 แห่ง คือ โรงเรียนอนุบาลสมุทรสาคร โรงเรียนคลองครุ โรงเรียนท่าทราย โรงเรียนวัดศรีเมือง โรงเรียนยกกระบัตร โรงเรียนวัดบางปิ้ง โรงเรียนเทพนรรัตน์ และโรงเรียนบ้านบางปิ้ง ประจำปีการศึกษา 2564 แห่งละ 5 คน รวมผู้ให้ข้อมูล 30 คน

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยภาพรวม และรายด้าน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่มีค่ามากกว่า 0.70 ได้ค่าความเชื่อมั่นภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เท่ากับ 0.984

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์และจัดพิมพ์ในรูปแบบออนไลน์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร วิเคราะห์ทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลผล (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 121)

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามขนาดสถานศึกษาด้วยการทดสอบ F – test โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการแบบ Scheffe

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ที่มีผู้เขียนตอบมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของ ผู้บริหาร ครูในสถานศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 79.63 เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 66.05 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นครู จำนวน 122 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.31 รองลงมา คือ หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน

คิดเป็นร้อยละ 41.36 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ขนาดสถานศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในสถานศึกษาขนาดกลาง จำนวน 73 สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.06 รองลงมา คือ สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 61 สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.66 และสถานศึกษาขนาดใหญ่ จำนวน 28 สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.28

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม การคิดสร้างสรรค์ การสร้างเครือข่ายและสายสัมพันธ์ การสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม และการบริหารความเสี่ยง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ สถานศึกษาขนาดกลางกับขนาดใหญ่ โดยสถานศึกษาขนาดกลาง มีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมต่ำกว่ากว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่ และขนาดกลางกับขนาดใหญ่พิเศษ โดยสถานศึกษาขนาดกลางมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมต่ำกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่ ยกเว้นสถานศึกษาขนาดใหญ่กับขนาดใหญ่พิเศษ ไม่แตกต่างกัน เพราะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย มีวิสัยทัศน์ในการเปลี่ยนแปลงที่ทันสมัย ชัดเจน นำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นฐานในการพัฒนาองค์การ ให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในองค์การทำงานเป็นทีม และสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การมีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์ มุ่งปฏิบัติงานอย่าง

เต็มกำลังและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Institute of Work Psychology (2003) อ้างถึงใน จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) ที่กล่าวว่า การให้ความสำคัญและสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรในการลองทำสิ่งใหม่ ๆ อย่างสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา จะทำให้บุคลากรในมีความรู้ มีทักษะและความสามารถในการนำไปใช้ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งหมายถึงบุคลากรในจะต้องได้รับ โอกาสในการเรียนรู้ ซึ่งผู้บริหารควรให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการมีความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงผู้บริหารมีการสร้างเครือข่ายและสายสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารภายในสหวิทยาเขตมหาชัย เพื่อพัฒนาองค์การของตนเองให้มีคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุฑาทิพย์ ชนะเคน (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 ในภาพรวม 4 องค์ประกอบ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ บุคลิกภายใน บุคลิกภายนอก การปฏิบัติงาน และมิตรสัมพันธ์

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

พบว่า ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำแนกตามขนาดสถานศึกษาขนาดกลางกับขนาดใหญ่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสถิติที่ระดับ .05 โดยสถานศึกษาขนาดกลางมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมต่ำกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่ และสถานศึกษาขนาดกลางมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมต่ำกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริบทของสถานศึกษา ประสบการณ์ของผู้บริหาร และบุคลากรในองค์การแต่ละขนาดมีความแตกต่างกัน แต่แนวคิด หลักการ กระบวนการบริหาร ตามนโยบายและจุดเน้นที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนดไว้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชชา พู่กันงาม (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์แบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับจำนวนครูของแต่ละขนาดของโรงเรียน อาจไม่เพียงพอในการจัดการศึกษา ผู้บริหารจึงต้องมีการวางแผนในการจัดการบริหารเพื่อให้สถานศึกษาบรรลุตามเป้าประสงค์ที่วางไว้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี พบว่าโดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ยกเว้นภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารในสถานศึกษา ขนาดกลางกับขนาดใหญ่ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่าภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารการศึกษา สามารถนำผลการศึกษาไปประกอบการกำหนดนโยบายในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และครูให้เหมาะสมกับสถานศึกษา

1.2 จากผลการวิจัย พบว่าผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สหวิทยาเขตมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จำแนกตามขนาดสถานศึกษาขนาดกลางกับขนาดใหญ่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสถิติที่ระดับ .05 โดยสถานศึกษาขนาดกลางมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมต่ำกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่ และสถานศึกษาขนาดกลางมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมต่ำกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร สามารถนำผลการวัดระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมไปใช้ประกอบการบริหารสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้การบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการสถานศึกษา

บรรณานุกรม

จุฑาทิพย์ ชนะเคน. (2559). *การศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ธีระ รุญเจริญ. (2557). *ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา(ฉบับปรับปรุง) เพื่อปฏิรูปรอบ 2 และประเมินภายนอกรอบ 3.* พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง จำกัด.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2553). *ผู้นำเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ: กระบวนทัศน์ใหม่และผู้นำใหม่ทางการศึ*กษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศิประภา ชัยประสิทธิ์. (2553). องค์การแห่งนวัตกรรม ทางเลือกใหม่ของผู้ประกอบการยุคใหม่. *วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 30, หน้า 60-63.

สุพิชชา พู่กันงาม. (2559). *การวิเคราะห์แบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

Horth, D. M., & Vehar, J. (2012). *Becoming A Leader Who Fosters Innovation. Greensborough:* Center for Creative Leadership.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1 9 7 0). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.

Scheffe, H. (1953). *A method for judging all contrasts in the analysis of variance*. Biometrika.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

Teachers' Performance Motivation Affecting Commitment with Bangbuathong Commercial Technological College, Nonthaburi Province

ธัญชนก สุภาชัย[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Thunchanok Supachai[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา[1],

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: yui_cute@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของครูกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และ (3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพยากรณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน ได้แก่ ผู้บริหาร และครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัย (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความผูกพันของครูต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี 2 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพัน ตามลำดับ ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 67.60 (R^2 = 0.676) โดยสามารถเขียนในรูปของสมการทำนายได้ ดังนี้ สมการคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = 1.355 + 0.471(X1) + 0.257(X2) สมการคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}y$ = 0.532 (X1) + 0.318 (X2)

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of motivation for teachers' performance at Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province, (2) study the level of teacher commitment with Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province, and (3) to study Teachers' Performance Motivation Affecting commitment with Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province. This research is a predictive research. The sample group of 58 people were: who were administrators and teachers of Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province. Collect data using a questionnaire. The confidence value for the entire issue was 0.97. Statistics used in data analysis is frequency, percentage, mean, standard deviation Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. Research results: (1) the motivation to work for the teachers of the Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province found that the overall average was at a high level, (2) Teachers' commitment to Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province found that the overall average was at a high level, (3) Teachers' Performance Motivation Affects commitment with Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province statistically significant at the .01 level. There are 2 aspects, ranked in order of importance from most to least is the need for success and the need for commitment, respectively. which can jointly predict the relationship with Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province got 67.60% (R2 = 0.676). It can be written in the form of a prediction equation as follows: Raw score equation $\hat{Y}$ = 1.355 + 0.471(X1) + 0.257(X2). Standard score equation $\hat{Z}y$ = 0.532 (X1) + 0.318 (X2).

Keywords: Performance motivation, commitment, performance motivation affecting commitment

บทนำ

การบริหารองค์กรในปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งและท้าทายความสามารถของผู้บริหาร เพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร นอกจากนี้แล้วการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย โดยจะเห็นว่าองค์กรต้องการทรัพยากรมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มศักยภาพขณะเดียวกันบุคลากรก็ต้องการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ถูกต้องตามภารกิจและเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งได้ รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ยุติธรรมและสร้างความพึงพอใจ เมื่อองค์กร

และบุคลากรต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันแล้วนั้น ผู้บริหารต้องมีแนวทางในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรโดยมุ่งให้ความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบุคลากรและประเด็นที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก คือความผูกพันกับองค์กร ซึ่งการสร้างความผูกพันกับองค์กรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความผูกพันเป็นตัวผสานความเป็นอันหนึ่งเดียวกันขององค์กร (เทียนศรี บางม่วงงาม, 2562, น. 1)

ในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล เนื่องจากบุคลากรมีความรู้สึกนึกคิดเป็นของตนเอง ดังนั้นเมื่อคนหลายคนมาทำงานร่วมกันย่อมเกิดความเห็นที่แตกต่าง รวมไปถึงมีวิธีการทำงานที่ต่างกันไป สิ่งที่องค์กรตลอดจนหัวหน้าทีมควรคำนึงถึงคือการบริหารจัดการความขัดแย้ง ให้เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว และขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานระบบทีมให้มีความราบรื่นขึ้น ซึ่งตัวแปรที่ส่งผลให้องค์กรต้องให้ความสำคัญอย่างหนึ่งนั่นคือความผูกพันในองค์กร เพราะความผูกพันเป็นตัวผสานความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กรที่กำลังเกิดช่องว่างส่งผลต่อกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (พิรญาณ์ น้ำแก้ว, 2563, น. 2)

เนื่องจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการดังที่ Steer and Porter (1977, p. 211) กล่าวว่า บุคคลที่มีความพอใจในการปฏิบัติงานและมีแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องรู้จักสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการ และความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งก็คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร นอกจากนี้เพื่อโน้มน้าวจิตใจของบุคคลให้เต็มใจทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่ และให้บุคลากรได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนที่มีต่อหน่วยงานและความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่องานในหน้าที่ อีกประการหนึ่งคือการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์การลาออก นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงย่อมปฏิบัติงานได้ดี (Steer, 1977, p. 46) โดยเฉพาะองค์กรทางการศึกษา

วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นองค์กรทางการศึกษา ดังนั้นการทำให้ครูมีความผูกพันกับวิทยาลัย ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจและสร้างความผูกพันกับวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้จึงถือได้ว่าความผูกพันกับวิทยาลัย เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ครูปฏิบัติงานกับวิทยาลัยอย่างยาวนาน นอกจากนี้แล้วความผูกพันกับวิทยาลัยยังมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันกับวิทยาลัยนั้นจะพัฒนาอย่างช้าแต่จะคงอยู่อย่างมั่นคง โดยจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันและแรงจูงใจให้ครูทำงานอุทิศตนเพื่อวิทยาลัย ในทางตรงกันข้ามหากครูเกิดความรู้สึกอึดอัดใจหรือไม่พึงพอใจต่องานที่ทำแล้ว และไม่มีความผูกพันกับวิทยาลัย จะส่งผลให้ครูนั้นลาออกจากวิทยาลัยไปได้อย่างง่าย และในช่วงที่ผ่านมา ทางวิทยาลัยยังสร้างแรงจูงใจให้ครูที่จะทำให้เกิดความผูกพันกับวิทยาลัยไม่ดีเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดปัญหาการลาออกของครูเป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของครูต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

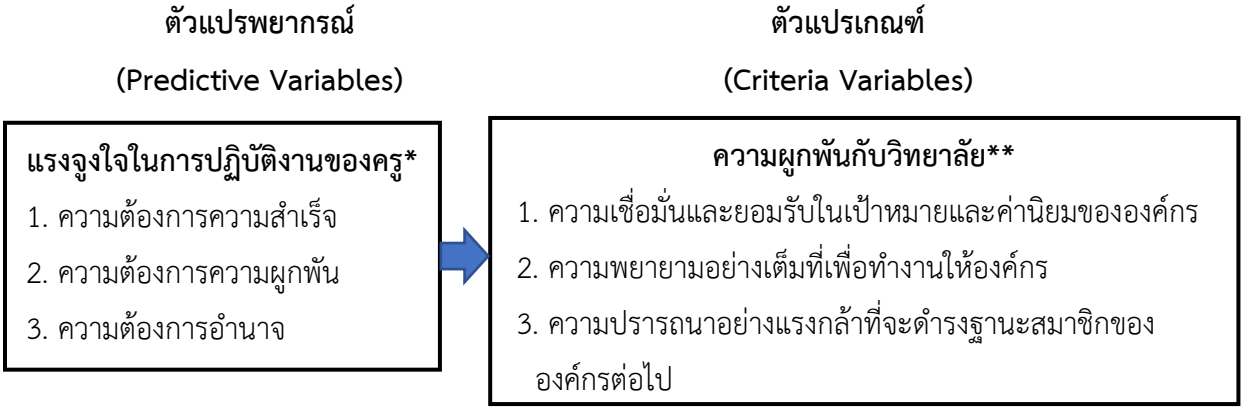
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยผู้วิจัยกำหนดตัวแปรหลัก คือ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และด้านความผูกพันกับวิทยาลัย

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961 อ้างถึงใน วรรณา อาวรณ, 2557, น. 16) สรุปว่าคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความต้องการ 3 ประการ ที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ ประกอบด้วย 1) ความต้องการความสำเร็จ 2) ความต้องการความผูกพัน และ 3) ความต้องการอำนาจ

ด้านความผูกพันกับวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีความผูกพันกับองค์กร ของสเตียร์ (Steers, 1977 อ้างถึงใน ศุลีพร จิตต์เที่ยง, 2554, น. 22) สรุปว่า ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกดังนี้ 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร และ 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไป

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

ที่มา: *แมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961 อ้างถึงใน วรรณา อาวรณ, 2557, น. 16); **สเตียร์ (Steers, 1977 อ้างถึงใน ศุลีพร จิตต์เที่ยง, 2554, น. 22)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 60 คน (วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 58 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี, 2565)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1. ความต้องการความสำเร็จ 2. ความต้องการความผูกพัน และ 3. ความต้องการอำนาจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร และ 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และความผูกพันต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำความรู้และแนวคิดที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเป็นเครื่องมือภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 นำผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าว มาสร้างแบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961 อ้างถึงใน วรรณา อาวรณ, 2557, น. 16) และด้านความผูกพันกับวิทยาลัยฯ ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีความผูกพันกับองค์กร ของสเตียร์ (Steers,

1977 อ้างถึงใน ศุลีพร จิตต์ เที่ยง, 2554, น. 22) และนำไปปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่อง และนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ถ้อยคำ (Wording) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ด้วยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence : IOC) คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ปรับแก้ภาษาและข้อความตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ ให้มีความชัดเจนในการสื่อความหมายมากยิ่งขึ้น โดยข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายบริหารงานวิชาการ หัวหน้าฝ่ายกิจการนักเรียน และครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง ประจำปีการศึกษา 2565

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยภาพรวม และรายด้าน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่มีค่ามากกว่า 0.70 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู เท่ากับ 0.97 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เท่ากับ 0.94 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

ขั้นตอนที่ 5 จัดพิมพ์และจัดทำเป็นแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้ Google Forms เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้าน และรายข้อ แล้วนำไปแปลผลโดยให้ความหมายของคะแนนเฉลี่ยแบบประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งกำหนดตามแนวของลิเคิร์ท

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้าน และรายข้อ แล้วนำไปแปลผลโดยให้ความหมายของคะแนนเฉลี่ยแบบประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งกำหนดตามแนวของลิเคิร์ท

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มาหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

5. วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลการตอบแบบสอบถามของผู้บริหาร ครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหาร ครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 89.70 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพัน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน ขณะที่ด้านความต้องการอำนาจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ระดับความผูกพันของครูต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความผูกพันของครูกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุด คือ ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไป

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีค่าอยู่ระหว่าง 0.778 - 0.969

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัด

นนทบุรี เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพันตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.822 (R = 0.822) และตัวแปรทั้งสองร่วมกันทำนายความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 67.60 (R^2 = 0.676)

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผลการวิจัย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านความต้องการอำนาจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสา เพชรนุ้ย (2560) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชริศ เจริญกุล (2563) ได้วิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง โดยภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิกา รุจิวณิชย์กุล, นพรัตน์ ชัยเรือง และวันฉัตร ทิพย์มาศ (2563) ได้วิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความมั่นคงของหน้าที่การงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ด้านความมั่นคงในการทำงานน่าจะเป็นเพราะอาชีพครูช่วยให้ฐานะทางครอบครัวอยู่ในระดับน่าพอใจ และเมื่อครบอายุราชการยังได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมสามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้และขณะปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้บังคับบัญชาและครูในโรงเรียนช่วยเหลือ ให้เกียรติและปกป้องเกียรติจากบุคคล รอบข้าง อีกทั้งระหว่างทำงาน ผู้บังคับบัญชามีการประเมินผลงานอย่างมีคุณธรรมและยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับมาสโลว์ Maslow, A. (1970) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้ว่า เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้วมนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาในสิ่งที่ยังไม่มี และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมของบุคคลต่อไป ความต้องการใหม่ที่ยังไม่ได้รับการ

ตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการในระดับสูงต่อไป

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความผูกพันของครูต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุด คือ ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร และรองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารจัดกิจกรรมให้ครูได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับครูและบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชานันทน์ ศิริกุลสถิตย์ (2562) ได้วิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์” ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรและความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูกน้ำ เจนหัดพล (2564) ได้วิจัยเรื่อง “ความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราทิพย์ เอี่ยนเหล็ง (2560) ได้วิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรโรงเรียนพนัสพิทยาคาร จังหวัดชลบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18” ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรครูและบุคลากรโรงเรียนพนัสพิทยาคาร จังหวัดชลบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับแรก คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร อันดับที่สอง คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อปฏิบัติงานในองค์กร และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรทาให้สมาชิกในองค์กร มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรอย่างเหนียวแน่น ซึ่งพฤติกรรมนี้แสดงให้เห็นถึงการร่วมมือ การเต็มใจทุ่มเทในการทำงาน ความสามัคคีของสมาชิกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เนื่องจากเมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วย่อมเต็มใจในการปฏิบัติงานทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการความผูกพัน ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารมีการส่งเสริม สนับสนุนให้ครูได้แสดงความสามารถในการทำงานเพื่อเป็นการเปรียบเทียบ ให้โอกาสได้รับเกียรติยศ การยกย่องชมเชยจากการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรดา ไชยบรรดิษฐ (2562) ได้วิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นูรมา แวดือเร๊ะ (2561) ได้วิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลฤดี ปุริเส, สุมิตรา ยาประดิษฐ์ และคณะ (2565) ได้วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริวิชญ์ โทสุรินทร (2561) ได้วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์กรของข้าราชการครูโรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์กรของข้าราชการครูโรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สำหรับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ด้านความต้องการอำนาจ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพราะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงไม่ถูกคัดเลือกเข้าสมการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการอำนาจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรให้ครูมีส่วนร่วมในปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ สนับสนุนให้ครูคิดและตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

2. จากผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันของครูต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกของวิทยาลัยต่อไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมี

ข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายของวิทยาลัยที่ชัดเจน โดยพัฒนาให้ครูมีศักยภาพในด้านความรู้และความสามารถ โดยเน้นให้ครูมีส่วนร่วมในทำงานเป็นทีม ให้ทุกคนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อวิทยาลัย

3. จากผลการวิจัย พบว่า สำหรับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ด้านความต้องการอำนาจ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันกับวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีการกระจายอำนาจในการบริหารไปยังหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ครูเกิดความรู้สึกว่าได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

2. ควรศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุของความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจในการทำงานของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

3. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ที่จะทำให้เกิดความรัก ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

บรรณานุกรม

ณิชานันทน์ ศิริกุลสถิต. (2562). *ความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์.* การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาตรมหาบัญฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

ธีรดา ไชยบรรดิษฐ. (2562). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

นูรมา แวดือเร๊ะ. (มกราคม-เมษายน 2561). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี,* 31(1), หน้า 172.

พิรญาณ์ น้ำแก้ว. (2563). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ภูริวิชญ์ โทสุรินทร. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์การของข้าราชการครูโรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัญฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

มลฤดี ปุริเส, สุมิตรา ยาประดิษฐ์, พีระฉัตร คชลี, จันจิรา เผือกแสงทิพย์ และ วิจิตรา พนมทิพย์ทศพล. (มกราคม-มิถุนายน 2565). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ,* 8(1), หน้า 270.

ลูกน้ำ เจนหัดพล. (2564). *ความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทรบุรี.

วรรณา อาวรณ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.* สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

วราทิพย์ เอี่ยนเหล็ง. (2560). *ความผูกพันต่อองค์การของครูและบุคลากรโรงเรียนพนัสพิทยาคารจังหวัดชลบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18.* งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วัชริศ เจริญกุล. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านยางสูง.* การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง. (2565). *ทะเบียนครูและบุคลากร.* นนทบุรี: วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง.

ศุลีพร จิตต์เที่ยง. (2554). *ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จากัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.* สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

สุพรรณิกา รุจิวณิชย์กุล, นพรัตน์ ชัยเรือง และวันฉัตร ทิพย์มาศ (มกราคม-เมษายน 2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช,* 1(13), หน้า 31 – 32.

อรสา เพชรนุ้ย. (2560). *การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2.* การค้นคว้าอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

Maslow, A. (1970). *Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs*. In R.F. Craven & C. J. Hirnle (Eds.), Fundamental of Nursing: Human Health and Function. 3rd ed. Philadelphia: Lippincott.

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

คุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม

The Professional Characteristics of School Administrators Integrated Four Sublime States of Mind Affecting the School Administration under the Secondary Educational Service Area Office, Samut Sakhon, Samut Songkhram

ณัฐชยา จันทร์ประคอง[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Natchaya Junprakong[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: natchaya.jun@outlook.rmutr.ac.th[1], suwitmbu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม (2) เพื่อประเมินการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม และ (3) เพื่อทำนายคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และครูในสถานศึกษา จำนวน 95 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ด้านคุณลักษณะความผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษา พบว่า ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพเชิงบูรณาการหลักเมตตา และด้านความรู้ ความสามารถเชิงบูรณาการหลักอุเบกขา สามารถร่วมกันทำนายการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ได้ร้อยละ 32.7 (R^2 = 0.327)

คำสำคัญ: คุณลักษณะความผู้บริหารมืออาชีพ หลักพรหมวิหารกับการบริหาร การบริหารสถานศึกษา

Abstract

The purposes of this study were (1) to evaluate the professional characteristics of school administrators integrated four sublime states of mind under The Secondary Educational Service Area Office Samut Sakhon Samut Songkhram (2) to evaluate the school management of school administrators. under The Secondary Educational Service Area Office Samut Sakhon Samut Songkhram, and (3) to predict the professional characteristics of school administrators integrated four sublime states of mind-affecting The School Administration under The Secondary Educational Service Area Office Samut Sakhon Samut Songkhram. This research is quantitative. The sample group includes 95 teachers and school administrators under the Secondary Educational Service Area Office, Samut Sakhon, Samut Songkhram. The statistical data used to analyze the data have frequency, percentage, average value, and standard deviation: Pearson's relative coefficient and multiple regression analysis. The research results include (1) The comprehensive professional characteristics of school administrators integrated four sublime states of mind is found to be very high (2) The school management of school administrators found that the overall situation was very high, (3) Qualification discovery, morality, and ethics of comprehensive professional managers affecting school management Comprehensive professional ethics, sound principles and knowledge Samutsakorn Samutsongkram Secondary School Education Service Area Office, which was 32.7 percent (R2 = 0.327)

Keywords: The professional characteristics of school administrators, integrated four sublime states of mind, the school administration

บทนำ

ความเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ทั้งในส่วนที่เป็นแรงกดดันภายนอก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของบริบทเศรษฐกิจและสังคมโลก อันเนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ส่วนต่าง ๆ ของโลกสามารถเชื่อมโยงข่าวสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วเกิดเป็นเครือข่ายที่ไร้พรมแดนเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น ณ ที่หนึ่งย่อมที่จะต้องส่งผลกระทบต่อกันทันทีในวงกว้าง รวมทั้งผลกระทบของการเป็นประชาคมอาเซียน และความต้องการกำลังคนที่มีทักษะในศตวรรษที่ 21 ประกอบกับแรงกดดันจากภายในประเทศจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่ส่งผลให้ ประเทศเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งทางด้านการศึกษาตามที่ระบุไว้ในแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 - 2579) เกี่ยวกับปัญหาการศึกษาที่ยังมีปัญหาหลายประการนับตั้งแต่ปัญหาคุณภาพของคนไทยทุกช่วงวัย ปัญหาคุณภาพและมาตรฐานการจัด

การศึกษาในทุกระดับ ส่งผลกระทบต่อระบบการศึกษาที่ต้องปรับเปลี่ยนให้สนองและรองรับความท้าทายดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่ประเทศไทยต้องปฏิรูปการศึกษาภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับใหม่ กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และกรอบทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อให้สามารถนำพาประเทศไปสู่ความมั่นคงมั่งคั่งและยั่งยืนในอีก 20 ปีข้างหน้า (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2560, น. 4)

จากกระแสของพลวัตรดังกล่าวทำให้ โลกเข้าสู่มิติสัมพันธ์รูปแบบใหม่ ซึ่งทำให้เกิดความพยายามในการที่จะจัดระเบียบโลกภายใต้มาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และการศึกษาที่ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบในด้านของการเป็นโอกาสและเป็นภัยคุกคามในเวลาเดียวกัน ต่อมาการพัฒนาของทุกประเทศทั่วโลก ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของประเทศ และเปิดกว้างออกสู่นานาชาติมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิรูประบบราชการ และปฏิรูปการศึกษา เพื่อพัฒนาศักยภาพของประเทศสู่การแข่งขันบนเวทีนานาชาติ และการพัฒนาที่นำไปสู่ยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ ที่ประชาชนสามารถทีจะเรียนรู้ สร้างความรู้และสามารถที่จะใช้ความรู้ในการผลิตเพื่อการแบ่งปันได้อย่างมีมาตรฐาน ในขณะเดียวกันก็สามารถรักษาเอกลักษณ์ของความเป็นไทยได้ เพราะฉะนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิรูประบบการศึกษา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ และ โอกาสในการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถเรียนรู้ สืบค้นความรู้ จัดเก็บความรู้และสามารถใช้ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2555, น. 1) แนวทางการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ได้มุ่งเน้นการพัฒนาคนทุกช่วงวัยให้เข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการนำหลักธรรมบูรณาการเข้ากับหลักปฏิบัติมาเสริมสร้างสักยภาพของคนในทุกมิติ ทั้งด้านร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงมีสติปัญญาที่รอบรู้และมีจิตใจที่สำนึกในศีลธรรมคุณธรรมจริยธรรม และความเพียรมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในสังคมและหนุนเสริมสถาบันทางสังคมให้แข็งแกร่งและเอื้อต่อการพัฒนาคน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554, น. 45)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ.2542 และมาตร 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 มีสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม จำนวน 20 แห่ง ซึ่งมีหน้าที่จัดการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามพระราชบัญญัติการศึกษาดังกล่าว โดยผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้นำองค์กรเป็นกลไกและเป็นตัวแปรสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถ มีคุณลักษณะความเป็นมืออาชีพ และประสบการณ์ทางการบริหาร เพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรต้องใช้ความสามารถที่เหมาะสมสอดคล้องกับบทบาทที่ปฏิบัติ จากผลสัมฤทธิ์การทดสอบทางการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับชาติ (O-NET) ปี 2561 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และ 6 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ต่ำกว่า

ค่าเฉลี่ยระดับประเทศของโรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์ ซึ่งอยู่ภายใต้ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม และผลงานมาตรฐานโรงเรียนสากล SCQA ประจำปีการศึกษา 2560 ผลลัพธ์ด้านนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STUDENT and Stakeholder - Focused Results) ในส่วนความพึงพอใจของชุมชน พบว่า ความพึงพอใจด้านครูและผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (รายงานมาตรฐานโรงเรียนสากล SCQA, 2560, น. 88) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาอาจมีปัจจัยบางประการที่ส่งผลให้การบริหารสถานศึกษาในบางด้านมีผลสัมฤทธิ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์

จากสภาพของปัญหา ผลกระทบ และความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมผู้บริหารให้มีคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหาร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม
2. เพื่อประเมินการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม
3. เพื่อทำนายคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม

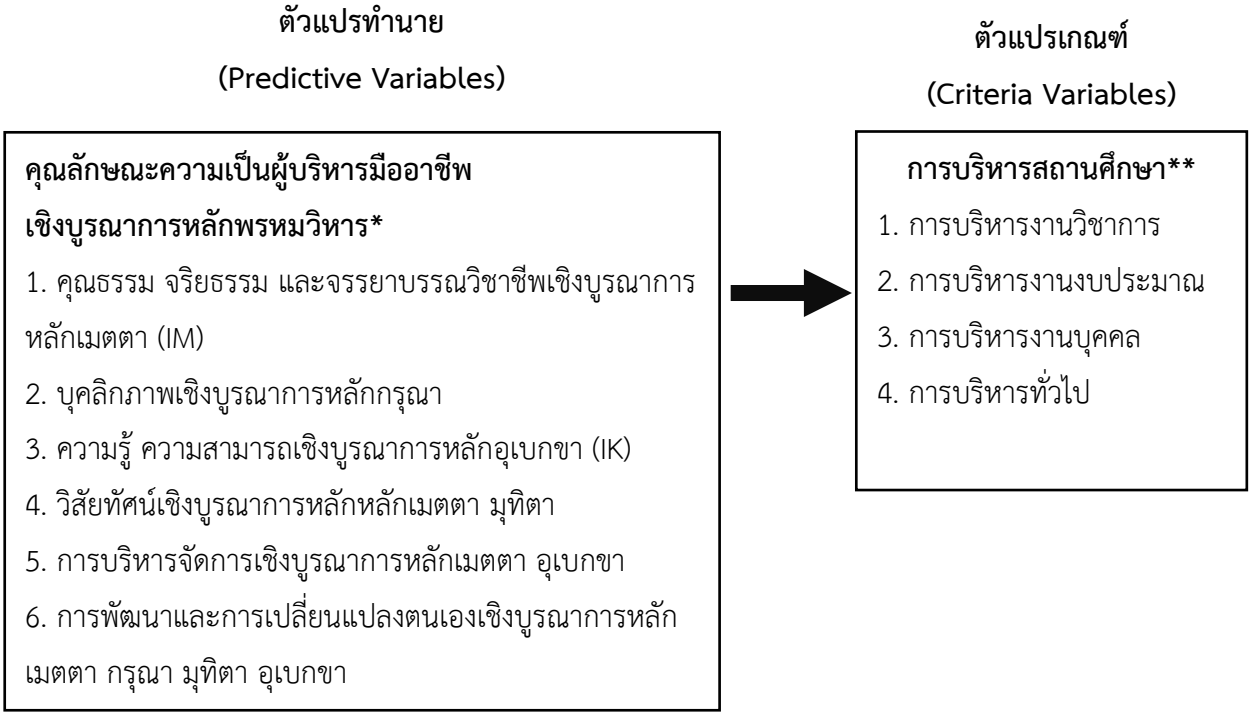
การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัย เพื่อเป็นการศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม และในการวิจัยครั้งนี้ได้ได้สังเคราะห์ตัวแปรทำนายจากแนวคิดของนักวิชาการและนักวิจัย ธนวัฒน์ สายนภา 6 ด้าน ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงตนเอง (ธนวัฒน สายนภา, 2559; นพพงษ์ บุญจิตราดุล, 2557; สมาน พงษ์จำนงค์, 2547; สมชาย เทพแสง, 2549; อรจิรา เทพแสง, 2549; ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2555; ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2561; วีระ ประเสริฐศิลป์, 2551; ธีระ รุญเจริญ, 2562) โดยบูรณาการตามหลักพรหมวิหารตามความเหมาะสม สำหรับการบริหารสถานศึกษาใช้แนวคิดขอบข่ายและภารกิจการบริหารและจัดการสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 39 ทั้ง 4 ด้าน ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ตัวแปรที่ต้องการศึกษา ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร รองผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานและครูในสถานศึกษา จำนวน 95 คนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม จำนวน 19 แห่ง คือ โรงเรียนอนุบาลสมุทรสาคร โรงเรียนคลองครุ โรงเรียนท่าทราย โรงเรียนวัดศรีเมือง โรงเรียนยกกระบัตร โรงเรียนวัดบางปิ้งโรงเรียนเทพนรรัตน์ และโรงเรียนบ้านบางปิ้ง ประจำปีการศึกษา 2565 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม, 2565, น. 57)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยใช้ตารางสำเร็จรูป Krejcie &

Morgan (1970, pp. 607-610) จำนวน 95 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และอายุการปฏิบัติราชการในตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 75)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เป็นแบบมาตราประมาณค่า มี 5 ระดับ ของไลเคิร์ท (Likert, อ้างถึง ในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 75)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหาร และการบริหารงานในสถานศึกษา

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ได้ข้อคำถามจำนวน 67 ข้อ

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ค่า IOC แล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรในโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1990, pp. 202-204) พบว่าข้อคำถาม ทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.993 แล้วนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม จำนวน 95 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อ ใช้วิเคราะห์คำนวณหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหาร มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน (อ้างถึงใน พิมลพรรณ เพชรสมบัติ, 2561, น. 43)

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมิน

4. วิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปัจจัยคุณลักษณะความผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ที่มีผู้เขียนตอบมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารสถานศึกษา และครูของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และครูของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 65.26 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.74 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 29.47 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 73.69 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันครูผู้สอน (ที่มิได้ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน) จำนวน 41 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.16 รองลงมา คือ หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 0 - 10 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 41.05 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 11 - 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารและการบริหารสถานศึกษา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารและการบริหารสถานศึกษา พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักสมานัตตตา บุคลิกภาพเชิงบูรณาการหลักกรุณา ความรู้ ความสามารถเชิงบูรณาการหลักอุเบกขา การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงตนเองเชิงบูรณาการหลักเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา การบริหารจัดการเชิงบูรณาการหลักเมตตา อุเบกขา และคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพเชิงบูรณาการหลักเมตตา ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ การบริหารทั่วไป การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานงบประมาณ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารและการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม มีค่าอยู่ระหว่าง -.087 – 0.463 โดยไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์วิเคราะห์สมการถดถอยพหุในเรื่อง Multicollinearity

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะความผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามสมการทำนายต่อไปนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = 2.356 + 0.241(IM) + 0.178(IK) (R^2 = 0.327)

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}y$ = 0.394 (IM) + 0.342 (IK) (R^2 = 0.327)

โดยมีค่าอิทธิพลการทำนายร้อยละ 32.7

สำหรับคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหาร บุคลิกภาพเชิงบูรณาการหลักกรุณา วิสัยทัศน์เชิงบูรณาการหลักหลักเมตตา มุทิตา การบริหารจัดการเชิงบูรณาการหลักเมตตา อุเบกขา และการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงตนเองเชิงบูรณาการหลักเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา

ไม่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงไม่ถูกคัดเลือกเข้าสมการ

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ วิสัยทัศน์เชิงบูรณาการหลักเมตตา มุทิตา บุคลิกภาพเชิงบูรณาการหลักกรุณา ความรู้ ความสามารถเชิงบูรณาการหลักอุเบกขา การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงตนเองเชิงบูรณาการหลักเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา การบริหารจัดการเชิงบูรณาการหลักเมตตา อุเบกขา และคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพเชิงบูรณาการหลักเมตตา วิสัยทัศน์เชิงบูรณาการหลักหลักเมตตา มุทิตา อยู่ในระดับสูงที่สุดกว่าทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารมองสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างซื่อสัตย์และสร้างสรรค์มีความมุ่งมั่นที่จะจัดการภารกิจของตนเองและภารกิจขององค์กรให้อยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมโดยใช้หลักเมตตา มาเสริมสร้างประสิทธิภาพมีความปารถนาดีต่อผู้อื่น มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมถึงมีความยินดีในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตผ่องใส รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความเต็มใจรวมถึงส่งเสริม สนับสนุนผู้อื่นอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาที่กำหนดให้ผู้บริหารสถานศึกษา ต้องเป็นผู้นำเชิงคุณธรรมจริยธรรมและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเป็นผู้บริหารมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์มองการไกล สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาผู้ร่วมงานมีคุณธรรมและจริยธรรมที่เหมาะสม (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2549)

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศการประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษาการวางแผนการศึกษาพัฒนาการศึกษาหรือแผนกลยุทธ์จัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม มีการประชาสัมพันธ์งานการศึกษา การส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษางานประสานราชการกับส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น งานกำกับดูแลสถานศึกษา ติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและรายงาน การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด

คือ การบริหารทั่วไป การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานงบประมาณ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุกตนันท์ หวานฉ่ำ (2555) เรื่อง การบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน ในอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารสถานศึกษา และ 2 ประสิทธิผลของโรงเรียน อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้าน และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน ในอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่าโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพเชิงบูรณาการหลักเมตตา และความรู้ ความสามารถเชิงบูรณาการหลักอุเบกขา สำหรับคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหาร บุคลิกภาพเชิงบูรณาการหลักกรุณา วิสัยทัศน์เชิงบูรณาการหลักเมตตา มุทิตา การบริหารจัดการเชิงบูรณาการหลักเมตตา อุเบกขา และการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงตนเองเชิงบูรณาการหลักเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ไม่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงไม่ถูกคัดเลือกเข้าสมการ ซึ่งตัวแปรทั้งสองร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาได้ร้อยละ 32.70 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ยังมีปัจจัยแทรกซ้อนในด้านอื่นที่อาจจะส่งผลในเรื่องของคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษานอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพเชิงบูรณาการหลักเมตตา และความรู้ ความสามารถเชิงบูรณาการหลักอุเบกขา ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรพัฒนาในด้านของการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม เป็นธรรม และเสมอภาค

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ

และอันดับสุดท้าย คือ การบริหารงานงบประมาณ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม หรือโรงเรียนที่มีบริบทใกล้เคียงกันสามารถนำสมการทำนายคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม ไปใช้ในการบริหารและพัฒนาโรงเรียน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม และพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะความเป็นผู้บริหารมืออาชีพเชิงบูรณาการหลักพรหมวิหารและการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร ในแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2561). *ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารองค์การ : แนวคิด ทฤษฎีและกรณีศึกษา.* กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2555). *ทักษะผู้บริหาร.* กรุงเทพฯ: G.P. Cyber Print 2550.

ธนวัฒน์ สายนภา. (2559). *การศึกษาคุณลักษณะผู้บริหารมืออาชีพของโรงเรียนในอำเภอบ่อไร่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธานินทร์ ศิลป์จาร. (2557). *การศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วย SPSS.* กรุงเทพมหานคร: วีอินเตอร์พริ้นท์ กรุงเทพมหานคร.

ธีระ รุญเจริญ. (2562). *ทิศทางการจัดการเรียนรู้สู่การศึกษา 4.0 ในยุดิจิทัลรวมบทความการบริหารการศึกษากับการพัฒนาการจัดการเรียนรู้สู่การศึกษาในยุคดิจิทัล ชุดที่ 1*. อุบลราชธานี: วิทยาการพิมพ์.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย. (2557). *หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา.* นนทบุรี: ตีรณสาร.

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2561). *การวิจัยทางการบริหารศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.

ยุกตนันท์ หวานฉ่ำ. (2555). *การบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียน ในอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

โรงเรียนอ้อมน้อยโสภณชนูปถัมภ์. (2560). *รายงานมาตรฐานโรงเรียนสากล SCQA*. เข้าถึงได้จาก: http://osc.ac.th/mainpage

วีระ ประเสริฐศิลป์. (2551). *ผู้บริหารมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2555). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาย เทพแสง และอรจิรา เทพแสง. (2549). *ผู้นำยุคใหม่ : หัวใจของการปฏิรูป*. นนทบุรี: เกรทเอ็ดดูเคชัน.

สมาน พงษ์จำนงค์. (2547). *การศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร สมุทรสงคราม. (2565). *แผนปฏิบัติการประจำปี 2565*. เข้าถึงได้จาก: http://www.sesaskss.go.th/

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2549). *เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูของคุรุสภา พ.ศ. 2537*. กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

Cronbach, L. J. (1990*). Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York : Harper Collins Publishers.

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

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครู ในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

Transformational Leadership Affecting the Quality of Teachers' Educational Management in Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province

พิตตินันท์ วงษ์สถิตย์[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Pittinan Wongsatit[1] and Suwit Phanujaree[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

E-mail: Pittysung@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อวัดระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และ (3) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพยากรณ์ (predictive research) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 58 คน ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.983 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอนผลการวิจัยพบว่า (1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (2) คุณภาพการจัดการศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมี 2 ด้านที่ส่งผล เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (IC) และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (II) ตามลำดับ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการจัดการศึกษา ได้ร้อยละ 84.00 (R^2 = 0.840) โดยสามารถเขียนในรูปของสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้ สมการคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = -0.840 + 0.372 (II) + 0.640 (IC) สมการคะแนนมาตรฐาน Z_Y = 0.335 (Z_{II}) + 0.634 (Z_{IC})

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพการจัดการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง

Abstract

The objectives of this research were (1) to measure levels of the administrators' transformational leadership in Bangbuathong Commercial Technological College, Nonthaburi Province; (2) to measure levels of the quality of teachers' educational management in

Bangbuathong Commercial Technological College, Nonthaburi Province and (3) to create predictive equations of the transformational leadership affecting the quality of teachers' educational management in Bangbuathong Commercial Technological College, Nonthaburi Province. This research is a predictive research. The sample group were consisted of 58 people. Key informants were school administrators and teachers of Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province. The instrument used for collecting data was a set of questionnaires having a confidence value of 0.983. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient analysis, and Stepwise multiple regression analysis. Research results found that: (1) the administrators' transformational leadership in the Bangbuathong Commercial Technological College in overall was at the highest level, (2) The quality of teachers educational management in overall was at the highest level, and (3) Transformational Leadership affected the quality of teachers' educational management in Bangbuathong Commercial Technological College Nonthaburi Province. with statistical significance at 0.01 level. There were 2 aspects which affected Commitment with Bangbuathong Commercial Technological College. They could sort in order of importance from most to least, namely ideologically influence (II) and consideration of the individual (IC). Both of them could predict Commitment with Bangbuathong Commercial Technological College 84.00 percent. The predictive equations were as follows: Raw score equation $\hat{Y}$ = -0.840 + 0.372 (II) + 0.640 (IC) Standardized score equation $Z_Y = 0.335\ (Z_{II}) + 0.634\ (Z_{IC})$

Keywords: Transformational leadership, educational management quality, Bangbuathong commercial technological college

บทนำ

ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นหนึ่งในบุคลากรทางการศึกษาที่สำคัญของ สถานศึกษาที่จะนำความสำเร็จมาสู่สถานศึกษา สามารถบันดาลให้การปฏิรูปการเรียนรู้ในสถานศึกษาเกิดขึ้นและสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วนในกระบวนการ เพราะผู้บริหารสถานศึกษา คือ ผู้ที่จะชี้นำ สั่งการ และวางกรอบทิศทางการบริหารจัดการศึกษา ให้สถานศึกษาเป็นไปตามกฎหมาย และแนวนโยบายของภาครัฐ ครูยุคใหม่ที่กำลังเข้าสู่การปฏิรูปการเรียนรู้ ย่อมปรารถนาผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ ที่มีแนวการบริหารตอบสนองต่อการปฏิรูปการเรียนรู้ ขณะเดียวกันผู้บริหารยุคใหม่ก็มีบทบาทสำคัญในการบริหารโรงเรียนตามแนวการบริหารแบบใหม่ มีปรัชญา แนวคิด วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และวิธีบริหารงานที่สอดคล้องกันกับพระราชบัญญัติการศึกษา

แห่งชาติ (พระมหาสมบูรณ์ สุธมโม (ทองแก้ว), 2557) และการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยมีภาวะผู้นำ (Leader) เป็นกุญแจสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของสถานศึกษา ทั้งยังต้องรับบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของครู ส่งเสริมให้ครูพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับทัดเทียมกับชาติอื่น

การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ ผู้เรียนจะได้รับความรู้ หรือประสบการณ์อันเกิดจากการเรียนรู้ได้มากน้อยเพียงใดนั้น ครูต้องมีคุณสมบัติที่มากกว่าการเป็นผู้ทำหน้าที่สอน (Instructor) ครูควรมีลักษณะของการเป็นผู้ชี้แนะในการเรียนรู้ (Learning Coaching) และสามารถเป็นผู้นำพานักเรียนท่องเที่ยวไปสู่โลกแห่งการเรียนรู้ได้ (Learning Travel Agent) ดังนั้น จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของครูจากยุคสมัยก่อนเมื่อก้าวสู่ยุคแห่งศตวรรษที่ 21 ครูในโลกยุคใหม่ต้องมีความรอบรู้ มากกว่าการเป็นผู้ดูแลรายวิชาที่สอนแต่บทบาทของครูคือการเพิ่มพูนความรู้แก่นักเรียน เสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ การจัดการเรียนรู้ต้องมีความสัมพันธ์ มีขั้นตอนและกระบวนการ เป็นลำดับที่ผู้เรียนสามารถมีส่วนร่วมกับการเรียนการสอน ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์และบูรณาการกับรายวิชาอื่น ๆ ได้ ครูต้องใช้กระบวนการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายเหมาะสมกับความสามารถของผู้เรียนแต่ละคน ครูที่มีคุณภาพในการจัดการศึกษาจะกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี

การบริหารการศึกษาเป็นวิธีการที่สามารถพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ ผู้บริหารสถานศึกษามีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อพัฒนาให้มีคุณภาพ สามารถยกระดับผู้เรียนและสถานศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ครูมีบทบาทสำคัญในการจัดการเรียนการสอนที่จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนด้วยกันทั้งสิ้น จากการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยวัดจากผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (Vocational National Educational Test: V-NET) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการทดสอบเพื่อทดสอบความรู้และประเมินความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพ ทักษะในศตวรรษที่ 21 และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการอาชีวศึกษาของสถานศึกษา และเพื่อเป็นข้อมูลและสารสนเทศในการขับเคลื่อนการอาชีวศึกษาของประเทศให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาและแผนพัฒนาประเทศ ซึ่งผลการทดสอบดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ต่ำ (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2562 : ผลการทดสอบ V-Net ประจำปีการศึกษา 2562)

จากสภาพของปัญหาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จึงได้ทบทวนวรรณกรรม พบว่า ยังไม่มีใครเคยทำวิจัยในประเด็นนี้มาก่อน จึงสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” เพื่อนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสู่ความเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอันจะทำให้การบริหารงานของวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

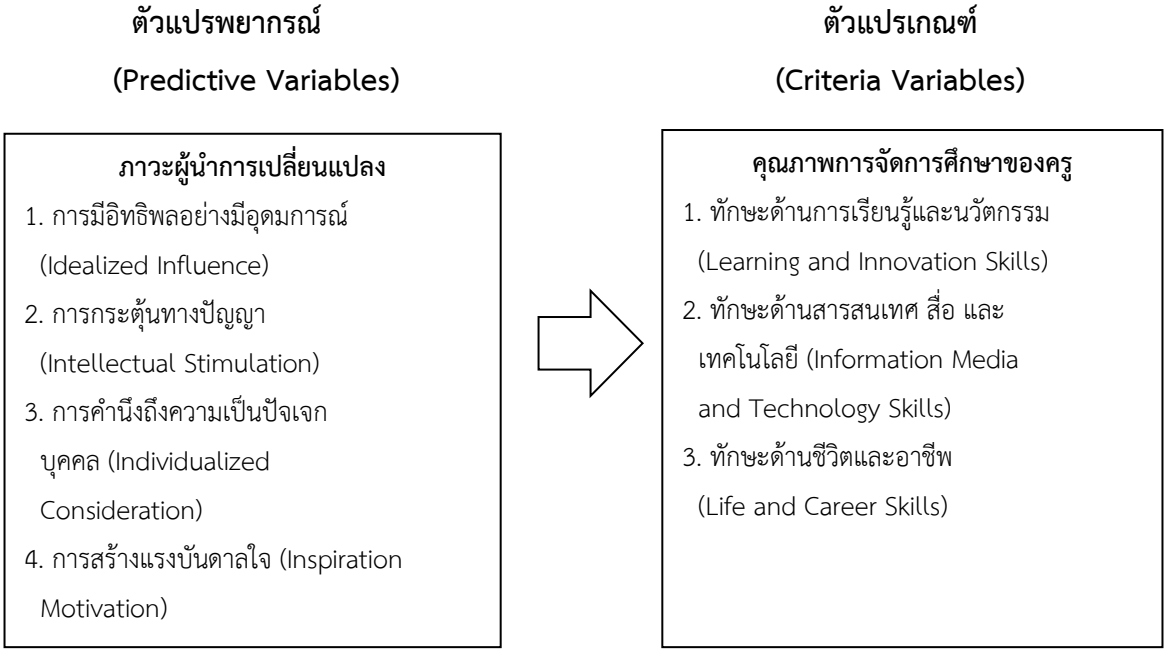
วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อคือ 1) เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อวัดระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพการจัดการศึกษาของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ใช้ทฤษฎีของ Bernard M. Bass & Bruce J. Avolio (1994, p. 7) ประกอบด้วยประเด็นเนื้อหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ตามทฤษฎีของ แบสและอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1994, pp. 3-4) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) การกระตุ้นทางปัญญา 3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 4) การสร้างแรงบันดาลใจ และคุณภาพการจัดการศึกษาตามแนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2560, น. 12-16) ประกอบด้วยประเด็นเนื้อหาเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการจัดการศึกษา ตามแนวคิดของแนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 3 ตัวแปร 1) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม 2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี 3) ทักษะด้านชีวิตและอาชีพ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย ครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 60 คน ปีการศึกษา 2565

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 58 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครู วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) 2) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) 3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) 4) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของอุทุมพร จันทร์สิงห์ (2561,น. 88) ชนิด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาของครู วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) 2) ทักษะด้านสารสนเทศ (Information Media and Technology Skills) 3) ด้านชีวิตและอาชีพ (Life and Career Skills) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของอุทุมพร จันทร์สิงห์ (2561,น. 88)

ตอนที่ 4 เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและคุณภาพการจัดการศึกษาของครู ในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำความรู้และแนวคิดที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเป็นเครื่องมือภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 นำผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าว มาสร้างแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ตามทฤษฎีของ แบสและอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1994, pp. 3-4) และตามแนวคิดของแนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2560, น. 12-16) และนำไปปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่อง และนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ถ้อยคำ (Wording) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ด้วยการหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC 1.00 ทุกข้อคำถาม

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายบริหารงานวิชาการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน และครูในสถานศึกษา จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครู ในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยภาพรวม และรายด้าน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, อ้างถึงซูฮัยลา เจ๊ะฮะ, 2560, น. 90) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่มีค่ามากกว่า 0.70 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.983

ขั้นตอนที่ 5 จัดพิมพ์และจัดทำเป็นแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้ Google Forms เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ทางสถิติโดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง วิเคราะห์ทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้าน และรายข้อ แล้วนำไปแปลผลโดยให้ความหมายของคะแนนเฉลี่ยแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามแนวของลิเคิร์ท (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 121)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง วิเคราะห์ทางสถิติ โดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้าน และรายข้อ แล้วนำไปแปลผลโดยให้ความหมายของคะแนนเฉลี่ยแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามแนวของลิเคิร์ท (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 121)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง โดยใช้การพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย ครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย ครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40 เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 53.45 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 36.21 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 98.30 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครู ในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านการกระตุ้นทางปัญญาและด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการจัดการศึกษาของครู พบว่า คุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด คือ ทักษะด้านชีวิตและอาชีพ ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี และทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี 2 ด้าน เรียงลำดับ

ความสำคัญจากมากไปน้อย คือ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านการอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ตามลำดับ ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการจัดการศึกษาของครู ในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 84.00 (R^2 = 0.840)

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ดูแลเอาใจใส่ครู บุคลากรทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คำนึงถึงศักยภาพของแต่ละบุคคล สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้ครู บุคลากร ตระหนักถึงปัญหา และร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระครูปลัดสมชาย อภิวณฺโณ (เฮาลี้) (2558) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะวิธีที่ผู้นำได้ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถจนก่อให้เกิดอำนาจอิทธิพลหรือเกิดการยอมรับ จนสามารถจูงใจผู้อื่นหรือชักนำพาผู้อื่นให้ปฏิบัติภารกิจการงานของกลุ่มหรือองค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของผู้นำหรือองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติศักดิ์ ปัญโญ (2561) ได้วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 จากการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ผลการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลมาลย์ ไชยศิริธัญญา (2559) ได้วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การกระตุ้นสติปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างแรงบันดาลใจ และการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ 2. สมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม และการบริการที่ดี 3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทุกด้านส่งผลต่อสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 โดยสามารถร่วมกันทำนายสมรรถนะหลักของ

ครูในภาพรวมได้ ร้อยละ 81.6 เรียงลำดับตามอิทธิพลของการส่งผลเป็นรายด้านดังนี้ 1) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นสติปัญญาส่งผลต่อจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู 2) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างแรงบันดาลใจ และการกระตุ้นสติปัญญาส่งผลต่อการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการสร้างแรงบันดาลใจส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ และการสร้างแรงบันดาลใจส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและ 5) การสร้างแรงบันดาลใจ และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลส่งผลต่อการบริการที่ดี

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของครู ในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารกำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนของครูทุก ๆ ภาคเรียนอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดนโยบายให้ครูสอนในรูปแบบ Active Learning และเน้นให้ครูปลูกฝังให้ผู้เรียนมีทักษะในการแก้ปัญหา สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เรียนรู้ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เข้าถึงและใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ร่วมกันในสังคมวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พระมหาตุ๋ย ขนฺติธมฺโม (2561) กล่าวว่า ครูมีบทบาทความสำคัญต่อสังคมมากมาย จนกระทั่งสังคมยกย่องให้ครูเป็นปูชนียบุคคล เพราะนอกจากครูจะคอยสั่งสอนอบรมวิชาความรู้ต่าง ๆ แล้วครูจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ต่อสุขทุกข์ของศิษย์ ความเจริญก้าวหน้าของศิษย์และคอยปกป้องมิให้ศิษย์กระทำความชั่วต่าง ๆ งานของครูเป็นงานสร้างสรรค์ที่บริสุทธิ์เพราะเป็นการวางรากฐานความรู้ ความดี และความสามารถทุก ๆ ด้านแก่ศิษย์ เพื่อช่วยให้สามารถดำรงตนเป็นคนดี มีอาชีพเป็นหลักฐาน และเป็นประโยชน์แก่สังคม เพื่อความสำเร็จ ความก้าวหน้าและความสุขความเจริญของผู้อื่นตลอดชีวิต ครูเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อสังคมและประเทศชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก บุญนาค (2563) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะครูในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม ระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะครูในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม ระดับประถมศึกษา โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุอัมพร มียิ่ง และคณะ (2560) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยพบว่า 1) ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และภารกิจของสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนด้านการนิเทศติดตามการปฏิบัติงานของครู มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) คุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูเอกชนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

ผู้บริหารสถานศึกษามีการมอบหมายงาน หรือหน้าที่แก่ครู โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ตามความเหมาะสมและศักยภาพของแต่ละบุคคล รวมถึงมีการติดตาม ดูแล แนะนำผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล และส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาครูอย่างต่อเนื่อง ดังที่ พระครูปลัดสมชาย อภิวณฺโณ (เฮาลี้) (2558) ได้ให้ความหมายไว้ความว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จผลตามเป้าหมาย จะต้องใช้ศิลปะในการโน้มน้าวบุคคลในองค์กรให้คล้อยตาม เพื่อให้ความร่วมมือและช่วยปฏิบัติงาน ผู้นำเพียงคนเดียวจะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ แต่ความสามารถของผู้นำในการชักจูงให้บุคคล ในองค์กรคล้อยตามและยินยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจจะเป็นส่วนสำคัญให้งานสำเร็จ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อผู้บริหารทุกคน เพราะจะเป็นแนวทางไปสู่เป้าหมาย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ พนัชกร พองาม (2558, หน้า 19) ได้ให้ความหมายไว้ความว่า ผู้นำที่ใช้การปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในการสร้างความร่วมมือ สร้างแรงจูงใจให้สูงขึ้น จนส่งผลให้ผู้ร่วมงานรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมผู้นำที่มีความสามารถใช้คุณลักษณะที่สาคัญของตนในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุอัมพร มียิ่ง และคณะ (2560) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษากับคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูมีความสัมพันธ์กันในทางบวกและอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามณี ไกรคุณาศัย และคณะ (2560) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางอ้อมผ่านความเข้มแข็งของวัฒนธรรมโรงเรียน และคุณภาพการจัดทรัพยากรการเรียนรู้ ไปยังคุณภาพกระบวนการจัดการเรียนรู้ นอกจากนี้ปัจจัยคุณภาพกระบวนการจัดการเรียนรู้เป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลทางตรงต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

ข้อเสนอแนะ

1. **ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้**

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ควรให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างความศรัทธาและความไว้วางใจในการที่ได้ร่วมงานกัน

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการจัดการศึกษาของครู ในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ควรกำหนดนโยบายให้ครูปลูกฝังและถ่ายทอดให้ผู้เรียนใช้วิธีคิดเชิงระบบ สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ตามสถานการณ์ และส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ควรส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ เป็นพิเศษ และพัฒนาเสริมในด้านอื่น ๆ ด้วย เพื่อการเป็นผู้บริหารแบบมืออาชีพ ส่งผลต่อการเป็นสถานศึกษาคุณภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่องระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในสังกัดสำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและคุณภาพการจัดการศึกษาของครูในวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

บรรณานุกรม

กมลมาลย์ ไชยศิริธัญญา. (2559). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2*. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

กิติศักดิ์ ปัญโญ. (2561). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3*. ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

เกตุอัมพร มียิ่ง. (2560). *ปัจจัยภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์. สาขาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

จุฑามณี ไกรคุณาศัย และคณะ. (2560). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอาชีวศึกษา.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ซูฮัยลา เจ๊ะฮะ. (2560). *ปัจจัยพหุระดับที่ส่งผลต่อทักษะการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการวิจัยและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปราณี สาไพรวัน. (2558). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2*. ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

พนัชกร พองาม. (2558). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา :กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านหมอ “พัฒนานุกูล”*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

พระครูปลัดสมชาย อภิวณฺโณ (เฮาลี้). (พฤษภาคม-สิงหาคม 2558). ภาวะผู้นำสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ฯ,* 2(2), หน้า 118.

พระมหาตุ๋ย ขนฺติธมฺโม และพระสมุห์พุฒิพงษ์ พุทฺธิวโส. (2564). *บทบาทครูในศตวรรษที่ 21 “ครูผู้สร้างคน”*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์อุทัยธานี, อุทัยธานี.

พระมหาสมบูรณ์ สุธมโม (ทองแก้ว). (2557). บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ฯ*, 1(1), หน้า 89-102.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. (2562). *ผลการทดสอบ V-Net ประจำปีการศึกษา 2562.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ.

สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). *แนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพมหานคร: สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

อุทุมพร จันทร์สิงห์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับการทำงานเป็นทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

Bernard M. Bass. (1985). *Leadership and Perfomance Beyond Expectations*. New York:The free Press.

ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Achievement-Oriented Management Skills Affecting Small Size Schools Persistence under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2

เศรษฐา เทพสาร[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Settha Thepsarn[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: palovefhun@gmail.com[1], suwitmbu@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) ศึกษาการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก และ (3) ศึกษาทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 โดยเป็นการวิจัยเชิงพยากรณ์ กลุ่มตัวอย่าง 156 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.864 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า (1) ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) การคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3) ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี 2 ด้าน ที่ส่งผลเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (X_1) และด้านมุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ (X_2) ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์การคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก (Y_{tot}) ได้ร้อยละ 35.2 (R^2 = 0.352) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y_{tot} = 1.761 + 0.312(X_1) + 0.291(X_2)$ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z_{tot} = 0.337(Z_1) + 0.407(Z_2)$

คำสำคัญ: ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก การคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก

Abstract

The purposes of this research were to study (1) the achievement-oriented management skills (2) the small-size schools' persistence and (3) the achievement-oriented

management skills affecting small-size schools' persistence under Prachuap Khiri Khun Primary Education Service Area Office 2. This research was predictive research. The sample of this research had 156 people. The instrument for collecting data was a questionnaire. The reliability statistics was 0.864. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient and Stepwise multiple regression analysis. The research results were found as follows; (1) the overall of the achievement-oriented management skills in the small-sized school were at a high average; (2) the overall of the small-size schools' persistence as a whole were at a high average; (3) the achievement-oriented management skills affecting small-size schools' persistence was statistically significant different at the 0.05 level. There were two aspects that had an affecting. They sorted the order of importance from most to least: commitment to success (X_1) and commitment to methodology (X_2). The prediction of the small-size schools' persistence (Y_{tot}) was 35.2% (R2 = 0.352). The forecasting equation can be written in the form of raw scores and standard scores as follows. The forecasting equation in the form of raw scores (Y_{tot}) = 1.761 + 0.312(X_1) + 0.291(X_2) and The forecasting equation in the form of raw scores ($\hat{Z}_{tot}$) = 0.337(Z_1) + 0.407(Z_2)

Keywords: Achievement-oriented management skills, small-sized schools' administration, small-size schools' persistence

บทนำ

การศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งกับคนไทยในปัจจุบัน ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 10 กล่าวไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ มาตรา 22 ได้กำหนดไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ อนึ่ง

จากสภาพปัจจุบัน มีโรงเรียนขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งสิ้นจำนวน 29,583 โรงเรียน (สมคิด หอมเนตร, 2565) พบว่าโรงเรียนขนาดเล็กเหล่านี้ขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเรียนการสอนทำให้ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนต่ำกว่าโรงเรียนขนาดอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนขนาดเล็กที่เปิดการเรียนการสอนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6 ที่มีจำนวนนักเรียนน้อยกว่า 60 คน ถือเป็นปัญหารุนแรงของภาครัฐ เพราะต้องลงทุนค่อนข้างสูง แต่ผลผลิตกลับต่ำกว่าโรงเรียนทั่วไป จึงทำให้

ผู้บริหารการศึกษาระดับสูงของรัฐที่ผ่านมามีความพยายามที่จะยุบหรือเลิกโรงเรียนขนาดเล็กเพื่อไปจัดการศึกษารวมกับโรงเรียนขนาดใหญ่ (กัญทิยา ใจกลางดุก, 2552, น. 2, 15)

ประเด็นที่เป็นปัญหาที่มีการกล่าวถึงกันมากคือ โรงเรียนขนาดเล็กที่มีจำนวนนักเรียนไม่เกิน 120 คน และปัจจุบันเป้าหมายมาอยู่ที่โรงเรียนที่มีนักเรียนน้อยกว่า 40 คน ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนโรงเรียนในกลุ่มนี้มากขึ้นเรื่อย ๆ และรัฐได้เห็นสภาพปัญหาดังกล่าว จึงมีแนวทางที่จะจัดการกับปัญหานี้ โดยมีการหาวิธีการบริหารจัดการเพื่อการแก้ปัญหานี้มาโดยตลอด สอดคล้องกับกรอบในการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็กตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาโรงเรียนขนาดเล็ก ระหว่างปี พ.ศ. 2551 – 2553 ที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดนโยบายแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็กไว้ โดยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนทั่วประเทศต้องตระหนักและพิจารณาถึงการวางแผนพัฒนาและบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็ก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้โรงเรียนที่ต้องดำรงอยู่ ต้องอยู่อย่างมีคุณภาพโดยไม่ดูดซับทรัพยากร โรงเรียนใดที่พึงรวมกันได้ก็ควรรวม และโรงเรียนใดที่พึงเลิกก็ควรเลิก ทั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีบทบาทเข้มแข็งในการดูแล ช่วยเหลือโรงเรียนเป็นรายโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างยั่งยืน

จากปัญหาเกี่ยวกับโรงเรียนขนาดเล็กดังกล่าว โดยรวมโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้วย ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นปัญหาของประเทศไทยที่มีแนวโน้มจะมีโรงเรียนขนาดเล็กเพิ่มขึ้น และคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ก็เกิดจากการขาดแคลนทรัพยากร ขาดแคลนครู ปัญหาดังกล่าวนี้ส่งผลต่อการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ที่ต้องพึ่งพาทรัพยากรและแหล่งเรียนรู้ค่อนข้างมาก ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการจึงมีนโยบายในการสร้างความเข้มแข็งและยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สูงขึ้น โดยเฉพาะในด้านการบริหารการจัดการ การจัดการเรียนการสอน และด้านคุณภาพนักเรียน ผู้วิจัยในฐานะเป็นครูในโรงเรียนขนาดเล็กจึงมีความสนใจศึกษาทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 เพื่อให้สถานศึกษาขนาดเล็กได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารโรงเรียนให้เกิดคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
2. เพื่อศึกษาการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2
3. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2

การทบทวนวรรณกรรม

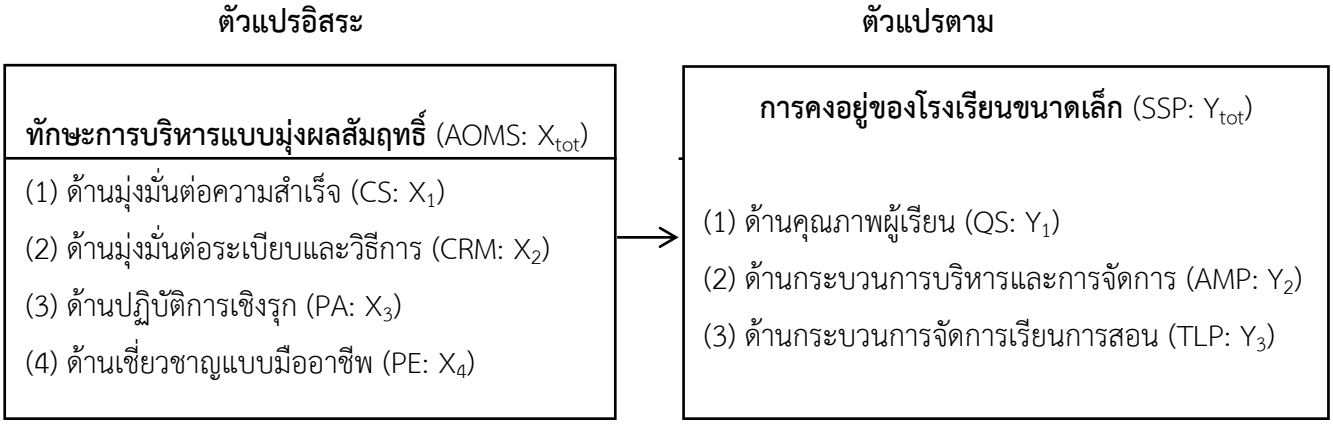
ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกัน มาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผล มีรายละเอียดดังนี้

ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (2) ด้านมุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ (3) ด้านปฏิบัติการเชิงรุก และ (4) ด้านเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ (จรุณี เก้าเอี้ยน, 2557, น. 210 - 211)

การคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านคุณภาพผู้เรียน (2) ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และ (3) ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565)

จากองค์ประกอบของทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็กข้างต้น ผู้วิจัยนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรของโรงเรียนขนาดเล็ก ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้าวิชาการ และครูผู้สอนที่ไม่เป็นหัวหน้าวิชาการอีกสองคนของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 39 แห่ง รวมจำนวน 156 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าวิชาการ และครูผู้สอนที่ไม่เป็นหัวหน้าวิชาการอีกสองคนของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 156 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก และการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คือ 1) ตรวจสอบความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ระหว่าง 0.60-1.00 และ 2) ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายข้อ โดยนำแบบสอบถามทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรของโรงเรียนขนาดเล็กที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (A–Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ 0.864

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวกับทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก และการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแบบสอบถามตามแนวทางของ Likert

3. สร้างแบบสอบถามทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กและการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ตรวจสอบโดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC เฉลี่ย 0.5 ขึ้นไป

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลอง โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.864

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยการลงพื้นที่ด้วยตนเองในการเก็บข้อมูลของผู้บริหาร หัวหน้าวิชาการ และครูผู้สอนที่ไม่เป็นหัวหน้าวิชาการอีกสองคน รวมเป็นโรงเรียนละ 4 คน ของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวนทั้งสิ้น 156 คน จาก 39 โรงเรียน

2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดอย่างละเอียด ก่อนจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงบรรยายเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กและการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเคียงกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best & Kahn, 1993)

3. วิเคราะห์ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก และแบบประเมินการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 156 คน มี 3 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้บริหาร หัวหน้าวิชาการ ครูผู้สอนที่ไม่เป็นหัวหน้าวิชาการของโรงเรียนขนาดเล็ก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน (ร้อยละ 72.4) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 61 คน (ร้อยละ 39.1) ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 96 คน (ร้อยละ 61.5) ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันเป็นครูผู้สอน (ที่ไม่เป็นหัวหน้างานวิชาการ) มากที่สุด จำนวน 78 คน (ร้อยละ 50) และประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1 - 10 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ด้านมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.28) และด้านปฏิบัติการเชิงรุก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.43) และด้านมุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ ($\overline{X}$ = 4.15, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = 0.31รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ ($\overline{X}$ = 4.32, S.D. = 0.36) และด้านคุณภาพผู้เรียน ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.29) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก พบว่า ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี 2 ด้าน ที่ส่งผลเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (X_1) และด้านมุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ (X_2) ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์การคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก (Y_{tot}) ได้ร้อยละ 35.2 (R^2 = 0.352) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y_{tot} = 1.761 + 0.312(X_1) + 0.291(X_2)$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}_{tot} = 0.337(Z_1) + 0.407(Z_2)$

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กที่มีต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ รองลงมาคือ ด้านมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ และด้านปฏิบัติการเชิงรุก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านมุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กต้องใช้ทักษะการบริหารค่อนข้างมากเนื่องจากความขาดแคลนในหลายปัจจัยของสภาพบริบท นอกจากนี้ยังต้องมีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จ และใช้ทักษะด้านความมุ่งมั่นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยศักดิ์ ตั้งนิติพิฐจักร และประเสริฐ อินทร์รักษ์ (2562) ที่ศึกษาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่า ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์สอดคล้องกับภารกิจและการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพมีองค์ประกอบการวางแผนบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา โดยมีขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญ คือ การกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของยงยุทธ ทรัพย์เจริญ, เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม และสมุทร ชำนาญ (2561)

ที่ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า รูปแบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งผ่านการตรวจสอบความเป็นไปได้ โดยผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วยส่วนสำคัญ คือ การกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ การกำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติ และการปฏิบัติตามวิธีการและขั้นตอน นอกจากนี้ยังเป็นไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยของธนวิชญ์ แก่นท้าว (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ผลการสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ องค์ประกอบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ 7 ประการ ได้แก่ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ 2) การกำหนดตัวชี้วัดการบรรลุเป้าหมายและผลการปฏิบัติงาน 3) การจัดทำข้อตกลงเพื่อให้รับรู้ถึงเป้าหมาย 4) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง 6) การวัดและการประเมินงาน และ7) การให้รางวัลและการยกย่อง และในการดำเนินงานแต่ละองค์ประกอบต้องผ่านกระบวนการบริหารคุณภาพ (PDCA)

2. ผลการวิจัย พบว่า การคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และด้านคุณภาพผู้เรียน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาขนาดเล็กมีการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็กที่มีประสิทธิผล ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา และยุทธศาสตร์ด้านการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิระ พระสุพรรณ. (2554) ที่ได้ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็กที่มีประสิทธิผล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสมพงษ์ พรมใจ และคณะ. (2554) ที่ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดเลย พบว่า 1) การแก้ปัญหานั้นพบว่า โรงเรียนขนาดเล็กควรนำภาระงานมาบริหารร่วมกัน และ 2) รูปแบบการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ควรดำเนินการในรูปของคณะกรรมการบริหารศูนย์ที่ได้รับมอบอำนาจบริหารจัดการมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้นสังกัด โดยอาศัยอำนาจตามกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและลักษณะของงานที่จะให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็น ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะอย่างแทนสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น พ.ศ.2547 ภายใต้แนวทางการดำเนินงานตามภาระงานของศูนย์ที่กำหนดไว้

3. ผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี 2 ด้าน ที่ส่งผล เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (X_1) และด้านมุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ (X_2) ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์การคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก (Y_{tot}) ได้ร้อยละ 35.2 (R^2 = 0.352) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กมีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ เพื่อการคงอยู่ของโรงเรียน และการจะสำเร็จตามเป้าหมายได้ต้องอาศัยทักษะด้านความมุ่งมั่นต่อระเบียบวิธีการสูงกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของทักษิณ สิทธิศักดิ์ (2555, น. 191-196) ที่ได้ศึกษาปัจจัยและหาแนวทางของการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยเชิงระบบส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กทั้ง 3 ด้าน คือ ปัจจัยเชิงระบบด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ทั้ง 3 ปัจจัย ต่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กระดับมาก โดยมีปัจจัยเชิงระบบด้านสภาพแวดล้อม ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยมีความร่วมมือและการสนับสนุนจากชุมชนมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางการเมือง สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพ รองลงมาคือ ด้านมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ และด้านปฏิบัติการเชิงรุก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านมุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กสามารถนำผลการวัดระดับทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ไปใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก

2. จากผลการวิจัย พบว่า การคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และด้านคุณภาพผู้เรียน ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กสามารถนำผลการประเมินการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ไปใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก

3. จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กส่งผลต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ และด้านมุ่งมั่นต่อระเบียบและวิธีการ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้กำหนดนโยบายการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กสามารถนำผลการศึกษาทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กที่มีต่อการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ไปใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กในสังกัดอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กกับการคงอยู่ของโรงเรียนขนาดเล็ก

บรรณานุกรม

กัญทิยา ใจกลางดุก. (2552). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรและการสอน: กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านดอยคำ จังหวัดลำพูน.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

จรุณี เก้าเอี้ยน. (2557). *เทคนิคการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา: กลยุทธ์และแนวทางการปฏิบัติสำหรับผู้บริหารมืออาชีพ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. สงขลา: ชานเมืองการพิมพ์.

จิระ พระสุพรรณ. (2554). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็กที่มีประสิทธิผล.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ชัยศักดิ์ ตั้งนิติพิฐจักร และประเสริฐ อินทร์รักษ์. (2562). การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 9(2) หน้า 191-198.

ทักษิณ สิทธิศักดิ์. (2555*). ปัจจัยเชิงระบบและแนวทางการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ธนวิชญ์ แก่นท้าว. (2560*).* การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค*, 3(2), หน้า 90-100.

ยงยุทธ ทรัพย์เจริญ, เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม และสมุทร ชำนาญ. (2561). การพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 12(1), หน้า 1-13.

สมคิด หอมเนตร. (2565). *ชง “ตรีนุช” แนวทางแก้ปัญหา 1.5 หมื่น ร.ร.ขนาดเล็ก สพฐ.รอวันถูกยุบ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.edunewssiam.com/th/articles/265590-ชง, 20 กันยายน 2565.

สมพงษ์ พรหมใจ และคณะ.*การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดเลย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.

Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education*. 7th ed. Boston: Allyn and Bacon.

Cronbach, L. J. (1990*). Essentials of Psychological Test.* 5th ed. New York: Harper Collins.

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

Transformational Leadership Integrated with the Principles of Vesārajjakaraṇa-Dhamma Affecting Administration Efficiency of School Administrators under Suphanburi Primary Educational Service Area Office 1

วรรณวิษา วงษ์วิจารณ์[1] และสุวิทย์ ภาณุจารี[2]

Wanwisa Wongwijarn[1] and Suwit Phanujaree[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: wannuicomp@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา (2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา และ (3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยวิธีการวิจัยเชิงพยากรณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .993 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ ผลการวิจัย พบว่า (1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมี 3 ด้าน ที่ส่งผล เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เชิงบูรณาการหลักศรัทธาและพาหุสัจจะ การสร้างแรงบันดาลใจเชิงบูรณาการหลักศีล และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักวิริยารัมภะ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ได้ร้อยละ 93.9 (R2 = 0.939)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หลักเวสารัชชกรณธรรม ผู้บริหารสถานศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารการศึกษา

Abstract

The purposes of this study were (1) to study school administrators' integrative transformation leadership with Vesarajjakaranadhamma (2) to study school administrators' efficiency of school administration and (3) to study school administrators' integrative transformation leadership with Vesarajjakaranadhamma affecting administrators' efficiency of School Administration. This study was conducted by predictive research. Data were collected from 172 school administrators, head of administration division, and teachers by using questionnaires. The data obtained were analyzed by percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression. Results showed that: (1) On the school administrators' integrative transformation leadership with Vesarajjakaranadhamma, they were rated as high overall, (2) On the school administrators' efficiency of school administration, they were rated as high overall, and (3) On the school administrators' integrative transformation leadership with Vesarajjakaranadhamma affecting administrators' efficiency of school administration in the ideological influence with the principles of faith and versatility integrated (A), the inspirational principles with the principles of precepts (B), and the aspects of individuality with the principles of integrative conduct Rambha (D), they were able to jointly forecast the administrators' efficiency of school administration, which was 93.9 percent (R2 = 0.939).

Keywords: Transformation leadership, Vesarajjakaranadhamma, school administrator, efficiency of school administration

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลกระทบต่อทิศทางการบริหารการศึกษา ทั้งระดับโลกและระดับประเทศ หากบุคคลหรือสถานศึกษาใดที่ไม่สามารถที่จะติดตามข้อมูลข่าวสารสารสนเทศได้อย่างทันท่วงทีจะทำให้บุคคลหรือสถานศึกษานั้นมีโอกาสที่จะประสบกับความล้มเหลวมากกว่าผู้อื่น จึงต้องเรียนรู้ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันที่สูงขึ้นเพื่อความอยู่รอด การบริหารสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ธีระ รุญเจริญ (2550) กล่าวว่าการบริหารในยุคโลกาภิวัตน์จำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารที่มีสมรรถนะการบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลง การบริหารสถานศึกษาผู้นำจะต้องมีลักษณะเฉพาะหลายอย่าง เช่น ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลจึงสามารถบริหารสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุหงา วิริยะ (2553) ที่ศึกษาพบว่าภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผล

ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานศึกษา สถานศึกษาซึ่งเป็นองค์การหลักในการพัฒนาผู้เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้นำจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะต้องมีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะที่ดีที่สำคัญต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับเปลี่ยนสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จ การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาและเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีความสามารถในการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ในขณะเดียวกันคุณธรรมจริยธรรมกำลังเป็นปัญหาอย่างมากในสังคมไทยทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการพัฒนาประเทศในช่วงที่ผ่านมามุ่งพัฒนาด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญผนวกกับความเจริญก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ รวมทั้งการหลั่งไหลของวัฒนธรรมระหว่างประเทศส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ความไม่สมดุลระหว่างความเจริญด้านวัตถุกับความเจริญด้านจิตใจของประชาชนเกิดค่านิยมของการยกย่องวัตถุเงินทอง ความสะดวกสบายต่าง ๆ ในชีวิตมากกว่าการยกย่องบุคคลที่คุณงามความดีและความสุขทางด้านจิตใจสังคมจึงเต็มไปด้วยความฟุ้งเฟ้อ แก่งแย่ง แข่งขัน ไม่อดทน ขาดระเบียบวินัย ขาดความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ตนมากกว่าประโยชน์ของสวนรวม ดังที่ปรากฏพฤติกรรมของความด้อยจริยธรรม การแก้ปัญหาด้วยวิธีการรุนแรงของประชาชนให้เห็นมากมาย และมีแนวโน้มสูงขึ้นเป็นลำดับ ภาวะวิกฤตที่จำเป็นจะต้องร่วมกันแก้ไข (พระมหาจรรยา สุทธิญาโน, 2558, น. 12) ความมีจริยธรรมของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และสำคัญมากทั้งในส่วนตนและส่วนรวม เป็นปัจจัยพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของมนุษย์ จะช่วยให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย ก้าวสู่การพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ และมีระบบระเบียบ (พระครูพิศาลจริยากร เลขธมโม (สังข์ขาว) และสุชน ประวัติดี, 2562, น. 131) บุคคลที่มีจริยธรรมเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ นำพาให้สังคมพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว ประเทศเจริญก้าวหน้า คุณภาพของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการพัฒนาสังคมถ้าประเทศชาติมีประชาชนที่มีความรู้ความสามารถและคติธรรมสูงจะพัฒนาสังคมให้อยู่เย็นเป็นสุข และองค์กรวิชาชีพใดมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติดีมีความรู้ความสามารถเปี่ยมด้วยจริยธรรม องค์กรวิชาชีพนั้นย่อมเป็นเลิศ บรรดาวิชาชีพต่าง ๆ ที่หลากหลายทุกวิชาชีพย่อมต้องมีจริยธรรมเฉพาะของตนเองกำกับการประพฤติปฏิบัติการทำงานอยู่เสมอ (จรรยา ลินลา, 2562, น. 169) เมื่อปฏิบัติงานอยู่ในหน้าที่ใด ผู้ทำหน้าที่ต้องเอาใจใส่ รับผิดชอบ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของตน โดยเฉพาะบุคลากรกลุ่มวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับทรัพยากรทางการศึกษา

ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญในการนำหลักธรรมมาเป็นแนวทางในการบริหารงาน เชิงบูรณาการกับทุกแขนงในทุกฝ่าย เพื่อองค์กรที่จะเดินหน้าพัฒนาอย่างมีความสุขและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวไว้ข้างต้น ตลอดจนความจำเป็นในเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 นี้เป็นปัญหาเร่งด่วนที่ควรทำวิจัย และนำผลวิจัยมาใช้แก้ปัญหา

เพื่อลดความรุนแรงหรือการลุกลามบานปลายของปัญหาในวงกว้าง ซึ่งจะยากต่อการแก้ไข หากได้ทำวิจัยเรื่องนี้แล้วนำผลวิจัยมาใช้ จะช่วยแก้ปัญหาการบริการจัดการในสถานศึกษาได้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบว่า มีผู้ใดได้เคยทำวิจัยในประเด็นนี้มาก่อน ผู้วิจัยในฐานะเป็นครูโรงเรียนวัดป่าพฤกษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 จึงสนใจทำวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา สามารถนำไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายหรือแนวทางเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับเปลี่ยนสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

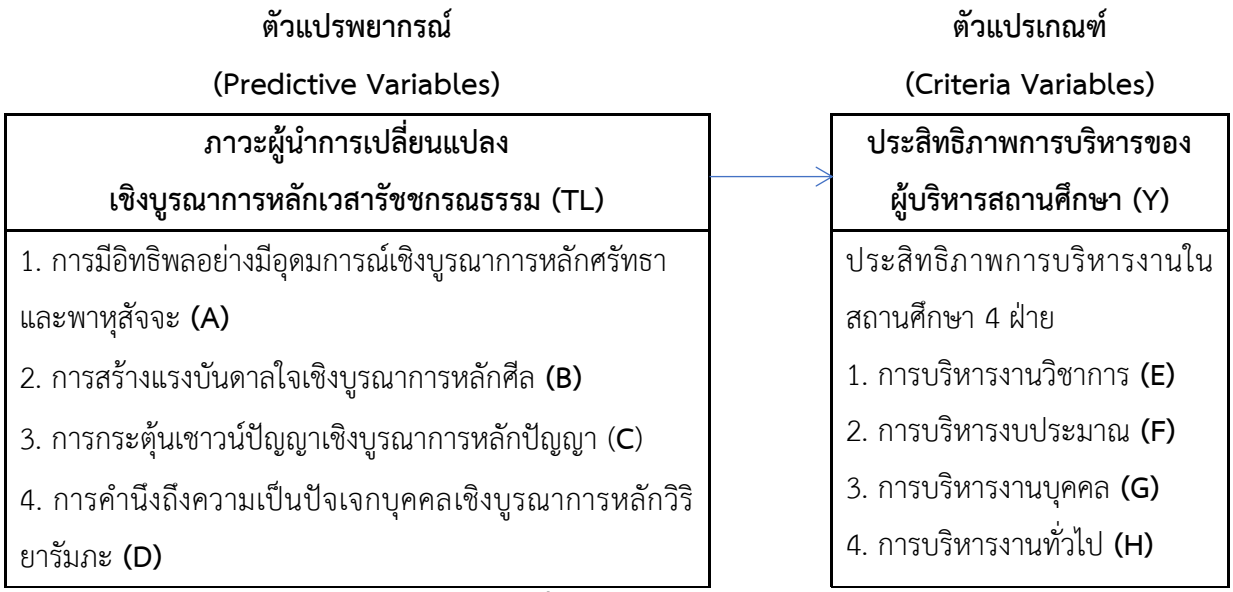
1. เพื่อวัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของแบสและอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1994, pp. 3-4) โดยให้นิยามว่า เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานโดยประกอบทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบพฤติกรรม 4 อย่าง คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยบูรณาการตามหลักเวสารัชชกรณธรรม ซึ่งเป็นธรรมะ ก่อให้เกิดความกล้าหาญ 5 ประการ คือ 1. สัทธา (เชื่อสิ่งที่ควรเชื่อ) 2. ศีล (รักษากายวาจาให้เรียบร้อย) 3. พาหุสัจจะ (ความเป็นผู้ศึกษามาก) 4. วิริยารัมภะ (ปรารภ ความเพียร) 5. ปัญญา (รอบรู้สิ่งที่ควรรู้) (กรมศาสนา, 2541) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยผู้วิจัยกำหนดนิยามของประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาตามขอบข่ายการบริหารสถานศึกษาตามหลักการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 39 ว่าด้วยการให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัด

การศึกษาไปยังคณะกรรมการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง หลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจดังกล่าวให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ที่ได้กำหนดขอบข่าย 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารวิชาการ 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านการบริหารงานบุคคล และ 4) ด้านการบริหารงานทั่วไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550, น. 29)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: *Bass & Avolio (1994, pp. 3-4); **กรมศาสนา (2541); ***กระทรวงศึกษาธิการ (2550)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียน หัวหน้าฝ่ายบริหาร และครู จำนวน 504 คน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 อำเภอบางปลาม้า

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้เกณฑ์จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักร้อย ขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15-30 ของประชากร ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 172 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียน หัวหน้าฝ่ายบริหาร และ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ในอำเภอบางปลาม้า โรงเรียนละ 3 คนเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เพื่อให้ได้ข้อคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสร้างข้อคำถามภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และอายุการปฏิบัติราชการในตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 75) โดยจัดเรียงเนื้อหาข้อคำถามตามแนวคิดและทฤษฎีของแบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio, 1990) บูรณาการตามหลักเวสารัชชกรณธรรม ซึ่งเป็นธรรมะ ก่อให้เกิดความกล้าหาญ 5 ประการ คือ 1. สัทธา (เชื่อสิ่งที่ควรเชื่อ) 2. ศีล (รักษากายวาจาให้เรียบร้อย) 3. พาหุสัจจะ (ความเป็นผู้ศึกษามาก) 4. วิริยารัมภะ (ปรารภ ความเพียร) 5. ปัญญา (รอบรู้สิ่งที่ควรรู้) (กรมศาสนา, 2541)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เป็นแบบมาตราประมาณค่า มี 5 ระดับ โดยจัดเรียงเนื้อหาข้อคำถามตามประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน 1) ด้านการบริหารวิชาการ 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านการบริหารงานบุคคล และ 4) ด้านการบริหารงานทั่วไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550, น. 29)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรม และประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา

2) ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบตรวจสอบรายการ

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกำหนดขอบเขต เพื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4) นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ สำหรับการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงโดยอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เรียบร้อย นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรม และประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงด้วยค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม

กับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of item objective congruence) โดยได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0 ทุกข้อคำถามและได้ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

6) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เท่ากับ .993 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 จำนวน 172 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ

2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การประเมิน

3) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การประเมิน

4) วิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

5) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมกับประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ที่มีผู้เขียนตอบมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ว่า ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักวิริยารัมภะ (D) ($\bar{X}$ = 4.212, S.D. = 0.651) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เชิงบูรณาการหลักศรัทธาและพาหุสัจจะ (A) ($\bar{X}$ = 4.206, S.D. = 0.765) ด้านการกระตุ้นเชาวน์ปัญญาเชิงบูรณาการหลักปัญญา (C) ($\bar{X}$ =

4.187, S.D. = 0.731) และด้านการสร้างแรงบันดาลใจเชิงบูรณาการหลักศีล (B) ($\bar{x}$ = 4.150, S.D. = 0.747) ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ว่า ด้านการบริหารงานบุคคล (G) ($\bar{x}$ = 4.180, S.D. = 0.723) ด้านการบริหารงานวิชาการ (E) ($\bar{x}$ = 4.170, S.D. = 0.731) ด้านการบริหารงบประมาณ (F) ($\bar{x}$ = 4.151, S.D. = 0.743) ด้านการบริหารงานทั่วไป (H) ($\bar{x}$ = 4.121, S.D. = 0.739)

3) ผลการวิเคราะห์ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมี 3 ด้าน ที่ส่งผลเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เชิงบูรณาการหลักศรัทธาและพาหุสัจจะ การสร้างแรงบันดาลใจเชิงบูรณาการหลักศีล และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักวิริยารัมภะ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ได้ร้อยละ 93.9 (R2 = 0.939) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $\widehat{Ytot}$ = 0.237 + 0.218(A) + 0.329(D) + 0.389(B)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $\hat{Z}tot$ = 0.245(Z_1) + 0.314(Z_2) + 0.427(Z_3)

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยโดย

1. จากผลการวิเคราะห์ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 พบว่า ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักวิริยารัมภะ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ได้เริ่มลงมือทำความเพียรพยายามในการทำหน้าที่การงาน โดยไม่กลัวเกรงต่อความเหนื่อยยากลำบาก มีความกล้าหาญเด็ดเดี่ยว มีความมุ่งมั่นที่จะให้ประสบผลสำเร็จในวิถีชีวิต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความคิดก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงค์ จินา (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง องค์ประกอบภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตต์ บุญละออ ณัฐวรรณ พุ่มดียิ่ง และพิชญาภา ยืนยาว (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสถาบัน

การอาชีวศึกษาภาคกลาง 5 โดยผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 5 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยการกระตุ้นทางปัญญามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาได้แก่ การสร้างแรงบันดาลใจ การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ และการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคลตามลำดับ

2. จากผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 พบว่า ด้านการบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 มีการวางแผนกำลังคน การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสร้างแรงจูงใจด้านต่าง ๆ เพื่อให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เช่น มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการนิเทศกำกับติดตาม ประเมินผลอย่างเป็นระบบ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้อย่างทันการณ์ และมีการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ เหมรานนท์ (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรีเขต 1และเขต 2 โดยผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรีเขต 1 และเขต 2 โดยรวม ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีสาเหตุมาจากที่ครูและบุคลาการทางการศึกษาได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และผลนั้นสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. จากผลการวิเคราะห์ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 โดย เรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรจากมากไปน้อย คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เชิงบูรณาการหลักศรัทธาและพาหุสัจจะ การสร้างแรงบันดาลใจเชิงบูรณาการหลักศีล และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักวิริยารัมภะ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาได้ร้อยละ 93.9 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมีความจำเป็นที่ต้องนำคุณลักษณะการเชื่ออย่างมีเหตุมีผล การมีหลักในการปลงใจเชื่อและผ่านการคิดพินิจพิจารณา การพัฒนาตนเองเสมอเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น มีความรู้รอบด้านในการทำงานของผู้บริหารมาใช้ในการบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตต์ บุญละออ ณัฐวรรณ พุ่มดียิ่ง และพิชญาภา ยืนยาว (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 5 โดยผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 5 เรียงตามลำดับอิทธิพลจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล 2) การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ และ 3) การกระตุ้นทางปัญญา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการ

บริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมีความจำเป็นที่ต้องนำคุณลักษณะการเชื่ออย่างมีเหตุมีผล การมีหลักในการปลงใจเชื่อและผ่านการคิดพินิจพิจารณา การพัฒนาตนเองเสมอเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น มีความรู้รอบด้านในการทำงานของผู้บริหารมาใช้ในการบริหาร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 สามารถนำหลักธรรมด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เชิงบูรณาการหลักศรัทธาและพาหุสัจจะ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจเชิงบูรณาการหลักศีล และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเชิงบูรณาการหลักวิริยารัมภะของหลักเวสารัชชกรณธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบการกำหนดนโยบายการบริหารสถานศึกษาของตนเอง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

3. ควรมีการศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงบูรณาการหลักเวสารัชชกรณธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา

บรรณานุกรม

กรมศาสนา. (2541). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับหลวง เล่ม 5.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *แนวทางการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามกฎกระทรวง.

จรรยา ลิลา. (2562). กระบวนการพัฒนาตนตามหลักคุณธรรมจริยธรรม. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์,* 7(2), หน้า 169-176.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การจัดการทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีระ รุญเจริญ. (2550). *ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา.* กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.

บุหงา วิริยะ. (2553). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

พรเทพ เหมรานนท์. (2564). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรีเขต 1 และเขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

พระครูพิศาลจริยากร เลขธมโม (สังข์ขาว) และสุชน ประวัติดี. (2562). จริยธรรม: ปัญหาพฤติกรรมและการจัดการในปัจจุบันของสังคมไทย. *วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 5(2), หน้า 131-145.

สมจิตต์ บุญละออ ณัฐวรรณ พุ่มดียิ่ง และพิชญาภา ยืนยาว. (2564). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 5.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

สมพงศ์ จินา. (2560). องค์ประกอบภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน. *สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์,* 15(1), หน้า 115 – 133.

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (Eds.). (1994). *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Sage Publications, Inc.

ผลการใช้รูปแบบซินเนคติกส์ ที่มีต่อความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

Effect of Synectics Instrution Model towards Ability in Composing Poetry of Grade 8 Students

อภิชญา สลับตาล[1] และสง่า วงค์ไชย[2]

Apichaya Salaptan[1] and Sa-nga Wongchai[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240[1,2]

E-mail: Apichays2499@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ หลังเรียนของนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้รูปแบบซินเนคติกส์กับนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ ก่อนและหลังเรียนของนักเรียน ที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2/2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แผนการจัดการเรียนรู้รูปแบบซินเนคติกส์ (2) แผนการจัดการเรียนรู้รูปแบบปกติ และ (3) แบบวัดความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทดสอบ t-test dependent และ independent ผลการวิจัย พบว่า (1) ความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ มีคะแนนหลังเรียนสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) ความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: รูปแบบซินเนคติกส์ ความสามารถ การแต่งคำประพันธ์

Abstract

The purposes of this research is (1) to compare the ability in composing poetry after the teaching and learning process in implemented with the students who were taught in the learning management of Synectics instruction model and with the students that wear taught in the learning management of the normal model. (2) to compare the ability in composing poetry of the students, who were taught in the learning management of Synectics instruction model, before and after the learning management. The samples of this research are the of 41 peoples from grade 8, section 2, 2nd semester, academic year 2022, Ongkharak

School. The research tools are (1) Lesson plan in Synectics instruction model (2) Lesson plan in normal instruction model. (3) Assessment tool for measuring the ability of the students in composing the poetry. Analyzing of the data to find the Mean (M), Standard Deviation (S.D.) and implementing t-test dependent and independent. The research revealed (1) the ability score in composing poetry after the teaching and learning process was implemented with the students who were taught in the learning management of Synectics instruction model is higher than the students who were taught in the learning management of the normal model by the different significant level of .05 and (2) the ability measuring post-test score in composing poetry of the students who were taught in the learning management of Synectics instruction model was higher than the pre-test by the different significant level of .05.

Keywords: Synectics instruction model, ability, composing poetry

บทนำ

ภาษาไทยของเรานั้นนับว่าเป็นภาษาที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับคนไทยทุกคน เพราะนอกจากจะเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารแล้ว ภาษาไทยยังเป็นเอกลักษณ์ของชาติ เป็นมรดกทางวัฒนธรรมอันล้ำค่าที่บรรพบุรุษได้สร้างไว้ด้วย วรรณี โสมประยูร (อ้างถึงใน ฐะปะนีย์ นาครทรรพ, 2553, น. 31) ได้กล่าวถึงลักษณะที่โดดเด่นมากที่สุดในภาษาไทย คือ มีการนำถ้อยคำมาเรียงร้อยให้เกิดเป็นจังหวะ มีสัมผัสคล้องจองเป็นคำประพันธ์ที่เรียกว่าบทร้อยกรองซึ่งมีความไพเราะและงดงามมาก ร้อยกรองหรือคำประพันธ์เป็นลักษณะงานเขียนประเภทหนึ่งที่อยู่คู่สังคมไทยมาช้านานที่ถ่ายทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่นใช้สื่อสารกันด้วยถ้อยคำร้อยกรองอันคมคายและไพเราะ ความนิยมเขียนร้อยกรองของคนไทยนั้นซึ่งในยุคปัจจุบันนี้มีความตื่นตัวกันเป็นอย่างมาก เนื่องจากการเขียนร้อยกรองมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ เพื่อพัฒนาสมรรถภาพทางการเขียนของผู้เรียนและส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ทักษะทางการเขียนร้อยกรองเพื่อถ่ายทอดเรื่องราว ความรู้ ความคิด จินตนาการและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ออกมาทางสร้างสรรค์อย่างเสรี โดยถ่ายทอดออกมาเป็นภาษา

กระทรวงศึกษาธิการ จึงให้ความสำคัญในภาษาไทยในด้านการแต่งบทร้อยกรอง เพราะเป็นเครื่องแสดงถึงภูมิปัญญาทางภาษาและมรดกวัฒนธรรมของไทยที่สืบทอดมาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน จึงได้กำหนดตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลางเกี่ยวกับการแต่งบทร้อยกรองอยู่ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย สาระที่ 4 หลักการใช้ภาษาไทย มาตรฐาน ท 4.1 เข้าใจธรรมชาติของภาษาและหลักภาษาไทย การเปลี่ยนแปลงของภาษาและพลังของภาษา ภูมิปัญญาทางภาษาและรักษาภาษาไทยไว้เป็นสมบัติของชาติ และกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ช่วงชั้นให้นักเรียนทุกช่วงชั้นสามารถแต่งบทร้อยกรองตามที่กำหนดไว้ได้ รวมทั้งในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กำหนดตัวชี้วัด

ข้อที่ 3 นักเรียนสามารถแต่งบทร้อยกรองได้ การแต่งบทร้อยกรองถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ที่จำเป็นต้องให้นักเรียนพึงรู้และปฏิบัติได้

การแต่งคำประพันธ์หรือการแต่งบทร้อยกรองนั้นถือเป็นผลลัพธ์การเรียนรู้ของการใช้หลักภาษาไทย โดยมีการเรียนเรื่อง เสียง คำ การผูกประโยค การเขียนที่สละสลวย นักเรียนจะสามารถแต่งคำประพันธ์ได้อย่างถูกต้อง เพื่อพัฒนาตนเองนำไปสู่การดำรงไว้ซึ่งผลงานทรงคุณค่าทางภาษาไทย การเรียนการสอนภาษาไทยจึงมีความสำคัญกับผู้เรียนทุกคน เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การอนุรักษ์ภาษาไทยไว้เป็นมรดกทางวัฒนธรรมและพยายามพัฒนาการใช้ภาษาของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

จากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาภาษาไทยในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนองครักษ์ ปีการศึกษา 2565 ผู้วิจัยพบว่า คะแนนการทดสอบวัดผลในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 65 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ร้อยละ 80 ที่โรงเรียนกำหนดไว้และเมื่อพิจารณาจากผลงานการแต่งคำประพันธ์เป็นรายบุคคล มีนักเรียนถึงร้อยละ 35 ที่ยังแต่งคำประพันธ์ไม่ถูกต้อง นักเรียนยังขาดความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ นักเรียนยังไม่เข้าใจและไม่สามารถจดจำลักษณะฉันทลักษณ์ได้ ไม่มีคลังคำมากพอ ใช้คำที่ไม่สื่อความหมายและขาดทักษะการคิดสร้างสรรค์ขาดการฝึกฝนบ่อย ๆ ทำให้ขาดความชำนาญ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้นักเรียนแต่งคำประพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบซินเนคติกส์ (Synectics) เป็นการจัดการเรียนรู้โดยเน้นกระบวนทางการคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียนด้วยวิธีการเชื่อมโยงที่แตกต่างกัน ใช้กระบวนการเปรียบเทียบสิ่งที่ต้องการเรียนรู้หรือปัญหากับสิ่งที่นักเรียนคุ้นเคยเพื่อช่วยในการสร้างผลงานที่สร้างสรรค์แปลกใหม่ไม่ซ้ำ (Gordon, 1961) เหมาะสำหรับเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียน Joyce & Weil (2009, pp. 239-253) มีการนำรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนซินเนคติกส์มาพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ ผู้สอนให้ผู้เรียนทำงานต่าง ๆ ที่ต้องการให้ผู้เรียนทำ

ขั้นที่ 2 ขั้นการสร้างอุปมาแบบตรงหรือเปรียบเทียบแบบตรง ผู้สอนเสนอคำคู่ ให้ผู้เรียนเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่าง

ขั้นที่ 3 ขั้นการสร้างอุปมาบุคคลหรือเปรียบเทียบบุคคลกับสิ่งของ

ขั้นที่ 4 ขั้นการสร้างอุปมาคำคู่ขัดแย้ง ผู้สอนให้ผู้เรียนนำคำหรือวลีที่ได้จากการเปรียบเทียบในขั้นที่ 2 และ 3 มาประกอบกันเป็นคำใหม่ที่มีความหมายขัดแย้งกันในตัวเอง

ขั้นที่ 5 ขั้นการอธิบายความหมายของคำพูดขัดแย้ง ผู้สอนมีการให้ผู้เรียนช่วยกันอธิบายความหมายของคำพูดขัดแย้งที่ได้จากขั้นที่ 4

ขั้นที่ 6 ขั้นการนำความคิดใหม่มาสร้างสรรค์งาน ผู้สอนให้ผู้เรียนนำงานที่ทำไว้เดิมในขั้นที่ 1 ออกมาทบทวนใหม่และลองเลือกนำความคิดที่ได้มาใหม่จากกิจกรรมขั้นที่ 5 มาใช้ในงานของตนทำให้งานของตนมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาที่ผู้วิจัยนำเสนอมาทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจึงนำรูปแบบซินเนคติกส์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อแก้ปัญหาในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก เพื่อมุ่งพัฒนาช่วยทำให้นักเรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้นักเรียนเกิดแนวคิดใหม่ที่แตกต่างจากเดิม รวมทั้งสามารถนำความคิดใหม่นั้นไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในงานเขียนของตนเองได้ ซึ่งจะทำให้มีงานเขียนแปลกใหม่ที่น่าสนใจ นอกจากจะมีการพัฒนาความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ได้อย่างถูกต้องและมีความคิดสร้างสรรค์แล้ว ยังสะท้อนให้เห็นข้อดีและข้อจำกัดที่สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ประเภทอื่น ๆ ในระดับที่ยากขึ้นอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์กับนักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัย เรื่อง ผลการใช้รูปแบบซินเนคติกส์ ที่มีต่อความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

รูปแบบซินเนคติกส์

รูปแบบซินเนคติกส์ เป็นรูปแบบที่ Joyce & Weil (2009, pp. 239-253) พัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ (Gordon, 1961) ที่กล่าวว่า บุคคลทั่วไปมักยึดติดกับวิธีคิดแก้ไขปัญหาแบบเดิม ๆ ของตน โดยไม่ค่อยคำนึงถึงความคิดของคนอื่นทำให้การคิดของตนคับแคบและไม่สร้างสรรค์ บุคคลจะเกิดความคิดเห็นที่สร้างสรรค์แตกต่างไปจากเดิมได้หากมีโอกาสได้ลอง คิดแก้ไขปัญหาเดิมวิธีการที่ไม่ค่อยคิดมาก่อนหรือคิดโดยสมมติตัวเองเป็นคนอื่นและถ้ายิ่งให้บุคคลจากหลายกลุ่มประสบการณ์มาช่วยแก้ปัญหาก็จะยิ่งได้วิธีการที่หลากหลายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์มีบทบาทในการเป็นตัวช่วยไม่เพียงเฉพาะกระตุ้นความคิดเท่านั้น แต่ยังนำการอุปมาหลายประเภทมาใช้เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์การใช้การเปรียบเทียบอุปมาสิ่งที่ไม่สัมพันธ์กันเป็นมุมมองใหม่ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้

การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลองคิดแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่ไม่เคยคิดมาก่อน หรือคิดโดยสมมติตัวเองเป็นคนอื่นหรือสิ่งอื่นและถ้ายิ่งเปิดโอกาสให้บุคคลหลายกลุ่มประสบการณ์มาช่วยกันแก้ปัญหาก็จะยิ่งส่งเสริมให้เกิดวิธีการที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ทิศนา แขมมณี, 2564, น. 252) ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีการคิดเปรียบเทียบแบบอุปมาอุปไมย 3 แบบ คือ การเปรียบเทียบแบบตรง การเปรียบเทียบกับตนเอง และการเปรียบเทียบความขัดแย้ง (วัชรา เล่าเรียนดี,

2560, น. 48-49) อย่างไรก็ตาม การที่นำรูปแบบซินเนคติกส์มาใช้ในการพัฒนาความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนก็มิใช่เรื่องง่าย ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์เป็นขั้นตอนเพื่อสะดวกในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการแต่งคำประพันธ์โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ ได้ทั้งหมด 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ ครูให้นักเรียนแต่งคำประพันธ์ประเภทกลอนต่าง ๆ ตามความสนใจและความถนัด เมื่อแต่งเสร็จแล้วให้เก็บผลงานไว้ก่อน

ขั้นที่ 2 ขั้นการเปรียบเทียบแบบตรง ครูเสนอคำคู่ให้นักเรียนเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างว่าเหมือนหรือต่างกันอย่างไร คำคู่ที่ครูเลือกมาควรให้มีลักษณะที่สัมพันธ์กับเนื้อหาหรืองานที่ให้นักเรียนทำในขั้นที่ 1 ครูเสนอคำคู่ให้นักเรียนเปรียบเทียบหลาย ๆ คู่

ขั้นที่ 3 ขั้นการเปรียบเทียบบุคคลกับสิ่งของ ครูให้นักเรียนสมมติตัวเองเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งและแสดงความรู้สึกออกมาว่ารู้สึกอย่างไร

ขั้นที่ 4 ขั้นการเปรียบเทียบคำคู่ขัดแย้ง ครูให้นักเรียนนำคำหรือวลีที่ได้จากการเปรียบเทียบในขั้นที่ 2 และ 3 มาประกอบกันเป็นคำใหม่ที่มีความหมายขัดแย้งกันในตัวเอง

ขั้นที่ 5 ขั้นอธิบายความหมายของคำคู่ขัดแย้ง เมื่อนักเรียนได้คำคู่ขัดแย้งแล้ว ครูให้นักเรียนช่วยกันอธิบายความหมายของคำคู่ขัดแย้งที่ได้

ขั้นที่ 6 ขั้นการนำความคิดใหม่มาสร้างสรรค์งาน ครูให้นักเรียนนำงานที่ทำไว้เดิมในขั้นที่ 1 ออกมาทบทวนใหม่และลองเลือกนำความคิดที่ได้มาใหม่จากขั้นที่ 5 นำมาใช้ในงานของตนทำให้งานเขียนมีความแปลกใหม่และมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น

การจัดการเรียนรู้แบบปกติ

การจัดการเรียนรู้แบบปกติ หมายถึง การจัดการเรียนรู้ที่ดำเนินไปตามกิจกรรมเสนอแนะในคู่มือการสอนครูของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งการสอนนี้ ใช้วิธีการบรรยาย อธิบาย ซักถาม ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หรือทำกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม การดำเนินการสอนแต่ละคาบใช้วิธีหลาย ๆ อย่าง ควบคู่กันไป โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับจุดประสงค์และเนื้อหา ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการจัดการเรียนรู้แบบปกติ ขัณธ์ชัย อธิเกียรติ (2556, น. 107-113) โดยคำนึงถึงลำดับของการสอน ซึ่งมีอยู่ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นนำ ขั้นสอน และขั้นสรุป ในแต่ละขั้นตอนครูสามารถจัดกิจกรรมและเลือกสื่อให้ตรงกับเนื้อหาและวิธีการสอนให้เหมาะสม และสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน องค์ประกอบของการวัดผลและประเมินผลของการจัดการเรียนรู้แบบปกตินั้น ครูสามารถวัดผลผู้เรียนได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามกิจกรรมที่ครูได้จัดขึ้น

ความสามารถในการแต่งคำประพันธ์

ความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ หมายถึง ความสามารถของนักเรียนในการนำถ้อยคำมาเรียงร้อยให้ถูกต้องตามฉันทลักษณ์ของคำประพันธ์ มีเนื้อหาสอดคล้องกับหัวเรื่อง การเลือกใช้คำสื่อความได้ชัดเจน และการเขียนสะกดการันต์ถูกต้อง บรรจง ชาคริต (2554, น. 11-12) การสอนให้นักเรียนแต่งคำประพันธ์ครูต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ต่าง ๆ หลายด้าน ทั้งด้าน เจตคติ ความสนใจ และความเหมาะสมกับวัยของนักเรียน

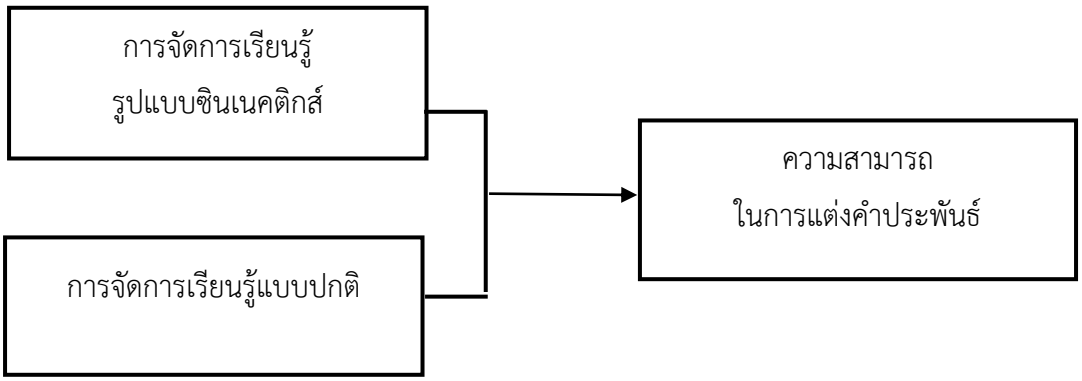
เริ่มแรกนั้นครูต้องกำหนดจุดมุ่งหมายก่อนว่าจะเสนอ สิ่งใดแก่ผู้เรียน ความคิด จินตนาการ หรืออารมณ์ แล้วจึงเริ่มเรียบเรียงเนื้อหาออกเป็นวรรค ในแต่ละวรรคมีจำนวนคำปรากฏตามฉันทลักษณ์ หาคำมารับสัมผัสให้ถูกต้องตามฉันทลักษณ์ เลือกคำที่มีวรรณยุกต์เหมาะสมมาใส่ พยายามสรรหาคำมาให้ตรงกับความเป็นจริงที่ผู้เขียนต้องการจะสื่อกับผู้อ่าน ส่งผลให้นักเรียนเกิดทักษะความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวัดประเมินผลความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้นักเรียนทราบถึงระดับความสามารถในการเขียนของตนเองและให้นักเรียนได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถทางด้านการแต่งคำประพันธ์ให้สูงขึ้นเป็นลำดับ ไม่ควรประเมินเพียงครั้งเดียวต้องประเมินอย่างต่อเนื่อง เพื่อดูพัฒนาการของแต่ละคน ถึงแม้ว่าการประเมินการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนจะสามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมของสภาพวัย วุฒิภาวะและระดับชั้น อย่างไรก็ตาม ครูผู้สอนเองก็ควรจะกำหนดเกณฑ์วัดประเมินผลได้ตามที่ต้องการให้สอดคล้องกับจุดประสงค์และความสามารถของนักเรียนในแต่ละระดับชั้นด้วย

ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์การประเมินการแต่งคำประพันธ์จากตัวอย่างสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2557, น. 18-19) มาปรับและแก้ไขให้เข้ากับวัยและความสามารถของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จึงได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินการวิจัยในครั้งนี้ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบของความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านฉันทลักษณ์ ด้านเนื้อหาสาระ ด้านการใช้ถ้อยคำ และด้านความคิดสร้างสรรค์

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนองครักษ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 8 ห้อง รวมจำนวนทั้งสิ้น 296 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนองครักษ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยทางโรงเรียนได้จัดนักเรียนแต่ละห้องเรียนแบบคละความสามารถ ผู้วิจัยจึงจับสลากแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 41 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 41 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ จำนวน 3 แผน แผนละ 3 คาบ (เวลาเรียน 50 นาที/คาบ) รวมเวลาทั้งสิ้น 9 คาบ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษา ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้ครบถ้วน ซึ่งเป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผลการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.96, SD = 0.03) นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข จัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์

2. ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้แบบปกติ จำนวน 3 แผน แผนละ 3 คาบ (เวลาเรียน 50 นาที/คาบ) รวมเวลาทั้งสิ้น 9 คาบ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษา ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้ครบถ้วน ซึ่งเป็นแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผลการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.90, SD = 0.05) นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข จัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์

3. ผู้วิจัยสร้างแบบวัดความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ แบบอัตนัย จำนวน 1 ข้อ ก่อนการจัดการเรียนรู้ และหลังการจัดการเรียนรู้ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษา และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ออกมาเป็น 0.67-1.00 นำไปใช้ได้ จากนั้นนำแบบวัดความสามารถที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไป Try out กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 นำผลมาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายในระหว่างผู้ประเมิน (Inter rater reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สันโพรดัคโมเมนต์ (Person Product Moment) ผลการตรวจสอบค่าความสอดคล้องระหว่างผู้ตรวจให้คะแนนทั้ง 2 คน พบว่า เกณฑ์การตรวจให้คะแนนความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ระหว่างผู้ประเมิน เท่ากับ 0.79 ผู้ตรวจทั้ง 2 คน ให้คะแนนความสามารถในการแต่งคำประพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เลือกแบบแผนการทดลอง
3. ทดสอบก่อนเรียนด้วยแบบวัดความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ฉบับก่อนเรียน
4. ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์และกิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติ
5. ทดสอบหลังเรียนด้วยแบบวัดความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ฉบับหลังเรียน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความตรงของเนื้อหาโดยความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) การทดสอบ ค่า t-test แบบ Dependent และ Independent

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1.ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ หลังเรียนของนักเรียนที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์กับนักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบคะแนนความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ หลังเรียนของนักเรียน ที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์กับนักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ

ความสามารถในการแต่งคำประพันธ์	n	กลุ่มควบคุม		กลุ่มทดลอง		t	df	Sig.
		M	S.D.	M	S.D.			
คะแนนเต็ม 10 คะแนน	82	4.80	1.41	7.83	0.46	13.04*	80	0.00

*p < .05

จากตารางที่ 1 พบว่า คะแนนความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ หลังเรียนของนักเรียนที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ สูงกว่านักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลของการเปรียบเทียบความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ ก่อนและหลังเรียนของนักเรียนที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ ก่อนและหลังเรียนของนักเรียนที่มีจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์

ความสามารถในการแต่งคำประพันธ์	n	ก่อนเรียน		หลังเรียน		t	df	Sig.
		M	S.D.	M	S.D.			
คะแนนเต็ม 10 คะแนน	41	4.88	0.90	7.83	1.41	15.19*	40	0.00

*p < .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ของนักเรียนที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ คะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของโรงเรียนองครักษ์ ระหว่างกลุ่มที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ และกลุ่มที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ เป็นวิธีการสอนที่มีขั้นตอนเป็นรูปแบบที่เป็นระบบเน้นให้ผู้เรียนแสดงออกทางความคิด ความรู้สึกอย่างชัดเจน มีการฝึกฝนทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะความคิดสร้างสรรค์ในบทเรียน มีความคิดที่แปลกใหม่ที่จะนำมาใช้ในงานเขียนของตนเองได้เพิ่มมากขึ้น ผู้เรียนรู้จักการเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างทำให้เกิดความคิดที่หลากหลายจนสามารถจดจำกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับ คำสัมผัสของ ฉันทลักษณ์ และมีการคิดคำหรือวลีได้หลายคำ ต่อยอดให้เป็นข้อความหรือประโยค จนนำไปแต่งคำประพันธ์ ที่มีการจัดลำดับเนื้อหาสาระที่ดี สื่อความหมายโดยการใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ตลอดจนเกิดความคิดสร้างสรรค์

นอกจากนี้ ข้อค้นพบจากการออกแบบแผนการจัดการเรียนรู้แบบปกติ ผู้สอนจะคำนึงถึงการออกแบบเนื้อหาหน่วยการเรียนรู้ให้มีความสอดคล้องตามกิจกรรมเสนอแนะในคู่มือการสอนครูของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการและหลักสูตรสถานศึกษาเป็นหลัก ซึ่งการจัดการเรียนรู้แบบปกติจะใช้วิธีบรรยาย อธิบาย ซักถาม ให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หรือทำกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ ครูและนักเรียนร่วมกันจัดกิจกรรมเพื่อให้การสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้เรียนมีความรู้ความสามารถตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้เท่านั้น ดังนั้น คะแนนจากการทำแบบวัดความสามารถหลังเรียนของนักเรียนได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ จึงสูงกว่าการจัดการเรียนรู้แบบปกติ

2. ความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ ก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้น มีขั้นตอนกระบวนการจัดการเรียนรู้การเปรียบเทียบให้เห็นอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ สุภาพ ช่างสอน (2549, น. 68) และวัชรา เล่าเรียนดี (2560, น. 48-49) ได้กล่าวถึง การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ อาศัยกิจกรรมการเปรียบเทียบอุปมาอุปไมยเป็นหลักกิจกรรมมีลักษณะดังนี้

2.1 การเอาตัวเองไปเปรียบเทียบกับสิ่งอื่น การเปรียบเทียบแบบนี้ผู้เรียนต้องทำตนเสมือนเป็นสิ่งที่ต้องการเปรียบเทียบและบรรยายความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อตนเป็นสิ่งนั้นเช่นให้ผู้เรียนสมมติตัวเองว่าเป็นเครื่องยนต์ในรถยนต์และบอกว่าผู้เรียนรู้สึกอย่างไร เมื่อรถติดเครื่องแล้วในตอนเช้าและเมื่อรถติดไฟแดงการเป็นผู้เรียนต้องสมมุติตัวเองเป็นอีกสิ่งหนึ่งทำให้ลืมความเป็นตนเองและเมื่อต้องการเปรียบเทียบ จะทำให้ผู้เรียนเกิดความแปลกใหม่และความคิดสร้างสรรค์ขึ้นได้บุคคลเอาความรู้สึกของตนเองไปใส่ในสิ่งที่สมมติและบรรยายความรู้สึกออกมาได้หลายขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 บรรยายออกมาในรูปแบบของข้อเท็จจริงในขั้นนี้บุคคลจะไม่บรรยายความรู้สึกการมีส่วนร่วมแต่มองของที่ต้องการเปรียบเทียบด้วยความเป็นจริง เช่น ในกรณีให้เปรียบเทียบกับเครื่องยนต์อาจจะบรรยายว่า “รู้สึกลื่นน้ำมัน” “รู้สึกร้อน” เป็นต้น

ขั้นที่ 2 บรรยายถึงความรู้สึกร่วมแต่เป็นการรู้สึกที่ไม่มีอะไรแปลกใหม่

ขั้นที่ 3 บรรยายถึงความรู้สึกร่วมเห็นอกเห็นใจกับสิ่งเปรียบเทียบที่มีชีวิต

ขั้นที่ 4 บรรยายถึงความรู้สึกร่วมเห็นอกเห็นใจกับสิ่งเปรียบเทียบที่ไม่มีชีวิตในขั้นนี้บุคคลต้องรู้สึกเป็นจริงเป็นจังในสิ่งเปรียบเทียบและแสดงความเห็นอกเห็นใจในสิ่งนั้นอย่างแท้จริง คำบรรยายอ่านออกมา ในรูป “รู้สึกว่าถูกใช้อย่างไม่เป็นธรรมและไม่เคยได้ตัดสินใจเองว่าเมื่อไหร่จะเดินเครื่องหรือเมื่อไหร่จะหยุดเครื่องการตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้อื่นทั้งสิ้น” จุดประสงค์ของการเปรียบเทียบแบบนี้ ก็คือเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์จากการเปรียบเทียบคนกับสิ่งอื่นที่ไกลตัว

2.2 การเปรียบเทียบทางตรง เป็นการเปรียบเทียบทางตรงระหว่างของสองสิ่งที่มากกว่าสิ่งที่นำมาเปรียบเทียบอาจเป็นคน สัตว์ พืช หรือสิ่งของโดยนำของที่มาเปรียบเทียบไม่จำเป็นต้องเหมือนกันทุกประการ จุดประสงค์ก็เพื่อให้มองเห็นปัญหาในอีกแนวหนึ่ง หรือเพื่อให้เกิดความคิดใหม่ ซึ่งอาจนำมาใช้แก้ปัญหาที่ต้องการได้โดยอย่าง เช่น วิศวกรท่านหนึ่งเฝ้าสังเกตดูหนอนเจาะท่อนไม้เป็นรูปคล้ายอุโมงค์ ทำให้วิศวกร เกิดความคิดสร้างท่ออุโมงค์ทำงานใต้น้ำขึ้นมา

2.3 การเปรียบเทียบโดยใช้คำที่มีความหมายขัดแย้ง เป็นการใช้คำเปรียบเทียบสองคำที่มีความหมายขัดแย้งกันหรือตรงข้ามกันมาอธิบายลักษณะของคน สัตว์ พืชหรือสิ่งของที่ต้องการ ยกตัวอย่างคำในภาษาอังกฤษ เช่น ก้าวร้าวอย่างเหนื่อยหน่าย ศัตรูฉันมิตร หรือ เครื่องทำลายที่ช่วยชีวิต เป็นต้น ในภาษาไทยอาจจะเป็นคำ เช่น ฉลาดในเรื่องโง่ ๆ หรือสวยโทรม ๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการฝึกคิดเปรียบเทียบ คิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ สามารถคิดได้อย่างอิสระ ไม่ต้องกลัวว่าผิด มีคำที่แปลกใหม่และหลากหลายสำหรับนำมาใช้สร้างสรรค์ผลงานเขียนของตนเองได้มากขึ้น ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการแต่งคำประพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านฉันทลักษณ์ ด้านเนื้อหาสาระ ด้านการใช้ถ้อยคำ และด้านความคิดสร้างสรรค์ สูงขึ้นหลังจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์สอดคล้องกับงานวิจัยของ พล พิมพ์โพธิ์ (2561, น. 112-113) ได้ศึกษาการจัดการเรียนรู้รูปแบบซินเนคติกส์ร่วมกับแนวคิดอรรถฐานเพื่อพัฒนาความสามารถในการเขียนร้อยกรองเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า ความสามารถในการเขียนร้อยกรองเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนใช้แนวคิดอรรถฐานร่วมกับรูปแบบกการจัดการเรียนรู้รูปแบบซินเนคติกส์ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และธนาพร คงชาติ (2563, น. 87-89) ได้ศึกษา การจัดการเรียนรู้รูปแบบซินเนคติกส์ร่วมกับการสอนเขียนแบบเน้นกระบวนการเพื่อพัฒนาความสามารถในการเขียนเชิงสร้างสรรค์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า นักเรียนที่เรียนโดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบซินเนคติกส์ ร่วมกับการสอนเขียนแบบเน้นกระบวนการมีความสามารถในการเขียนสร้างสรรค์ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และจงกล วจนะเสถียร

(2559, น. 73) ได้ศึกษารูปแบบซินเนคติกส์นำมาจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถการเขียนเชิงสร้างสรรค์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 พบว่า คะแนนความสามารถสามารถในการเขียนเชิงสร้างสรรค์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

สรุป

จากการอภิปรายข้างต้น จึงเป็นข้อมูลประจักษ์ที่ทำให้ผู้วิจัยค้นพบว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบแบบซินเนคติกส์นั้นเป็นรูปแบบที่เน้นให้นักเรียนได้ฝึกในการคิดอย่างสร้างสรรค์และลงมือปฏิบัติจริง ส่งผลทำให้นักเรียนมีความคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นกว้างไกลออกไปจากเรื่องเดิมที่เคยมีอยู่อาจจะเป็นแนวทางให้คิดทำสิ่งแปลกใหม่ขึ้นได้โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบเชิงอุปมาระหว่างสิ่งของสองสิ่ง จากพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์ของตนเองกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์ออกมาในลักษณะการคิดเปรียบเทียบหรืออุปมาอุปไมย 3 แบบ คือ การเปรียบเทียบแบบตรง การเปรียบเทียบบุคคลกับสิ่งของ และการเปรียบเทียบคำคู่ขัดแย้ง ซึ่งการเปรียบเทียบ 3 แบบนี้ จะทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจและกล้าคิดกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ เป็นการเปรียบเทียบที่เกี่ยวข้องกับ คนสัตว์ พืช หรือสิ่งของก็ได้ สามารถนำไปปรับใช้ได้กับผู้เรียนทุก ๆ ระดับชั้นและสามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกรายวิชา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ ครูผู้สอนควรมีการใช้คำถามที่เป็นปลายเปิดให้กับนักเรียน ซึ่งก็จะทำให้นักเรียนรู้จักการคิดได้หลากหลายวิธีมากขึ้นและควรจะเริ่มจากการยกตัวอย่างสถานการณ์ของนักเรียนเพื่อให้นักเรียนเปรียบเทียบจากสิ่งที่รอบตัวนักเรียนก่อน แล้วจึงยกสถานการณ์ไกลตัวออกไปเพื่อให้นักเรียนรู้จักการคิดได้กว้างไกลยิ่งขึ้น

2. ครูผู้สอนควรทำความเข้าใจและอธิบายถึงขั้นตอนวิธีการเรียนในรูปแบบซินเนคติกส์ให้นักเรียนเข้าใจก่อน เพราะการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ จะมุ่งเน้นให้นักเรียนเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองให้มากที่สุด โดยให้ผู้เรียนรู้จักการฝึกคิดวิเคราะห์ การแสดงความคิดเห็นและรู้จักกล้าแสดงออก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบซินเนคติกส์ ทำให้นักเรียนมีความสามารถในการแต่งคำประพันธ์มากขึ้น ดังนั้น ครูผู้สอนสามารถนำวิธีการจัดการเรียนรู้รูปแบบซินเนคติกส์ไปพัฒนาในการแต่งคำประพันธ์ประเภทอื่น ๆ เช่น โคลง กาพย์ ร่าย ฉันท์ เป็นต้น

2. ครูควรนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบซินเนคติกส์ไปใช้บูรณาการในกิจกรรมการเรียนกับกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น ๆ

3. ผู้วิจัยควรศึกษาผลของการจัดการเรียนรู้รูปแบบซินเนคติกส์ที่มีต่อตัวแปรด้านอื่น ๆ เช่น เจตคติ ความพึงพอใจ ความคิดเห็นของนักเรียน เป็นต้น

บรรณานุกรม

ขัณธ์ชัย อธิเกียรติ. (2556). *การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย Learning Activities in Thai Teaching*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จงกล วจนะเสถียร. (2559). *การพัฒนาความสามารถในการเขียนเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้รูปแบบซินเนคติกส์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการสอนภาษาไทย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

ธนาพร คงชาติ. (2553). *ผลการจัดการเรียนรู้แบบซินเนคติกส์ร่วมกับการสอนเขียนแบบเน้นกระบวนการที่มีต่อความสามารถในการเขียนร้อยกรองเชิงสร้างสรรค์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.

ทิศนา แขมมณี. (2564). *ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 25. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรจง ชาคริต. (2554). *เคล็ดลับการแต่งคำประพันธ์ โคลง ร่าย ฉันท์ กาพย์กลอน*. กรุงเทพฯ: ยูแพคอินเตอร์.

พล พิมพ์โพธิ์. (2561). *ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดอรรถฐานร่วมกับรูปแบบการสอนซินเนคติกส์ที่มีต่อความสามารถในการเขียนร้อยกรองเชิงสร้างสรรค์และเจตคติต่อการเขียนร้อยกรองเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการทางการศึกษาและจัดการเรียนรู้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

วรรณี โสมประยูร. (2553). *เทคนิคการสอนภาษาไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้าวิชาการ.

วัชรา เล่าเรียนดี และคณะ. (2560). *กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้เชิงรุก เพื่อพัฒนาการคิดและยกระดับคุณภาพการศึกษา สำหรับศตวรรษที่ 21.* พิมพ์ครั้งที่ 4. นครปฐม: เพชรเกษมพริ้นติ้ง.

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2557). *หลักภาษาและการใช้ภาษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สุภาพ ช่างสอน. (2549). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนภาษาไทยตามรูปแบบ การเรียนการสอนแบบซินเนคติคส์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเขียน เชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

GorDon, William J., J. (1961). *SYNECTICS*. New York Harper & Row.

Joyce, B. & Weil, M. (2009). *Models of teaching*. 8th ed. Boston, Ma: pearson.

ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC ที่มีต่อความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

The Effect of Cooperative Learing Using the Circ Technique on Com Petence in Stories Writing Based on the Imagination of Grade 5 Students

จันทิรา อินสุ่ม[1] และสง่า วงค์ไชย[2]

Jantira Insum[1] and Sa-nga Wongchai[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240[1,2]

E-mail: Jantira00092@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC กับนักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 24 คน กลุ่มควบคุม 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แผนการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC (2) แผนการจัดการเรียนรู้แบบปกติ (3) แบบวัดความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทดสอบ t-test dependent และ independent ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC คะแนนหลังเรียนสูงกว่ากลุ่มที่จัดการเรียนรู้แบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การเรียนรู้แบบร่วมมือ เทคนิค CIRC การเขียนเรื่องตามจินตนาการ

Abstract

The purposes of this research is (1) to compare the ability in stories writing based on the imagination after the teaching and learning process with the students who were taught in the learning management of CIRC technique instruction model and with the students that wear taught in the learning management of the normal model. (2) to compare the ability in stories writing based on the imagination of the students, who were taught in the learning management of CIRC technique instruction model, before and after the learning

management. The research was carried out by collecting data from a sample group of students in the primary education grade 5, by cluster random sampling, The research random assigned 24 participants to an experimental group and 24 persons to a control group. The research tools are (1) Lesson plan in CIRC technique instruction model (2) Lesson plan in normal instruction model. (3) Assessment tool for measuring the ability of the students in stories writing based on the imagination. Analyzing of the data to find the Mean (M), Standard Deviation (S.D.) and implementing t-test dependent and independent. The research revealed (1) the ability score in stories writing based on the imagination after the teaching and learning process was implemented with the students who were taught in the learning management of CIRC technique instruction model is higher than the students who were taught in the learning management of the normal model by the different significant level of .05 and (2) the ability measuring post-test score in stories writing based on the imagination of the students who were taught in the learning management of CIRC technique instruction model was higher than the pre-test by the different significant level of .05.

Keywords: Cooperative learning management, CIRC technique, imaginative story writing

บทนำ

ภาษาไทยเป็นเอกลักษณ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมทางภาษาเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ตลอดจนใช้พัฒนาคนในชาติเพราะการศึกษาเล่าเรียนแลกเปลี่ยนความคิดและถ่ายทอดศิลปะวิทยาการล้วนต้องใช้ภาษา ดังที่เสนี แสงดี (2545, น. 3) กล่าวว่าภาษานับว่ามีบทบาทในสังคมไม่ว่าในอดีต ปัจจุบันรวมถึงอนาคตการติดต่อของมนุษย์และสิ่งมีชีวิตล้วนมีภาษาเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร สังคมมนุษย์อยู่ด้วยกันได้ก็ด้วยเหตุผลและความเข้าใจทางภาษาเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความรู้ความคิดของตนสู่ผู้อื่นโดยใช้ภาษาเป็นแหล่งข้อมูลแลกเปลี่ยนทัศนะและความคิด ภาษาจึงมีความสำคัญไม่เฉพาะการติดต่อสื่อสารเท่านั้นแต่ยังเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญของชาติอีกด้วย

การเขียนเป็นทักษะทางภาษาในการสื่อสารโดยการถ่ายทอดความคิดประสบการณ์ของตนเองผ่านกระบวนการเขียนออกมาสู่ผู้อ่าน ผู้เขียนต้องมีจุดมุ่งหมายให้ผู้อ่านเกิดอารมณ์คล้อยตามและเกิดจินตนาการเห็นภาพตามที่ผู้เขียนต้องการ การใช้ภาษาในงานเขียนลักษณะนี้ต้องใช้ภาษาที่ประณีต งดงาม สามารถสื่อถึงอารมณ์และความรู้สึกให้กับผู้อ่านได้และในบางครั้งก็ต้องใช้ภาษาที่มีความหมายแฝง มีความหมายเชิงสัญลักษณ์หรือในเชิงเปรียบเทียบเพื่อสร้างจินตนาการแก่ผู้อ่าน (อัจฉรา ชีวพันธ์, 2548, น. 1, และจุไรรัตน์ ลักษณะศิริ, 2558, น. 170) หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551 กระทรวงศึกษาธิการตระหนักถึงความสำคัญของการเขียนจึงได้กำหนดมาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัด

ในสาระที่ 2 การเขียน ท 2.1 ป.5/8 เขียนเรื่องตามจินตนาการ เพราะการเขียนเรื่องตามจินตนาการเป็นการเขียนที่ใช้พลังความคิดสร้างสรรค์สร้างเรื่องราวให้ผู้อ่านมีจินตนาการโลดแล่นได้ตามความคิดของผู้เขียน มีกลวิธีการผูกเรื่อง ดำเนินเรื่องได้อย่างมีสีสัน น่าสนใจติดตาม (ปรมาภรณ์ ลิมป์เลิศเสถียร, 2561, น. 10) ซึ่งเป็นทักษะภาษาด้านการเขียนที่สำคัญ

จากมาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานแสดงให้เห็นความสำคัญของการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนแต่เมื่อจัดการเรียนการสอนการเขียนเรื่องตามจินตนาการ พบว่า นักเรียนเขียนเรื่องตามจินตนาการยังไม่บรรลุตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรจะเห็นได้จากรายงานผลการทดสอบระดับชาติขั้นพื้นฐาน O-NET รายวิชาภาษาไทย สาระที่ 2 การเขียน ซึ่งเป็นการทดสอบการเขียนเรื่องตามจินตนาการและการสรุปใจความสำคัญมีค่าเฉลี่ยของคะแนนสอบในปีการศึกษา 2562 ร้อยละ 55.31 ปีการศึกษา 2563 ร้อยละ 75.75 ปีการศึกษา 2564 ร้อยละ 61.88

จากผลคะแนนการทดสอบระดับชาตินพื้นฐาน O-NET สามปีย้อนหลังจะเห็นได้ว่าผลคะแนนไม่คงที่ระดับคะแนนมีขึ้นมีลง ซึ่งปี 2564 มีแนวโน้มลดลงต่ำกว่าเกณฑ์ที่สถานศึกษากำหนดร้อยละ 70 และไม่อาจคาดคะเนได้ว่าคะแนนในปีถัดไปจะเป็นอย่างไรและจากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนภาษาไทย พบว่า เมื่อทดสอบการเขียนนักเรียนจะใช้ภาษาไม่ถูกต้อง ไม่สละสลวย ไม่เกิดจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ ลำดับเนื้อหาและขั้นตอนการเขียนไม่ได้ (นันทกาญจน์ รักลีลาวัฒน์, ทรงกรด โสรดสรง, และกิจชุฬาภรณ์ คล้ายสมบัติ, สัมภาษณ์ 19 ธันวาคม 2565) สอดคล้องกับอัจฉรา ชีวพันธ์ (2548, น. 4) กล่าวว่าครูส่วนใหญ่มักประสบปัญหากับการที่นักเรียนเขียนได้ไม่ดีมีความเบื่อหน่ายในการเขียน คือ ขาดการจัดลำดับความคิดที่ดี ใช้ภาษาห้วน ขาดความมีสุนทรียภาพทางภาษา ใช้ภาษาไม่ถูกต้องกับกาลเทศะและบุคคล และปัจจุบันนักเรียนยังมีปัญหาด้านการเขียนทั้งการเขียนตามคำบอกเป็นคำ การเขียนตามคำบอกเป็นประโยค การเขียนเรื่องราว การเขียนย่อความ ฯลฯ และยังมีปัญหาเกี่ยวกับครูผู้สอนที่ขาดเทคนิควิธีการในการจัดการเรียนการสอนก็เป็นปัญหาสำคัญ (สุพัตรา คำโพธิ์, 2561, น. 110)

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อหาวิธีและแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการเรียนการสอนภาษาไทย ซึ่งมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้คิดค้นวิธีการเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC เป็นเทคนิคสำหรับการสอนอ่านและเขียนที่เน้นการทำงานร่วมกันสมาชิกของกลุ่มมีความสามารถและความถนัดต่างกันและสมาชิกทุกคนในกลุ่มจะร่วมมือกันทำงานจนประสบความสำเร็จ แต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานโดยทุกกลุ่มช่วยกันประเมินผลงาน (กุลิสรา จิตรชญาวนิช, และเกศราพรรณ พันธุ์ศรีเกตุคงเจริญ, 2565, น. 89) รูปแบบนี้มุ่งช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาสาระต่าง ๆ ด้วยตนเองและด้วยความร่วมมือความช่วยเหลือจากเพื่อน ๆ รวมทั้งได้พัฒนาทักษะทางสังคมต่าง ๆ เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ รวมทั้งทักษะการแสวงหาความรู้ ทักษะการคิด การแก้ปัญหาและอื่น ๆ (ทิศนา แขมมณี, 2564, น. 265) ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ (1) การพึ่งพาและเกื้อกูลกัน (2) การปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด (3) ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของสมาชิกแต่ละคน (4) การใช้ทักษะ

การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทักษะการทำงานกลุ่มย่อย (5) การวิเคราะห์กระบวนการกลุ่ม (กุลิสรา จิตรชญาวณิช, 2564, น. 77)

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC สามารถช่วยพัฒนาความสามารถในการเขียนภาษาไทยของนักเรียนได้ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะกระบวนการทำงานเป็นกลุ่มช่วยพัฒนาความสามารถในการเขียนของแต่ละคนทำให้ผลงานการเขียนของนักเรียนแต่ละคนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุมาจากการที่นักเรียนที่เป็นกลุ่มเรียนเก่งช่วยนักเรียนที่เป็นกลุ่มอ่อนและการเรียนรู้แบบร่วมมือนี้จะช่วยให้การเรียนรู้ประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะการสอนด้านภาษามีการบูรณาการการอ่านและการเขียนทำให้นักเรียนได้มีโอกาสเรียนรู้และทำความเข้าใจและฝึกปฏิบัติการทำงานกลุ่มช่วยให้นักเรียนสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างเป็นลำดับขั้นตอนมองเห็นความสำคัญของการทำงานร่วมกัน โดยมุ่งความสำเร็จของกลุ่มเป็นสำคัญซึ่งนักเรียนแต่ละคนมีโอกาสในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่าเทียมกันจึงทำให้นักเรียนเกิดกำลังใจและมีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าทำมากขึ้น ลักษณะการจัดกิจกรรมดังกล่าวทำให้นักเรียนมีทักษะในการเขียนสื่อความหมายโดยการเรียบเรียงความรู้ ความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจหรือประสบการณ์ของการเขียนออกมาได้ (นพัทศร แก่นแก้ว, 2563, น. 69, จีรนุช ภูทองเงิน, 2563, น. 71 และนฤพร คำศรีแก้ว, 2557, น. 71)

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC สามารถพัฒนาการอ่านและการเขียนได้ ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC ที่มีต่อความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 และเป็นแนวทางในการฝึกฝนพัฒนาการเขียนด้านอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC กับนักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC ที่มีต่อความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC เป็นการจัดการเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อย ๆ โดยสมาชิกในกลุ่มมีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และปฏิบัติกิจกรรมให้สำเร็จ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนทำงานกลุ่มร่วมกันช่วยเหลือกันเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนคนที่เก่งกว่าจะช่วย

คนที่อ่อนกว่าสมาชิกในกลุ่มต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของเพื่อนสมาชิกทุกคนในกลุ่มเพื่อไปสู่เป้าหมายของกลุ่ม โดยมีหลักการเรียนรู้ที่สำคัญ 5 ประการ คือ (1) การพึ่งพาเกื้อกูลกัน (2) การปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด (3) ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของแต่ละคน (4) การใช้ทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทักษะการทำงาน (5) การวิเคราะห์กระบวนการกลุ่ม (ดวงกมล สินเพ็ง, 2551, น. 185, วัชรา เล่าเรียนดี, ปรณัฐ กิจรุ่งเรือง, และอรพิณ ศิริสัมพันธ์, 2560, น. 151, วัชรพล วิบูลยศริน, 2561, น. 166, และทิศนา แขมมณี, 2564, น. 9)

การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิค CIRC เป็นเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือสำหรับการสอนอ่านเขียนพัฒนาโดย สลาวัน และ สตีเวนส์ แห่งมหาวิทยาลัย Johns Hopkins สหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1986 ซึ่งการใช้เทคนิค CIRC จะเรียนแบบร่วมมือด้วยการแบ่งกลุ่มผู้เรียนตามระดับความสามารถจัดระบบการให้รางวัลหรือยกย่องทีมที่ทำกิจกรรมบรรลุเป้าหมายจากการประเมินผลการเรียนของสมาชิกในทีมทุกคน จัดการเรียนแบบบูรณาการกับการเรียนทักษะทางภาษาอื่น ๆ สำหรับการเขียนขึ้นอยู่กับรูปแบบกระบวนการเขียนใช้รูปแบบเป็นทีมเหมือนการอ่านนักเรียนจะร่วมกันวางแผน ร่างฉบับ ทบทวนแก้ไข รวบรวม ลำดับเรื่อง และพิมพ์หรือแสดงผลงานโดยครูจะเป็นผู้แนะนำเกี่ยวกับเรื่องรูปแบบและกลวิธีในการเขียน (ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์, 2561, น. 193) ผู้วิจัยใช้ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ของกุลิสรา จิตรชญาวนิช, และเกศราพรรณ พันธุ์ศรีเกตุคงเจริญ (2565, น. 89-90) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมความพร้อม ครูเตรียมพร้อมและจัดกลุ่มให้กับนักเรียนเพื่อให้เกิดความพร้อมในการเรียนรู้ ได้แก่ นั่งสมาธิ ร้องเพลงเล่นเกม เช่น ผู้สอนเปิดเพลง อยุธยาเมืองเก่า ให้นักเรียนฟัง เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ขั้นนำเสนอเนื้อหา ครูนำเสนอและอธิบายเนื้อหาให้กับนักเรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น บรรยาย อภิปราย สาธิต ถาม-ตอบ ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสอน

ขั้นที่ 3 ขั้นฝึกปฏิบัติ ครูให้แต่ละกลุ่มแบ่งบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของสมาชิกภายในกลุ่มโดยร่วมมือกันทำงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น แต่ละกลุ่มแบ่งบทบาทหน้าที่ของงานกันอย่างชัดเจนเพื่อร่วมกันวางแผนถ่ายทอดเนื้อหาที่สำคัญให้เพื่อนเข้าใจ

ขั้นที่ 4 ขั้นนำเสนอผลงาน ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานที่ได้รับมอบหมายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บทบาทสมมุติ Mind Mapping เล่นเกมแข่งขัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนในชั้นเรียน

ขั้นที่ 5 ขั้นสรุป ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาและเปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามปัญหาข้อสงสัย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แบบปกติเป็นการจัดการเรียนการสอนเนื้อหาสาระโดยครูเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นส่วนใหญ่ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่นบรรยาย อธิบาย ซักถาม ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดและสิ่งที่ต้องการสอนแก่นักเรียนรวมทั้งประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง (ขัณธ์ชัย อธิเกียรติ, 2556, น. 107 – 113) ซึ่งมีกิจกรรมการเรียนการสอน 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน ครูทบทวนความรู้เดิมโดยแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้และการกระตุ้นให้นักเรียนสนใจในการเรียนสู่เนื้อหาใหม่โดยใช้วิธีกาต่าง ๆ เช่น เกม บทบาทสมมติ นิทาน เพลง เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรมการสอน ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การบรรยาย อภิปราย สนทนาซักถาม การทำแบบฝึกหัด การทำกิจกรรมตามใบงานหรือทำงานกลุ่มเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดให้

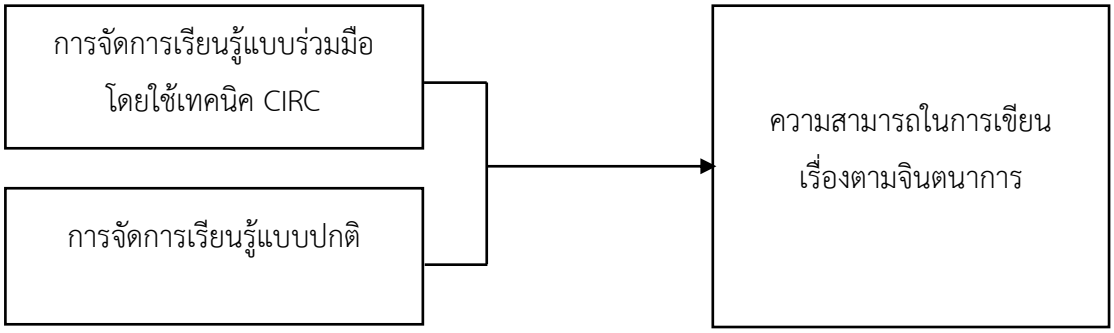
ขั้นที่ 3 ขั้นสรุปบทเรียน ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาร่วมกัน เป็นช่วงท้ายคาบเรียนที่นักเรียนจะรวบรวมสิ่งที่ได้เรียนรู้ในคาบนั้นสรุปออกมาเป็นความคิดรวบยอดหรือสรุปออกมาเป็นผลงานที่แสดงให้เห็นว่านักเรียนได้มีความรู้ความเข้าใจหรือมีทักษะปฏิบัติในสิ่งที่ได้เรียนรู้ไป

ขั้นที่ 4 ขั้นวัดผลและประเมินผล ครูตรวจสอบเพื่อวินิจฉัยและประเมินค่าพฤติกรรมของนักเรียนว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนของการเรียนรู้มากน้อยเพียงใดโดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อเป็นข้อมูลในการที่จะปรับปรุงการเรียนการสอนในครั้งต่อไปว่าควรปรับปรุงแก้ไขส่วนใด

แนวคิดเกี่ยวกับการเขียนเรื่องตามจินตนาการเป็นการใช้ถ้อยคำเรียบเรียงเรื่องราวการเขียนที่มาจากความคิด ความรู้สึก ความใฝ่ฝันของผู้เขียนเองเป็นการเขียนแบบอิสระ การเลือกใช้ถ้อยคำที่สละสลวย ชัดเจนเหมาะสมจะทำให้ผู้อ่านเกิดความรู้สึกและอารมณ์ไปตามจินตนาการของผู้เขียน (ดวงใจ ไทยอุบุญ, 2554, น. 146, จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ, 2558, น. 169, สุทธิวรรณ อินทะกนก, 2559, น. 2, กระทรวงศึกษาธิการ, 2561, น. 25, และปรมาภรณ์ ลิมป์เลิสเสถียร, 2561, น. 10)

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้พัฒนามาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC ที่มีต่อความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนลำสาลี (ราษฎร์บำรุง) ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 3 ห้อง รวมทั้งสิ้น 72 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา

2565 ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ทางโรงเรียนจัดนักเรียนแต่ละห้องเรียนแบบคละความสามารถ ผู้วิจัยจึงจับสลากแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 24 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แผนการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC จำนวน 3 แผน แผนละ 4 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) จากนั้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษาก่อนนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ มีความเหมาะสม และมีองค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้ครบถ้วน ผลการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.87, SD = 0.26)

แผนการจัดการเรียนรู้แบบปกติ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้แบบปกติ จำนวน 3 แผน แผนละ 4 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) จากนั้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษาก่อนนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ มีความเหมาะสม และมีองค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้ครบถ้วน ผลการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.55, SD = 0.46)

แบบวัดความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการ

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการ จำนวน 2 ข้อ ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ จากนั้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษาก่อนนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และนำผลมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นนำแบบวัดความสามารถที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไป Try out กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปที่ 6 นำผลมาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายในระหว่างผู้ประเมิน (Inter-rater reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สันโพรดัคโมเมนต์ (Person Product Moment) ผลการตรวจสอบค่าความสอดคล้องระหว่างผู้ตรวจให้คะแนนทั้ง 2 คน พบว่า เกณฑ์การตรวจให้คะแนนการเขียนเรื่องตามจินตนาการมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินเท่ากับ 0.80 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 คน ให้คะแนนการเขียนเรื่องตามจินตนาการเป็นไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เลือกแบบแผนการทดลอง
3. ทดสอบก่อนเรียนด้วยแบบวัดความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการ

4. ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC และกิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติ กิจกรรมละ 3 แผน รวมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง

5. ทดสอบหลังเรียนด้วยแบบวัดความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) การทดสอบค่า t-test แบบ dependent และ independent

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC ที่มีต่อความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5” ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อเปรียบทียบความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC กับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ก่อนและหลังเรียนของนักเรียนกลุ่มทดลองที่จัดการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC กับกลุ่มควบคุมที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ

ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการ	n	กลุ่มควบคุม		กลุ่มทดลอง		t	df	sig
		M	SD	M	SD			
คะแนนเต็ม 10 คะแนน	48	6.21	0.90	7.38	1.31	3.61*	46	0.00

* $p < .05$

จากตารางที่ 1 ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างกลุ่มที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC และกลุ่มที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการ	n	ก่อนเรียน		หลังเรียน		t	df	sig
		M	SD	M	SD			
คะแนนเต็ม 10 คะแนน	24	4.25	1.33	7.38	1.31	20.70*	23	0.00

* p < .05

จากตารางที่ 2 ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC มีคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยการจัดการเรียนรู้แบบปกติก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการ	n	ก่อนเรียน		หลังเรียน		t	df	sig
		M	SD	M	SD			
คะแนนเต็ม 10 คะแนน	24	4.38	1.17	6.21	0.90	12.81*	23	0.00

* p < .05

จากตารางที่ 3 ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ มีคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC มีคะแนนหลังเรียนสูงกว่านักเรียนที่จัดการเรียนรู้แบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ที่กำหนดไว้

2. ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ที่กำหนดไว้

สาเหตุสำคัญที่ทำให้คะแนนของนักเรียนกลุ่มทดลองหลังเรียนสูงกว่ากลุ่มปกติและคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนนั้นอาจเนื่องมาจากขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC มีขั้นตอนชัดเจนเน้นกระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม ระดมความคิด แสดงความคิดเห็น ร่วมกันแก้ปัญหาและ

ฝึกทักษะทางภาษาทั้งการอ่านและการเขียนสอดคล้องกับทิศนา แขมมณี (2564, น. 99-100) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้แบบร่วมมือมีหลักการเรียนรู้ที่สำคัญ 5 ประการ คือ (1) การพึ่งพาและเกื้อกูลกัน (2) การปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด (3) ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของสมาชิกแต่ละคน (4) การใช้ทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทักษะการทำงานกลุ่มย่อย (5) การวิเคราะห์กระบวนการกลุ่ม ดังนี้

ขั้นที่ 1 เตรียมความพร้อม ผู้วิจัยนำด้วยกิจกรรมกระตุ้นความคิดให้นักเรียนฝึกจินตนาการจากภาพและจัดแบ่งกลุ่มคละความสามารถกลุ่มละ 4 คน นักเรียนแต่ละคนจะได้มีส่วนร่วมและเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนรู้ช่วยกันตอบคำถาม วางแผนการทำงาน รับผิดชอบงานร่วมกัน เพื่อนที่เรียนรู้ได้ดีจะคอยช่วยเหลือเพื่อนที่เรียนรู้ได้ช้าช่วยสร้างความกระตือรือร้นให้กับสมาชิกภายในกลุ่ม โดยเฉพาะนักเรียนที่เรียนรู้ได้ช้าจะมีกำลังแรงใจในการเรียนรู้เพราะมีเพื่อนคอยช่วยเหลือ ดังที่ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2561, น. 183) กล่าวว่า การจัดการเรียนการรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ โดยทั่วไปมีสมาชิกกลุ่มละ 4 คน สมาชิกกลุ่มมีความสามารถในการเรียนต่างกัน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้รับการสอนและช่วยเพื่อนสมาชิกให้เกิดการเรียนรู้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน คือ เป้าหมายของกลุ่ม

ขั้นที่ 2 นำเสนอเนื้อหา ในขั้นนี้ผู้วิจัยให้นักเรียนได้เรียนรู้พร้อมกับครู ครูอธิบายเนื้อหาพร้อมยกตัวอย่างประกอบถามคำถามให้นักเรียนพัฒนาความคิดอยู่ตลอดเวลาเป็นการทบทวนความรู้เดิมและเพิ่มเติมความรู้ใหม่ เน้นให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมช่วยกันคิด แก้ปัญหา และตอบคำถาม จัดบรรยากาศการเรียนรู้ที่ให้นักเรียนมีบทบาทสำคัญในการช่วยกันเขียนเรื่องตามจินตนาการจากภาพที่ครูกำหนดให้พร้อมครูนักเรียนเกิดความกระตือรือร้นและสนุกสนานในกิจกรรมการเรียน ดังที่เกรียงศักดิ์ พลอยแสง (2561, น. 281) กล่าวว่า นักเรียนและครูมีภาระต้องรับผิดชอบร่วมกันตามสถานภาพอันเกิดขึ้นจากกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ฉะนั้นนักเรียนต้องตระหนักใฝ่เรียนรู้กระตือรือร้นต่อการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงานและเกิดการเรียนรู้ร่วมกันและเกิดความสามัคคีภายในกลุ่ม

ขั้นที่ 3 ฝึกปฏิบัติ ในขั้นนี้เป็นขั้นตอนของกระบวนการทำงานกลุ่ม ผู้วิจัยให้นักเรียนลงมือปฏิบัติแบ่งบทบาทหน้าที่ช่วยกันเขียนเรื่องตามจินตนาการ โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้การเขียนเรื่องตามจินตนาการจากคำ เขียนเรื่องตามจินตนาการจากประโยค และเขียนเรื่องตามจินตนาการจากภาพ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้นักเรียนได้คิดคำนำมาแต่งประโยคแล้วเขียนเรื่องตามจินตนาการให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน รวมถึงการเขียนเรื่องตามจินตนาการจากภาพที่ให้นักเรียนช่วยกันคิด ลำดับเรื่องราว เหตุการณ์ จากองค์ประกอบในภาพแล้วช่วยกันเขียนเรื่องตามจินตนาการสร้างสรรค์ผลงานเขียนออกมาทั้งผลงานกลุ่มและรายบุคคล เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่พัฒนาความคิด จินตนาการ การรวบรวมคลังคำ ฝึกการเขียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากหลายทัศนะ นักเรียนที่ไม่กล้าแสดงออกเริ่มมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนแต่ละกลุ่มจะช่วยกันระดมความคิด กล้าพูด กล้าทำ กล้าแสดงออก แก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผล นอกจากนี้ยังได้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมมือกันทำงานจนประสบผลสำเร็จ ดังที่ทิศนา แขมมณี (2564, น. 144) ได้กล่าวว่า การมีปฏิสัมพันธ์ในการร่วมกันทำกิจกรรมเป็นกลุ่มเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ มีการคิด

วิเคราะห์การเรียนรู้ของตนเองในด้านเนื้อหาสาระและกระบวนการทำงานร่วมกันสอดคล้องกับสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2559, น. 11) ที่กล่าวว่า การทำงานบางอย่างต้องอาศัยการทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จเนื่องจากทุกคนมีความสามารถแต่ความสามารถของทุกคนมีจำกัดการนำความสามารถของทุกคนมารวมกันจึงเกิดผลงานมากขึ้น อีกทั้งงานบางอย่างต้องการความคิดที่ริเริ่มสร้างสรรค์ด้วยการคิดร่วมกันงานจึงจะออกมาสำเร็จ

ขั้นที่ 4 นำเสนอผลงาน ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยให้นักเรียนช่วยกันตรวจสอบแก้ไขงานเตรียมความพร้อมในการนำเสนอผลงานแต่ละกลุ่มจะได้ออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน ครูและเพื่อนกลุ่มอื่นร่วมกันให้คะแนน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้เสนอความคิด วิจารณ์งานของเพื่อนและกลุ่มที่นำเสนอทุกคนยอมรับความคิดเห็นและการวิจารณ์จากเพื่อน ๆ ดังที่วัชรพล วิบูลยศริน (2561, น. 151-166) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้และเป็นผู้ใช้เวลาเรียนรู้เป็นส่วนใหญ่ มีส่วนร่วมอย่างตื่นตัวโดยใช้ความคิด สติปัญญา มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นรวมถึงอารมณ์ความรู้สึกร่วมในการทำกิจกรรมการเรียนรู้มากกว่าครูผู้สอน นักเรียนในกลุ่มทำงานร่วมกันช่วยเหลือกัน ชื่นชมและวิพากษ์ผลงานของกันและกัน โดยครูทำหน้าที่เป็นทรัพยากรการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนแต่ละกลุ่มสอดคล้องกับวัชรา เล่าเรียนดี (2560, น. 151) ที่กล่าวว่าการร่วมมือกันเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนได้ร่วมกันเรียนรู้และปฏิบัติกิจกรรมให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายมุ่งเน้นการร่วมกันปฏิบัติงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันและพัฒนาทักษะทางสังคม กล่าวได้ว่าเป็นการเรียนรู้ที่เน้นบทบาทสำคัญของผู้เรียนแบบหนึ่งทำให้ผู้เรียนมีทักษะทางสังคม การทำงานร่วมกัน การยอมรับเพื่อนร่วมงานและลดการแข่งขันเป็นรายบุคคล เป็นการพัฒนาความสามารถของผู้เรียนให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน

ขั้นที่ 5 สรุป ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยให้นักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาหรือบทเรียนพร้อมกับครู ให้นักเรียนซักถามปัญหาหรือข้อสงสัยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเขียนเรื่องตามจินตนาการ แต่ละกลุ่มได้คิดและไตร่ตรองถึงบทเรียนที่ได้เรียนมา ดังที่วัชรา เล่าเรียนดี (2560, น. 20-163) กล่าวว่า การเรียนแบบร่วมมือกันต้องจัดกิจกรรมให้นักเรียนตรวจสอบความคิดมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่กัน ส่งเสริมผู้เรียนให้มีส่วนร่วมและใช้ความคิดในการเรียนรู้หรือร่วมเรียนรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกันเพราะการสร้างนักคิดมาจากการที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ได้ไตร่ตรองย้อนคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และความพยายามของตนเองอยู่เสมอ กิจกรรมการเรียนรู้จะต้องจัดโอกาสให้นักเรียนได้ร่วมสรุปความรู้ร่วมกันตั้งคำถามแต่ละกลุ่มจะต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองช่วยเหลือกันให้บรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายโดยที่ผลสำเร็จของงานก็คือ ผลการปฏิบัติงานของทุกคน

3. ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการก่อนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่จัดการเรียนรู้แบบปกติ พบว่า คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติได้ผ่านการหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญแล้วและมีแผนการจัดการ

เรียนรู้ทั้งหมด 3 แผน รวม 12 ชั่วโมง ซึ่งมากพอที่จะทำให้ความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

สรุป

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การวิจัยเรื่อง “ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC ที่มีต่อความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5” เป็นเทคนิคที่สามารถพัฒนาความสามารถด้านการเขียนของนักเรียนได้ การที่นักเรียนกลุ่มทดลองได้เรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค CIRC ได้แสดงถึงการมีความคิดและจินตนาการ ในระหว่างการทำกิจกรรมก็มีส่วนร่วมด้วยความสนุกสนานช่วยเหลือซึ่งกันและกันเปิดกว้างทางความคิดและประสบการณ์ เกิดจินตนาการสร้างสรรค์ สามารถแสดงออกทางความคิดนำมาสู่กระบวนการเขียนได้และทำให้ความสามารถในการเขียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนกลุ่มทดลองสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการเรียนรู้โดยใช้เทคนิค CIRC

1.1 เนื้อหาที่นำมาจัดการเรียนรู้ควรเลือกเนื้อหาหรือหัวข้อที่สัมพันธ์กับเนื้อหาที่จะสอนและสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

1.2 ลักษณะของกิจกรรม ควรเป็นกิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมคู่ เพื่อฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม การมีส่วนร่วมและการระดมความคิด ซึ่งนักเรียนจะได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและเกิดความสามัคคี

1.3 กิจกรรมการสอน ควรจัดกิจกรรมการให้นักเรียนได้รับการฝึกพัฒนาทางภาษาทั้งด้านการอ่านและการเขียนเพื่อทำให้นักเรียนมีความสามารถด้านภาษาและนำไปสู่ทักษะทางภาษาที่ดีและสามารถนำความรู้จากการเรียนมาประยุกต์ใช้กับชีวิตได้จริง

2. ข้อเสนอแนะความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการ

2.1 จินตนาการของนักเรียนจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อนักเรียนได้ฝึกหัดพัฒนาจินตนาการเน้นความคิดสร้างสรรค์ด้วยถ้อยคำ ครูผู้สอนควรนำเนื้อหาข้อมูลและวิธีการต่าง ๆ จัดการเรียนรู้ให้กับนักเรียนพัฒนาการเขียนและจินตภาพด้วยการฝึกการนึกคิดเป็นภาพ ด้วยการดู การจินตนาการ และการเขียนเพื่อนักเรียน จะได้เกิดจินตนาการและสร้างสรรค์ผลงานเขียนจากจินตนาการของตนเองออกมา

2.2 การวัดความสามารถในการเขียนเรื่องตามจินตนาการของนักเรียนระดับประถมศึกษาอาจจะต้องใช้เวลาในการทดลองมากพอสมควร เนื่องจากการเขียนเรื่องตามจินตนาการจะต้องทำให้นักเรียนเกิดความคิด จินตนาการ และการเขียน เป็นการพัฒนาการเขียนไปตามลำดับ เพื่อนักเรียนจะได้เขียนเรื่องตามจินตนาการออกมาได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบโดยใช้เทคนิค CIRC กับการสอนแบบอื่น ๆ

2. ควรศึกษาผลของการสอนโดยใช้เทคนิค CIRC ที่มีต่อตัวแปรด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ เจตคติและความคิดเห็นของนักเรียน

3. ควรศึกษาผลของการสอนโดยใช้โดยใช้เทคนิค CIRC ที่มีต่อความสามารถในการเขียนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความสามารถในการเขียนเรียงความ การเขียนย่อความ และการเขียนสรุปความ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *บรรทัดฐานภาษาไทย เล่ม 5.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สกสค. ลาดพร้าว.

กุลิสรา จิตรชญาวณิช. (2564). *การจัดการเรียนรู้*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุลิสรา จิตรชญาวนิช และเกศราพรรณ พันธุ์ศรีเกตุ คงเริญ. (2565). *วิธีการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 2.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกรียงศักดิ์ พลอยแสง. (2561). *การเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ*. สารนิพนธ์พุทธศาสตรบัณฑิต. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

ขัณธ์ชัย อธิเกียรติ. (2556). *การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย Learning Activities in Thai Teaching*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ. (2558). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2561). *80 นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. นนทบุรี: พี บาลานซ์ดีไซด์แอนปริ้นติ้ง.

ดวงใจ ไทยอุบุญ. (2554). *ทักษะการเขียนภาษาไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: บริษัทด่านสุธาการพิมพ์ จำกัด.

ทิศนา แขมมณี. (2564*). ศาสตร์การสอน*. พิมพ์ครั้งที่ 25. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรมาภรณ์ ลิมป์เลิสเสถียร. (2561). *การเขียนเพื่อประสิทธิผล*. กรุงเทพฯ: วีไอพี ก็อปปี้ปริ้น.

วัชรพล วิบูลยศริน. (2561). *วิธีวิทยาการจัดการเรียนรู้ภาษาไทย.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรา เล่าเรียนดี, ปรณัฐ กิจรุ่งเรือง และอรพิณ ศิริสัมพันธ์. (2560). *กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อพัฒนาการคิดและยกระดับคุณภาพการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: บริษัทเพชรเกษมพริ้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2559). *หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. เข้าถึงได้จาก: https://shorturl.asia/JWVwH.

สุทธิวรรณ อินทะกนก. (2559). *การเขียนเชิงสร้างสรรค์.* เข้าถึงได้จาก http://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/17796U072708AP7A2PW7.pdf.

อัจฉรา ชีวพันธ์. (2548). *กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ในชั้นประถมศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผลของการใช้รูปแบบความจำที่มีต่อความสามารถในการอ่านสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1

The Effect of Using the Memory Model on Grade 1 Students Competence in Word Spelling

วริญา บัวแพ[1] และสง่า วงค์ไชย[2]

Wariya Buaphae[1] and Sa-nga Wongchai[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240[1,2]

E-mail: Wariya.buaphae@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบความสามารถในการอ่านสะกดคำของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำ (2) เพื่อศึกษาพัฒนาการในการอ่านสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 หลังจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ที่กำลังเรียนอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนรัฐบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 16 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำ และ (2) แบบวัดความสามารถในการอ่านสะกดคำ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบไม่เป็นอิสระจากกัน และคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ ผลการวิจัย พบว่า (1) ค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและหลังจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) นักเรียนมีคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์เฉลี่ยร้อยละ 74.31 อยู่ในเกณฑ์พัฒนาการระดับสูง

คำสำคัญ: รูปแบบความจำ การอ่านสะกดคำ พัฒนาการสัมพัทธ์

Abstract

The purposes of this study were (1) to compare the competence in word spelling of grade 1 students before and after learning management using the memory model, and (2) to investigate the grade 1 students' development in word spelling after learning management using the memory model. The sample consisted of 16 grade 1 students studying at a public school in the second semester of the academic year 2022. Two research instruments were employed in this research, (1) Memory model lesson plans, and (2) Pretest and posttest. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, dependent t-test, and relative growth score to determine whether the mean scores were significantly different before and after learning management by the memory model. The results revealed that (1) the difference between the results of the pretest and the posttest of the student's

competence in word spelling score was a statistically significant difference at .05. and (2) the average relative growth score was 74.31% at a high level of their development.

Keywords: Memory model, word spelling, relative gain score

บทนำ

สังคมในยุคปัจจุบันหรือยุคโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ทำให้มนุษย์ค้นพบองค์ความรู้และเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ เกิดทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) (วิจารณ์ พานิช, 2552, น. 12) ที่อาจกล่าวได้ว่า การอ่านและการรู้หนังสือ (Reading & Literacy) เป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการเรียนรู้และการดำเนินชีวิต ส่งเสริมให้เกิดทักษะการคิดวิเคราะห์แยกแยะประยุกต์ใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิต ซึ่งหากผู้ใดมีขาดความสามารถด้านการอ่านการเขียนก็จะส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการสื่อสารและการเรียนรู้ และเป็นปัญหาในการดำเนินชีวิตต่อไป (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2559, น. 1) จากความสำคัญดังกล่าว การศึกษาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมความรู้ความคิดให้กับเยาวชนของชาติ คนไทยจึงจำเป็นต้องศึกษาภาษาไทยเพื่อให้มีความรู้ ทักษะและความเข้าใจในภาษาไทยอย่างถูกต้อง เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านและการรู้หนังสือ อันเป็นทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 ซึ่งความสามารถดังกล่าวเกิดขึ้นได้จากการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอและต้องเริ่มฝึกฝนตั้งแต่ในช่วงวัยเด็ก

การเรียนการสอนภาษาไทยจึงมีความสำคัญมาก เพราะเป็นการสอนภาษาประจำชาติที่มีทั้งทักษะการรับสาร และส่งสาร อันเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้และประสบการณ์ โดยเฉพาะทักษะการอ่านในชีวิตประจำวันต้องอาศัยการอ่านเพื่อให้เข้าใจและสื่อความหมายได้ถูกต้อง ฉะนั้นคนเราจำเป็นต้องมีทักษะการอ่านที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อเสาะแสวงหาความรู้จนสามารถเข้าใจข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ เนื่องจากการอ่านเป็นการเรียนรู้และเมื่ออ่านมากก็ยิ่งมีความรู้มาก (วรรณี โสมประยูร, 2553, น. 127) โดยเฉพาะในช่วงชั้นแรกของการศึกษาขั้นพื้นฐาน เด็กจำเป็นต้องเรียนรู้ทักษะการอ่าน โดยเฉพาะการอ่านสะกดคำ ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานสำคัญ เป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ และจำเป็นอย่างยิ่งในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ที่ต้องฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ เพื่อเป็นความรู้พื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ในสาระการเรียนรู้อื่น ๆ และในระดับการเรียนที่สูงขึ้นต่อไป ดังที่ พรพิไล เลิศวิชา (2552, น. 53-54) กล่าวว่าเป็นเรื่องน่าแปลกที่การอ่านออกกับการสะกดได้ถูกต้องไม่ใช่สิ่งเดียวกันเสมอไป นักเรียนที่อ่านได้แล้วอาจจะสะกดผิดอยู่ ดังนั้น การสอนอ่านและการสอนให้สะกดเป็นต้องทำอย่างจริงจัง และฝึกฝนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

กระทรวงศึกษาธิการได้ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะทางภาษาไทยในระดับประถมศึกษา ได้มีการกำหนดหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 สาระการเรียนรู้ภาษาไทย โดยใน

ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 มีการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับสาระการอ่าน ด้านการอ่านสะกดคำ มาตรฐาน ท 1.1 ใช้กระบวนการอ่านสร้างความรู้และความคิดเพื่อนำไปใช้ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการดำเนินชีวิต และมีนิสัยรักการอ่าน แม้ว่าการจัดการศึกษาภาคบังคับจะให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้นักเรียนสามารถอ่านหนังสือออกมาเป็นระยะเวลายาวนาน แต่มิใช่ว่านักเรียนทุกคนจะประสบความสำเร็จและบรรลุยังเป้าหมายที่กำหนดไว้ ยังคงพบปัญหาที่ต้องแก้ไขและพัฒนา กล่าวคือ สภาพบริบทในการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนชุมชนวัดหนองจวงกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย มุ่งเน้นพัฒนาทักษะด้านการอ่าน และจากผลการประเมินความสามารถด้านการอ่านออกเสียงของนักเรียน (Reading Test : RT) ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 3 ปีย้อนหลัง (ปีการศึกษา 2562 – 2564) พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยไม่สม่ำเสมอกันในแต่ละปี โดยมีผลต่างร้อยละระหว่างปี 2562 - 2564 อยู่ที่ -3.51 ซึ่งทำให้ไม่สามารถคาดเดาคะแนนการทดสอบในปีต่อไปได้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหรือลดลง และเมื่อจำแนกเป็นรายบุคคลพบว่า นักเรียนได้รับคะแนนแตกต่างกัน แสดงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และเมื่อจำแนกตามระดับคุณภาพด้านการอ่านออกเสียง นักเรียนมีคะแนนตั้งแต่ระดับพอใช้ ระดับดี และระดับดีมาก กระจายอยู่ในสัดส่วนที่ไม่เท่ากัน แสดงให้เห็นถึงภาวะถดถอยทางการเรียนรู้ด้านทักษะการอ่านของผู้เรียน โดยมีข้อสังเกตว่า ในช่วงปีพุทธศักราช 2564 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ทำให้สภาพการณ์การจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษาดำเนินไปอย่างไม่เป็นปกติ มีการปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบ ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ และการวัดประเมินผล ซึ่งสาเหตุของภาวะถดถอยทางการเรียนรู้ของผู้เรียนนั้นมีสาเหตุมาจาก 1) การขาดแรงจูงใจ ความสนใจ 2) การขาดความเข้าใจและขาดการสนับสนุนของผู้ปกครอง 3) สัมพันธภาพระหว่างครูและนักเรียนลดน้อยลง และ 4) ความไม่พร้อมของสื่ออุปกรณ์และเทคโนโลยี (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2564, น. 1-4) ซึ่งปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อภาวะถดถอยทางการเรียนรู้ของผู้เรียน คือ “ทักษะของครู” เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญสามารถส่งอิทธิพลโดยรวมต่อการรับรู้ภาวะถดถอยทางการเรียนรู้ของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรา ชีวพันธ์ (2560, น. 3-4) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงคุณภาพการเรียนการสอนจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้มีบทบาทสำคัญก็คือครู ต้องมีการวางแผนในการจัดการเรียนการสอนอย่างรอบคอบและรัดกุม โดยคำนึงถึงวุฒิภาวะและความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ผู้เรียนได้ทดลองค้นคว้าด้วยวิธีการที่สนุกไม่น่าเบื่อ ด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย สื่อที่เร้าใจ เรียนรู้ด้วยบทเรียนเริ่มจากง่ายไปยาก ให้ผู้เรียนได้สรุปข้อคิดและหลักการด้วยตนเองไม่ใช่ครูบอก ประเมินผลโดยเน้นพัฒนาการของผู้เรียนในภาพรวม และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ประเมินตนเองด้วย

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ถ้าหากครูไม่ได้รับการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอน และนักเรียนไม่ได้รับการฝึกฝนด้วยวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสม ก็จะพัฒนาความสามารถด้านการอ่านได้ไม่ดีเท่าที่ควร และไม่สามารถแก้ไขภาวะถดถอยทางการเรียนรู้ได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาความสามารถด้านการอ่าน เพื่อพัฒนาการอ่านสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1

การจัดการเรียนรู้ลักษณะหนึ่งที่น่าสนใจ และน่าจะพัฒนาความสามารถในการอ่านสะกดคำของนักเรียนได้ดีขึ้น คือ รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบความจำ (Memory Model) พัฒนาขึ้นโดย

จอยส์และวีล เป็นการสอนแบบเน้นความจำ เหมาะสำหรับเนื้อหาที่มีสาระจำนวนมาก การสอนรูปแบบนี้จะช่วยจัดระบบความจำ อีกทั้งได้เรียนรู้กลวิธีการจำ เพื่อให้สามารถจำจดเนื้อหาเหล่านั้นได้ ผ่านกระบวนการจำที่ตนเองพัฒนาขึ้นช่วยให้จดจำเนื้อหาสาระนั้นได้ดีและได้นาน ดังที่ มยุรี อนันตมงคล (2539, น. 11) ได้กล่าวถึงข้อดีของรูปแบบความจำไว้ว่า ถ้าเลือกใช้กลวิธีการจำในการเรียนได้ถูกต้องเหมาะสม ก็จะเป็นการเรียนที่ครบตามกระบวนการเรียนภาษา เพราะกลวิธีการจำช่วยให้สามารถเก็บถ้อยคำ ความหมาย และกฎเกณฑ์โครงสร้างของภาษาไว้ได้มากมาย เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการฟัง พูด อ่าน เขียน ได้ โดยรูปแบบการเรียนการสอนรูปแบบความจำ มีกระบวนการที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้ (ทิศนา แขมมณี, 2564, น. 229-230)

ขั้นที่ 1 การสังเกตหรือศึกษาสาระอย่างตั้งใจ ครูมีบทบาทกระตุ้นให้นักเรียนตระหนักรู้ในสาระที่เรียนโดยการใช้เทคนิคต่าง ๆ โดยนักเรียนมีบทบาทในการสังเกตและศึกษาสาระอย่างตั้งใจ

ขั้นที่ 2 การสร้างความเชื่อมโยง ครูมีบทบาทแนะแนวทางให้นักเรียนเชื่อมโยงเนื้อหาที่ต้องการจดจำโดยให้นักเรียนเชื่อมโยงเนื้อหาสาระที่ได้ศึกษามาแล้วนั้นกับสิ่งที่ตนเอง

ขั้นที่ 3 การใช้จินตนาการ ครูมีบทบาทเสริมสร้างจินตนาการให้กับนักเรียนโดยให้นักเรียนเชื่อมโยงสาระต่าง ๆ ให้เห็นเป็นภาพที่น่าขบขัน เกินจริง เพื่อให้จดจำสาระได้ดีขึ้น

ขั้นที่ 4 การฝึกใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่ทำไว้ข้างต้นในการทบทวนความรู้และเนื้อหาสาระต่าง ๆ โดยครูมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้นักเรียนได้จดจำเนื้อหา จนกระทั่งสามารถจดจำได้อย่างแม่นยำ

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลของการใช้รูปแบบความจำที่มีต่อความสามารถในการอ่านสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 เพื่อพัฒนาให้นักเรียนมีความสามารถในการอ่านสะกดคำสูงขึ้นโดยใช้รูปแบบความจำ และเป็นผลให้นักเรียนมีทักษะที่สำคัญในศตวรรษที่ 21

คำถามการวิจัย

การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำสามารถพัฒนาความสามารถในการอ่านสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ได้หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการอ่านสะกดคำของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำ

2. เพื่อศึกษาพัฒนาการในการอ่านสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 หลังจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำ

สมมติฐานการวิจัย

1. นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำมีความสามารถในการอ่านสะกดคำหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้

2. นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ที่จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำมีพัฒนาการในการอ่านสะกดคำสูงขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานของรูปแบบความจำ

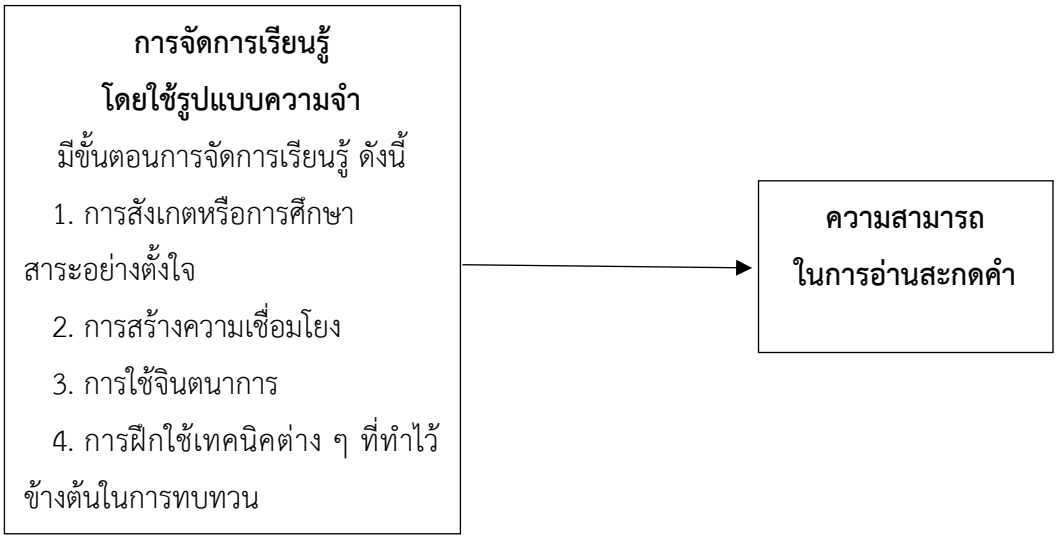
รูปแบบความจำพัฒนาขึ้นโดย จอยส์และวีล มีเป้าหมายเพื่อช่วยพัฒนาความจำในการรับรู้ข้อมูลใหม่ ๆ รูปแบบการเรียนการสอนนี้เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลที่รับมาใหม่เข้ากับความรู้เดิม โดยใช้ภาพและเสียงเป็นสื่อ สามารถนำไปใช้ได้ดีกับผู้เรียนที่มีความแตกต่างกันในระดับความสามารถทั้งที่มีความสามารถพิเศษ ปกติ และบกพร่องทางการเรียนรู้ (ชาติชาย ม่วงปฐม, 2557, น. 124) โดยมีกระบวนการจัดการเรียนการสอน 4 ขั้น คือ (1) การสังเกตหรือศึกษาสาระอย่างตั้งใจ ครูมีบทบาทกระตุ้นให้นักเรียนตระหนักรู้ในสาระที่เรียน นักเรียนมีบทบาทสังเกตและศึกษาอย่างตั้งใจ (2) การสร้างความเชื่อมโยง ครูมีบทบาทแนะแนวทางให้นักเรียนเชื่อมโยงเนื้อหาที่ต้องการจดจำกับสิ่งที่ตนเองคุ้นเคย (3) การใช้จินตนาการ ครูมีบทบาทเสริมสร้างจินตนาการให้นักเรียนเชื่อมโยงสาระต่าง ๆ ให้เห็นเป็นภาพที่น่าขบขัน (4) การฝึกใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่ทำไว้ข้างต้นในการทบทวนความรู้ โดยครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้นักเรียนได้จดจำเนื้อหาจนสามารถจดจำได้แม่นยำ (มยุรี อนันตมงคล, 2539, น. 11-16, Thomas J., Lasley II., Thomas J. Matczynski, and James Rowley., 2002, pp. 241-248, Joyce B. & Weli M., 2015, pp. 223-224, และ ทิศนา แขมมณี, 2564, น. 229-230)

แนวคิดเกี่ยวกับการอ่านสะกดคำ

การสอนอ่านสอนเขียนภาษาไทยมุ่งเน้นที่การสะกดคำ เพื่อให้นักเรียนเกิดความชำนาญและสามารถอ่านสะกดคำต่าง ๆ ได้ ซึ่งการอ่านสะกดคำ เป็นการอ่านโดยนำพยัญชนะต้น สระ วรรณยุกต์ และตัวสะกดมาประสมเป็นคำอ่าน ครูและนักเรียนต้องทราบวัตถุประสงค์และหลักการอ่าน จะอ่านสะกดคำอย่างไร ขึ้นอยู่กับว่าจะเน้นการออกเสียงคำหรือเน้นการเขียนคำ (สิริพัชร์ เจษฎาวิโรจน์, 2560, น. 163) การวัดประเมินผลควรวัดตามวิธีที่สอน และนำบทความที่นอกเหนือจากบทเรียนมาให้นักเรียนอ่าน นอกจากนี้ควรวัดผลเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อดูการพัฒนาทักษะการอ่านของเด็ก (วรรณี โสมประยูร, 2553, น. 140)

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการอ่านสะกดคำ และแนวคิดทฤษฎีการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำของ ทิศนา แขมมณี (2564, น. 229) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อศึกษาผลของการใช้รูปแบบความจำที่มีต่อความสามารถในการอ่านสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยโดยใช้แบบแผนก่อนทดลอง (The One - Group Pretest-Posttest Design) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2559, น. 142-144)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนในเขตคุณภาพเมืองปราจีนบุรี 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 6 โรงเรียน จำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 149 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนในเขตคุณภาพเมืองปราจีนบุรี 2 จำนวน 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนชุมชนวัดหนองจวง จำนวน 1 ห้อง มีนักเรียนทั้งสิ้นจำนวน 16 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) โดยใช้โรงเรียนเป็นหน่วยสุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ทดลอง คือ แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำ จำนวน 8 แผน แผนละ 2 ชั่วโมง ชั่วโมงเรียนละ 60 นาที โดยทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน อย่างละ 1 ชั่วโมง รวมเวลาที่ใช้ในการทดลองทั้งสิ้น 18 ชั่วโมง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบเพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม และความสอดคล้ององค์ประกอบภายในของแผนการจัดการเรียนรู้ ซึ่งเป็นแบบมาตรประเมินค่า

5 ระดับ (Rating scale) พบว่า มีค่าเฉลี่ย (*M*) เท่ากับ 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.22 ซึ่งอยู่ในคุณภาพเหมาะสมมากที่สุด

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบวัดความสามารถในการอ่านสะกดคำ ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ จำนวน 1 ชุด ชุดละ 10 คำ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกจากคำพื้นฐานชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 คำที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย คำที่มีตัวสะกดตรงตามมาตรา ได้แก่ แม่กง กม เกย เกอว และคำที่มีตัวสะกดไม่ตรงตามมาตรา ได้แก่ แม่กน กก กบ กด โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้าง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่ยอมรับได้มีค่า $\geq$ 0.50 ขึ้นไป พบว่า ทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 เมื่อนำไปทดลองใช้กับนักเรียนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ พบว่า ความยากง่าย มีค่าตั้งแต่ 0.33 – 0.58 อำนาจจำแนก มีค่าตั้งแต่ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

การดำเนินการทดลอง

1. ผู้วิจัยใช้แบบวัดความสามารถในการอ่านสะกดคำ เพื่อทดสอบความสามารถในการอ่านสะกดคำก่อนเรียนของนักเรียนกลุ่มทดลอง

2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 16 ชั่วโมง ชั่วโมงเรียนละ 60 นาที โดยทดสอบก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้อย่างละ 1 ชั่วโมง รวมเวลาที่ใช้ในการทดลองทั้งสิ้น 18 ชั่วโมง

3. ผู้วิจัยใช้แบบวัดความสามารถในการอ่านสะกดคำ เพื่อทดสอบความสามารถในการอ่านสะกดคำหลังเรียนของนักเรียนกลุ่มทดลอง

4. นำคะแนนความสามารถในการอ่านสะกดคำก่อนเรียนและหลังเรียนไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (*M*) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) และการทดสอบค่าทีแบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent Sample t-test) และคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ผลของการใช้รูปแบบความจำที่มีต่อความสามารถในการอ่านสะกดคำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 พบว่า

1. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการอ่านสะกดคำโดยใช้รูปแบบความจำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการอ่านสะกดคำโดยใช้รูปแบบความจำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ระหว่างก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

ความสามารถในการอ่านสะกดคำ	n	ก่อนจัดการเรียนรู้		หลังจัดการเรียนรู้		t	df	p
		M	*SD*	*M*	*SD*			
คะแนนเต็ม 10 คะแนน	16	2.63	2.25	7.63	2.39	22.36*	15	.00

*p < .05

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า นักเรียนมีค่าเฉลี่ย (*M*) ของคะแนนความสามารถในการอ่านสะกดคำก่อนจัดการเรียนรู้เท่ากับ 2.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) เท่ากับ 2.25 ส่วนหลังการจัดการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ย (*M*) เท่ากับ 7.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) เท่ากับ 2.39 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยรูปแบบความจำมีคะแนนความสามารถในการอ่าน สะกดคำหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิเคราะห์พัฒนาการในการอ่านสะกดคำหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1

ผลการวิเคราะห์พัฒนาการในการอ่านสะกดคำ แสดงให้เห็นพัฒนาการของนักเรียนรายบุคคล โดยการคำนวณคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ และแปลความหมายตามเกณฑ์คะแนนพัฒนาการเทียบกับระดับพัฒนาการ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556, น. 278-279) ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์คะแนนพัฒนาการเทียบกับระดับพัฒนาการ

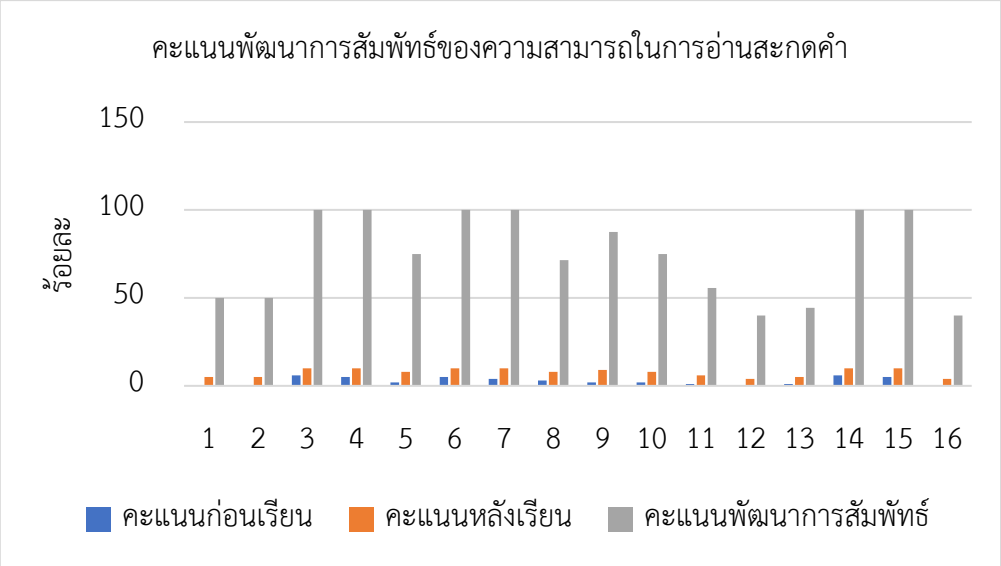
คะแนนพัฒนาการ	ระดับพัฒนาการ
76 – 100	พัฒนาการระดับสูงมาก
51 – 75	พัฒนาการระดับสูง
26 – 50	พัฒนาการระดับกลาง
0 – 25	พัฒนาการระดับต้น

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พัฒนาการในการอ่านสะกด

ลำดับที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน	คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ (%)	ระดับพัฒนาการ
1	0	5	50.00	กลาง
2	0	5	50.00	กลาง
3	6	10	100.00	สูงมาก

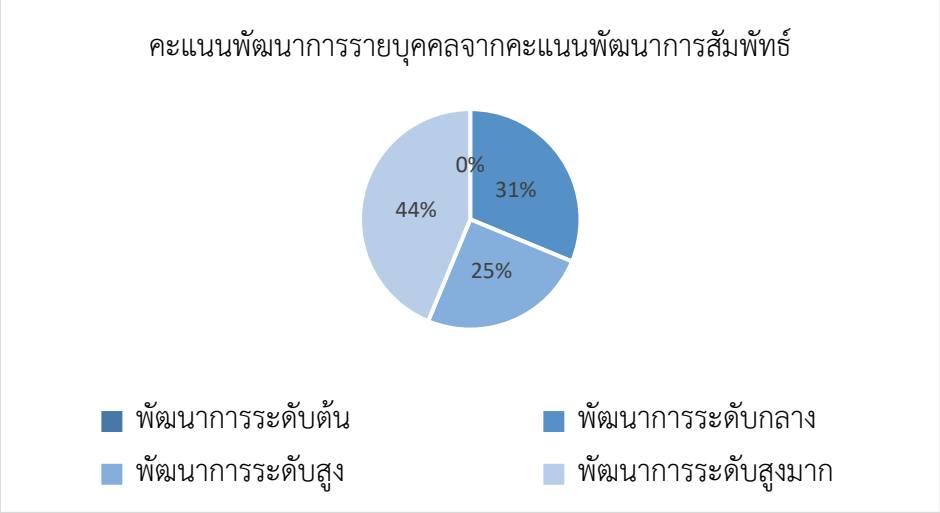
ลำดับที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน	คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ (%)	ระดับพัฒนาการ
4	5	10	100.00	สูงมาก
5	2	8	75.00	สูง
6	5	10	100.00	สูงมาก
7	4	10	100.00	สูงมาก
8	3	8	71.43	สูง
9	2	9	87.50	สูงมาก
10	2	8	75.00	สูง
11	1	6	55.56	สูง
12	0	4	40.00	กลาง
13	1	5	44.44	กลาง
14	6	10	100.00	สูงมาก
15	5	10	100.00	สูงมาก
16	0	4	40.00	กลาง
รวม	**2.63**	**7.63**	**74.31**	**พัฒนาการระดับสูง**

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า นักเรียนมีระดับคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ความสามารถในการอ่านสะกดคำหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้ ($M_{หลังเรียน}$ = 7.63, $M_{ก่อนเรียน}$ = 2.63 $DS(\%)_{ภาพรวม}$ = 74.31) ซึ่งมีพัฒนาการระดับสูง เมื่อพิจารณาคะแนนพัฒนาการรายบุคคล พบว่า นักเรียนมีพัฒนาการความสามารถในการอ่านอ่านสะกดคำเพิ่มขึ้นทุกคน แสดงรายละเอียดในรูปที่ 2



รูปที่ 2 คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ของความสามารถในการอ่านสะกดคำ

จากรูปที่ 2 แสดงให้เห็นถึงคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ของความสามารถในการอ่านสะกดคำ และเมื่อพิจารณาคะแนนพัฒนาการเป็นรายบุคคล พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีพัฒนาการความสามารถในการอ่านสะกดคำอยู่ในระดับสูงมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมามีคะแนนพัฒนาการความสามารถในการอ่านสะกดคำระดับกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และมีคะแนนพัฒนาการความสามารถในการอ่านสะกดคำระดับสูง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ แสดงรายละเอียดในรูปที่ 3



รูปที่ 3 คะแนนพัฒนาการรายบุคคลจากคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์

ผลการอภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการอ่านสะกดคำโดยใช้รูปแบบความจำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ระหว่างก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยรูปแบบความจำมีคะแนนความสามารถในการอ่านสะกดคำหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ทั้งนี้อาจเพราะผู้วิจัยได้จัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภัทริน เภาพาน (2554, น. 57) ได้ศึกษาผลของการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยใช้รูปแบบการเรียนการสอนเน้นความจำจากภาพประกอบตามทฤษฎีพหุปัญญาสำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า นักเรียนมีความสามารถในการจำคำศัพท์ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นร้อยละ 40 อีกทั้ง สันติวัฒน์ จันทร์ใด (2562, น. 514) ได้ทำวิจัยเรื่อง ท่องจำอาขยานสืบสานภูมิปัญญา: การประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นความจำในการท่องบทอาขยาน พบว่านักเรียนสามารถท่องจำอาขยานได้ภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำแต่ละขั้นตอนอภิปรายผลได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสังเกตหรือศึกษาสาระอย่างตั้งใจ ครูมีบทบาทกระตุ้นให้นักเรียนตระหนักรู้ในสาระที่เรียน โดยการใช้เทคนิคต่าง ๆ ได้แก่ การตั้งคำถาม การหาความสัมพันธ์ เป็นต้น โดยนักเรียนมีบทบาทในการสังเกตและศึกษาสาระอย่างตั้งใจ ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า การที่ครูผู้สอนเป็นผู้ตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระที่จะเรียนในแต่ละครั้ง เป็นการช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบหรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่ครูตั้งคำถามขึ้นอย่างตั้งใจ และการที่ครูให้นักเรียนสังเกตเพื่อหาความสัมพันธ์คำหรือข้อความ เป็นการช่วยให้นักเรียนแยกความเหมือนและความแตกต่างได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถตระหนักรู้ในเนื้อหาสาระและสามารถจดจำได้ ดังที่ ทิศนา แขมมณี (2560, น. 17) กล่าวว่า การจดจำสิ่งใดจะต้องเริ่มจากการรับรู้สิ่งนั้น หรือการสังเกตสิ่งนั้นอย่างตั้งใจย่อมทำให้จดจำสิ่งที่เรียนได้ดีขึ้น

ขั้นที่ 2 การสร้างความเชื่อมโยง ครูมีบทบาทแนะแนวทางให้นักเรียนเชื่อมโยงเนื้อหาที่ต้องการจดจำ โดยให้นักเรียนเชื่อมโยงเนื้อหาสาระที่ได้ศึกษามาแล้วนั้นกับสิ่งที่ตนเองคุ้นเคย เช่น รูปภาพ การแทนคำศัพท์ การใช้ระบบเชื่อมโยงคำ การจัดกลุ่ม เป็นต้น จากการสังเกตพฤติกรรมระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่นักเรียนมีบทบาทสำคัญในการคิดเชื่อมโยงหลายๆ ความคิดเข้าด้วยกันให้เกิดเป็นระบบของการเชื่อมโยงความคิด โดยที่ความคิดหนึ่งจะไปกระตุ้นให้สามารถจดจำอีกความคิดหนึ่งได้ อาจกล่าวได้ว่าเป็นลักษณะของการเชื่อมโยงข้อมูลที่รับเข้ามาใหม่กับความรู้ที่มีอยู่เดิมโดยอาจใช้ภาพหรือเสียงเป็นสื่อ สอดคล้องกับ พรพิไล เลิศวิชา (2552, น. 19) ที่กล่าวว่า สมองจะจัดเก็บข้อมูลเสียงและภาพที่เชื่อมโยงกันทั้งหมดนี้เอาไว้ในความจำ (Memory) คือ กระบวนการเรียนรู้ภาษาหรือเข้าใจภาษา

ขั้นที่ 3 การใช้จินตนาการ ครูเสริมสร้างจินตนาการให้กับนักเรียนโดยให้นักเรียนเชื่อมโยงสาระต่าง ๆ ให้เห็นเป็นภาพที่น่าขบขัน เกินจริง อาจคิดในใจหรือวาดภาพประกอบจริงๆ ก็ได้ เพื่อให้จดจำสาระได้ดีขึ้น จากการสังเกตพฤติกรรมระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนให้ความสนใจในการปฏิบัติกิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดจินตนาการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการลงมือวาดภาพประกอบตามจินตนาการที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระในรายวิชาภาษาไทย เรื่อง มาตราตัวสะกด ซึ่งสอดคล้องกับ พรพิไล เลิศวิชา (2552, น. 22) กล่าวว่า ภาพประกอบเป็นหัวใจสำคัญ และเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ในการเรียนรู้ เพราะภาษาของมนุษย์พัฒนาขึ้นได้ก็เพราะว่ามันจับคู่กับความหมายของภาพได้สำเร็จ

ขั้นที่ 4 การฝึกใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่ทำไว้ข้างต้นในการทบทวนความรู้ โดยครูมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้นักเรียนได้จดจำเนื้อหา จนกระทั่งสามารถจดจำได้แม่นยำ จากการสังเกตพฤติกรรมระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า การที่ผู้เรียนได้สังเกต เชื่อมโยงความรู้ และใช้จินตนาการแล้วนั้นทำให้ผู้เรียนสามารถนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการทบทวนความรู้หรือเนื้อหาสาระได้ เช่น การนำรูปภาพที่สร้างสรรค์ขึ้นตามจินตนาการของตนเองมาสังเคราะห์เป็นเนื้อหาสาระ เพื่อให้สามารถจดจำเนื้อหานั้นๆ ได้

2. ผลการวิเคราะห์พัฒนาการความสามารถในการอ่านสะกดคำหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 พบว่า นักเรียนมีคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ความสามารถในการอ่านสะกดคำหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้ ซึ่งมีพัฒนาการระดับสูง และนักเรียนมีพัฒนาการความสามารถในการอ่านสะกดคำเพิ่มขึ้นทุกคน ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ทั้งนี้อาจ

เพราะผู้วิจัยได้จัดการเรียนรู้โดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้รูปแบบความจำ ดำเนินการสอนและวัดประเมินผลอย่างต่อเนื่องในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ จึงส่งผลให้นักเรียนทุกคนมีพัฒนาการเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาคะแนนพัฒนาการเป็นรายบุคคล พบว่า นักเรียนมีคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากระดับสติปัญญา ความพร้อมในการเรียนรู้ และความเอาใจใส่ในการเรียนที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้อาจต้องคำนึงถึงวิธีการประเมิน เนื่องจากในการวิเคราะห์พัฒนาการสัมพัทธ์มีผู้เสนอสูตรการคำนวณแตกต่างกันไปตามแนวคิดและวิธีการวัด หากเลือกใช้สูตรที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์อาจมีความแตกต่างกันได้ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณที่นำเสนอโดย ศิริชัย กาญจนวาสี (2556, น. 278) คือ พิจารณาคะแนนที่เพิ่มขึ้นหรือผลต่างของคะแนนที่ได้จากการวัดครั้งแรกและการวัดครั้งหลัง ซึ่งถือว่ามีความยุติธรรมในการประเมินผล

สรุป

การอ่านสะกดคำเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญของนักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาในการจะนำไปต่อยอดการเรียนรู้ในสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ และการเรียนรู้ในระดับที่สูงขึ้น หากครูผู้สอนไม่สร้างความเข้าใจและจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้นักเรียนเกิดความเข้าใจและสามารถจดจำเนื้อหาสาระการเรียน การเรียนรู้ก็อาจเกิดขึ้นได้ยาก แนวทางการจัดการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบความจำจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจในการส่งเสริมความสามารถในการอ่านสะกดคำ ให้ผู้เรียนเกิดการตระหนักรู้ในเนื้อหาสาระ สามารถเชื่อมโยงความคิด เสริมสร้างจินตนาการ เพื่อให้เกิดการจดจำเนื้อหาได้ดีและยาวนานยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำ

1.1 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละขั้นตอน ครูควรมีการจัดการเวลา คือ ควรจับเวลาในทุกช่วงของกิจกรรม จะทำให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้น ฝึกความตรงต่อเวลา และมีวินัยในตนเองมากขึ้น

1.2 ครูควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีอิสระทางความคิดในขั้นการสร้างจินตนาการ เพื่อให้ผู้เรียนจดจำเนื้อหาได้นาน และเกิดการเรียนรู้กลวิธีการจำของตนเอง ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการเรียนรู้สาระอื่น ๆ ได้

2. ข้อเสนอแนะความสามารถในการอ่านสะกดคำ

2.1 นักเรียนแต่ละคนมีศักยภาพที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะนักเรียนที่เรียนรู้ช้า ทำให้ผู้เรียนขาดความมั่นใจและขาดความพยายามในการอ่านสะกดคำ ผู้สอนควรพูดเสริมแรงทางบวกให้กับนักเรียนเพื่อให้นักเรียนมีความกล้าในการอ่านสะกดคำมากยิ่งขึ้น

2.2 การอ่านสะกดคำ ผู้สอนควรคัดเลือกคำที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน คำศัพท์พื้นฐานในระดับชั้นของผู้เรียน และควรเริ่มจากคำที่ง่ายไปสู่คำที่ยากขึ้น คำพยางค์เดียวไปสู่คำมากพยางค์ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างเป็นลำดับขั้น และสามารถสะกดคำได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำในครั้งนี้ เป็นกิจกรรมที่เน้นการอ่านสะกดคำ อาจบูรณาการร่วมกับทักษะด้านอื่น ๆ เช่น การเขียนสะกดคำ เพื่อให้นักเรียนมีประสบการณ์พัฒนาต่อยอดต่อไป

2. สามารถนำรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบความจำ ไปทดลองใช้กับนักเรียนระดับชั้นอื่น ๆ ได้ตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาความสามารถด้านการอ่านในระดับต่าง ๆ

บรรณานุกรม

ชาติชาย ม่วงปฐม. (2557). *ทฤษฎีการเรียนการสอน*. อุดรธานี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ณภัทริน เภาพาน. (2554). ผลของการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยใช้รูปแบบการเรียนการสอนเน้นความจำจากภาพประกอบตามทฤษฎีพหุปัญญา สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนธีรภาดาเทคโนโลยี จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,* 5(3), หน้า 57-66.

ทิศนา แขมมณี. (2564). *ศาสตร์การสอน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรพิไล เลิศวิชา. (2552). *สอนภาษาตามแนวคิด Brain-based Learning*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

มยุรี อนันตมงคล. (2559). *จะสอนภาษาไทยให้สนุกได้อย่างไร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มาเรียม นิลพันธุ์. (2559). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 9. นครปฐม: ศูนย์วิจัยและพัฒนาทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วรรณี โสมประยูร. (2553). *เทคนิคการสอนภาษาไทย.* กรุงเทพฯ: ดอกหญ้าวิชาการ.

วิจารณ์ พานิช. (2552). *การสร้างการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ส. เจริญการพิมพ์.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สันติวัฒน์ จันทร์ใด. (2562). ท่องจำบทอาขยานสืบสานภูมิปัญญา: การประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นความจำในการท่องบทอาขยาน. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 47(3), หน้า 514-525.

สิริพัชร์ เจษฎาวิโรจน์. (2560). *ภาษาไทยสำหรับครูประถมศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2564). *การศึกษาภาวะถดถอยทางการเรียนรู้ของผู้เรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในสถานการณ์โควิด-19.* กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2559). *อ่านออกเขียนได้ อ่านคล่องเขียนคล่องและสื่อสารได้*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

อัจฉรา ชีวพันธ์. (2560). *พัฒนาทักษะทางภาษา พัฒนาความคิดด้วยกิจกรรม.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Joyce, B. & Weli, M. (2003). *Models Of Teaching*. 5th ed. New Delhi: Jay Print Pack.

Thomas, J., Lasley, II., Thomas, J. Matczynski, and James Rowley. (2002). *Instructional models : strategies for teaching in a diverse society*. 2th ed. America.

การพัฒนาความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าโดยใช้ชุมชนเป็นฐานของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

The Development of Narratives Writing Abilities by Using Community-Based Learning for Vocational Certificate Students

ภัทรา อุดมเดช[1] และสง่า วงค์ไชย[2]

Phatthra Udomdet[1] and Sa-nga Wongchai[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240[1,2]

E-mail: phat2538udom@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานกับนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ (2) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพระหว่างก่อนการจัดการเรียนรู้และหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และ (3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 25 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 25 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน แผนการจัดการเรียนรู้แบบปกติ แบบวัดความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าและแบบสอบถามความคิดเห็น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหา และการทดสอบค่า t-test Dependent และ Independent ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานพบว่าหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้านเนื้อหา และด้านประโยชน์ที่ได้รับ

คำสำคัญ: ชุมชนเป็นฐาน การเขียน เรื่องเล่า

Abstract

The purposes of this study were (1) to compare the narratives writing abilities of vocational certificate students who learnt by using community-based learning and students

who learnt by regular learning, (2) to compare the narratives writing abilities of vocational certificate students before and after learning by using community-based learning and (3) to study the attitudes of vocational students on community-based learning. The research was carried out by collecting data from a sample group of students in the first year of vocational certificate, by cluster random sampling, The researcher randomly assigned 25 participants to an experimental group and 25 persons to a control group. The instruments used in this study were community- based learning lesson plan, regular lesson plan, narratives writing achievement test and attitude test. The data were statistically analyzed by mean, standard deviation, content analysis and t-test for independent and dependent samples. The findings revealed that: (1) the narratives writing abilities of vocational certificate students who learnt by using community-based learning were higher than students who learnt by regular learning at the 0.5 level of significance, (2) the narratives writing abilities of vocational certificate students after learning by using community-based learning were higher than before learning at the 0.5 level of significance and (3) the students' attitudes on learning by using the community-based learning as a broad foundation are relatively average, ranging from much to little, in terms of learning activity structure, content, and advantages obtained.

Keywords: Community-based learning, writing, narratives

บทนำ

การศึกษาในปัจจุบันก้าวสู่ยุคศตวรรษที่ 21 ที่เชื่อมโยงทักษะการเรียนรู้นวัตกรรมต่าง ๆ ตลอดจนกระบวนการทางสังคมเข้าด้วยการ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมในทุกด้าน การศึกษาจึงยึดผลลัพธ์ด้านความรู้วิชาแกนและทักษะแห่งศตวรรษใหม่ ทักษะในยุคนี้จะช่วยเตรียมความพร้อมให้นักเรียนรู้จักคิด เรียนรู้ ทำงาน แก้ปัญหา สื่อสาร และร่วมกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อชีวิต (วัชรา เล่าเรียนดี, ปรณัฐ กิจรุ่งเรือง และ อรพิณ ศิริสัมพันธ์, 2560, น. 15) การสื่อสารถือเป็นทักษะการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในยุคศตวรรษที่ 21 เพราะเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญซึ่งนักเรียนจะต้องเรียนรู้และฝึกปฏิบัติให้เกิดความชำนาญสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและต่อยอดในอนาคตได้ โดยทักษะการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนที่มีความสัมพันธ์กันตามบริบทของการสื่อสารแต่ละประเภท

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยผนวกกับการศึกษาผลการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรวิทยาลัยช่างศิลป (2563, น. 12-16) และการศึกษาสรุปผลเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยใน

ปัจจุบันของคณะอนุกรรมการฝ่ายจัดการสัมมนาทางวิชาการด้านภาษาและวรรณกรรม (2551, น. 22-60) พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ขาดทักษะการสื่อสารด้านการเขียน เพราะการเขียนบางเรื่องต้องใช้เวลาฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง นักเรียนเห็นความสำคัญและให้ความสนใจในการเรียนวิชาภาษาไทยน้อยเพราะเป็นวิชาที่ยาก น่าเบื่อ แต่ละรายวิชาควรสอนเนื้อหาให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบัน มีความหลากหลายทางกระบวนการคิด ควรให้ปริมาณงานที่พอดีและเหมาะสมกับระยะเวลางานจึงจะเกิดประสิทธิภาพ

ข้อมูลข้างต้นสอดคล้องกับปัญหาที่ผู้วิจัยพบในรายวิชาภาษาไทย คือ “การเขียนเรื่องเล่า” โดยเรื่องเล่าเป็นการสื่อสารแบบมุขปาฐะเพื่อเผยแพร่เรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม (มัลลิกา คณานุรักษ์, 2550, น. 1) ซึ่งพบว่าการเขียนถ่ายทอดข้อมูล ความรู้ แนวคิด จุดมุ่งหมายของเรื่องเล่าไม่ชัดเจน และองค์ประกอบของงานเขียนเรื่องเล่าไม่ครบถ้วน ทั้งนี้จากการสังเกตและศึกษาข้อมูลด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยพบว่าปัญหาในการฝึกทักษะการเขียนเกิดจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ร่วมด้วย เช่น การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่มีความน่าสนใจ ระยะเวลาจำกัด การเลือกใช้วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมช่วยส่งผลให้การเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based learning) ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาแบบบูรณาการทั้งภาครัฐและท้องถิ่น เชื่อมโยงเนื้อหาสาระในบทเรียนให้สัมพันธ์กับชุมชนผ่านการบูรณาการสาระความรู้ในหลายศาสตร์ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ในชุมชนและสถานการณ์จริง (แสงงาม นิธิภคพันธ์, ทัศนีย์ มูลคำปลิว, ดวงจันทร์ แก้วกงพาน, ชิสาพัชร์ ชูทอง, และสุดาภรณ์ สืบสุตัน, 2564, น. 113) ทั้งนี้นักเรียน ครู โรงเรียนและชุมชนยังได้รับประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกัน (Kim Davidson, 2015, p. 5)

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาดังกล่าวควรได้รับการแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพราะเป็นทักษะการสื่อสารพื้นฐานที่สำคัญในยุคศตวรรษที่ 21 ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าโดยใช้ชุมชนเป็นฐานของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ เพราะการเขียนเรื่องเล่าสามารถบูรณาการร่วมกับทักษะการสื่อสารต่าง ๆ ได้ โดยเลือกชุมชนตลาดเก่าหัวตะเข้จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพราะเป็นชุมชนเครือข่ายของโรงเรียน มีวิถีชีวิตที่น่าสนใจ นักเรียนได้ลงพื้นที่จริงในการเรียนรู้ อีกทั้งการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับจุดประสงค์และสมรรถนะผู้เรียนด้านทักษะชีวิตที่ระบุในหลักสูตรวิทยาลัยช่างศิลปที่มุ่งเน้นให้นักเรียนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลการทำงานของตนเองในรายวิชาต่าง ๆ ทั้งหมวดวิชาพื้นฐานและหมวดวิชาชีพทางศิลปะ เช่น วิชาการเขียนเชิงสร้างสรรค์ วิชาโครงงานพัฒนาทักษะวิชาชีพศิลปกรรม หรือวิชาศิลปะนิพนธ์ เป็นต้น

คำถามการวิจัย

การจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานสามารถพัฒนาความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ได้หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานกับนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพระหว่างก่อนการจัดการเรียนรู้และหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ
2. ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย รายละเอียด ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน

การจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเริ่มต้นขึ้นที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย แอฟริกา และเอเชีย ซึ่งมีทฤษฎีพื้นฐานที่มีเป้าหมายการเรียนรู้ด้วยการเชื่อมโยงบุคคลและชุมชนให้มีส่วนร่วมเข้าด้วยกัน นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากปฏิสัมพันธ์ทางสังคม สืบค้นข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในการลงพื้นที่ มีบทบาทการตัดสินใจต่อการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจะเชื่อมโยงบ้าน โรงเรียน และชุมชนเข้าด้วยกัน และการประเมินผลจะดำเนินการประเมินอย่างต่อเนื่องพร้อมกับการให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้นักเรียนมีโอกาสเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลว (Atelia, Amy C, and Martin J, 2006, pp. 4-10)

การจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเป็นรูปแบบของการศึกษาเชิงประสบการณ์ที่นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และความต้องการของชุมชน ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาการของนักเรียนโดยเชื่อมโยงเนื้อหาสาระในบทเรียนให้สัมพันธ์กับชุมชน ผ่านการบูรณาการสาระความรู้ในหลายศาสตร์ เป็นการเรียนจากบริบทใกล้ตัวมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ในชุมชนและสถานการณ์จริง (แสงงาม นิธิภคพันธ์, ทัศนีย์ มูลคำปลิว, ดวงจันทร์ แก้วกงพาน, ชิสาพัชร์ ชูทอง, และสุดาภรณ์ สืบสุตัน, 2564, น. 113) โดย Thomas R. Owens and Changhua Wang (1996, pp. 11-12) ได้ระบุว่าข้อดีของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล ซึ่งนักเรียนต้องมีความรับผิดชอบและยอมรับผลการกระทำของตนเอง 2) ด้านพัฒนาการทางปัญญาและการเรียนรู้ทางวิชาการ

โดยเรียนรู้เนื้อหาจากประสบการณ์และด้านการเจริญเติบโตและพัฒนาการทางสังคม และจากการศึกษาขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานจากนักวิชาการหลายท่านพบว่าได้อธิบายขั้นตอนที่สอดคล้องและใกล้เคียงกัน โดยมีทั้งการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ภายในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้ทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นเตรียมการ 2) ขั้นปฏิบัติ 3) ขั้นสะท้อนผล และ 4) ขั้นนำผลสู่ชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่า

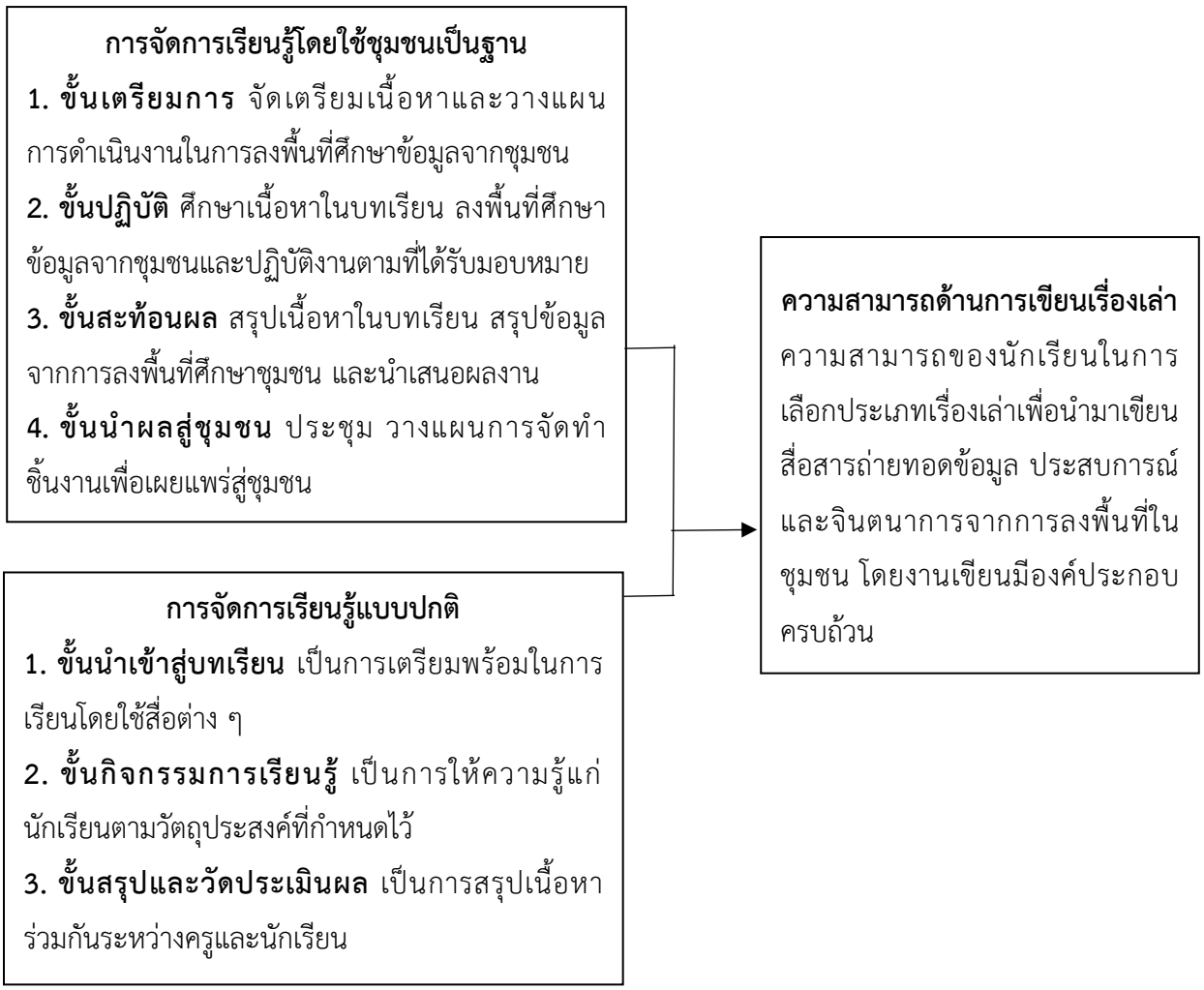
ความสามารถเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความชำนาญในการใช้ความรู้ ทักษะ และสติปัญญาในการปฏิบัติงานหรือกระทำกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้และได้รับประสบการณ์ (กรกันยา เพ็งผลา, 2555, น. 11) ทักษะการเขียนเป็นความสามารถด้านหนึ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยการถ่ายทอดความรู้ ความต้องการ และประสบการณ์ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อสารออกไป การเขียนเรื่องเล่าเป็นการเขียนสื่อสารที่ถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้สึกของบุคคลที่เล่าต่อหน้าผู้ฟัง เรื่องเล่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงในสังคม สะท้อนให้เห็นวิถีชีวิต จัดอยู่ในคติชนวิทยาที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่รับช่วงต่อกันมา มีวิธีถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นรูปแบบมุขปาฐะที่จดจำและปฏิบัติต่อ ๆ มา (อารี ถาวรเศรษฐ์, 2546, น. 3)

เรื่องเล่ามาจากคำภาษาอังกฤษว่า “narratives” เป็นความรู้ลักษณะหนึ่งที่สื่อสารกันในสังคม การสร้างเรื่องเล่าจึงเป็นการส่งผ่านความรู้และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมาได้ (สรณัฐ ไตลังคะ, 2560, น. 8) ซึ่งเรื่องเล่านั้นเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้สึกของบุคคลผ่านถ้อยคำ เป็นการปลดปล่อยจินตนาการความคิดสร้างสรรค์ ผ่านการใช้ภาษาที่สามารถสื่อสารได้จากการพูดหรือการเขียน โดยไม่มีกฎเกณฑ์บังคับ (ชลธิชา หอมฟุ้ง, 2564, น. 4) ซึ่งเรื่องเล่าแบ่งออกได้ 3 ประเภท ได้แก่ 1) ประเภทมุขปาฐะ ใช้ถ้อยคำเป็นสื่อในการสืบทอดโดยใช้วิธีการบอกเล่าธรรมดาหรือบอกเล่าเป็นทำนองเพลง 2) ประเภทอมุขปาฐะ ใช้วิธีเลียนแบบการปฏิบัติและการสังเกตเป็นสื่อในการสืบทอด เช่น สถาปัตยกรรมพื้นบ้าน โภชนาการพื้นบ้าน และ 3) ประเภทผสม เช่น ประเพณีและพิธีกรรม (มัลลิกา คณานุรักษ์, 2550, น. 15)

ดังนั้น ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน เป็นความสามารถของนักเรียนในการเลือกประเภทเรื่องเล่าเพื่อนำมาเขียนสื่อสารถ่ายทอดข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ และจินตนาการ โดยเขียนได้ครบถ้วนตามหลักของการเขียน ซึ่งนักเรียนจะได้เรียนรู้จากการลงพื้นที่ศึกษาที่ชุมชนตามขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ทั้ง 4 ขั้นตอน

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากการศึกษาตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า จงกลณี ภัทรกังวาน (2561, น. 26) และวิไลภรณ์ ฤทธิคุปต์ (2561, น. 188) ได้ระบุขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานที่สอดคล้องกัน ทั้งนี้กระทรวงศึกษาธิการ (2533, น. 11) และทิศนา แขมมณี (2560, น. 327) ได้ระบุขั้นตอนการจัดการเรียนรู้แบบปกติที่สอดคล้องกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามรูปที่ 1 ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยช่างศิลป สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 5 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 148 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 2 ห้องเรียน ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (cluster random sampling) โดยทางสถานศึกษาได้จัดนักเรียนแต่ละห้องแบบคละความสามารถ จากนั้นผู้วิจัยจับสลากแบ่งห้องเรียนเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 25 คน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานและกลุ่มควบคุม จำนวน 25 คน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือทั้งหมด 4 เครื่องมือที่สอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนรู้ตามกรอบแนวคิด คำถามการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน ในการตรวจสอบและประเมินค่า จากนั้นผู้วิจัยนำผลไปแก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำเพื่อจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน จำนวน 4 แผน เวลาเรียน 50 นาที/คาบ รวม 10 คาบ ผลการพิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องภายในองค์ประกอบของแผนโดยใช้มาตราประเมินค่า 5 ระดับ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.89, S.D. = 0.37)

2. แผนการจัดการเรียนรู้แบบปกติ จำนวน 4 แผน เวลาเรียน 50 นาที/คาบ รวม 10 คาบ ผลการพิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องภายในองค์ประกอบของแผนโดยใช้มาตราประเมินค่า 5 ระดับ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.86, S.D. = 0.46)

3. แบบวัดความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่า แบบอัตนัย จำนวน 2 ข้อ ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ ผลดัชนีความสอดคล้อง IOC ตั้งแต่ 0.88 – 1.00 ซึ่งสอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (IOC = ≥ 0.50) จากนั้นนำไป Try out กับนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 เพื่อหาค่าความสอดคล้องภายในระหว่างผู้ประเมินโดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.89

4. แบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน จำนวน 10 ข้อ ผลดัชนีความสอดคล้อง IOC ตั้งแต่ 0.88 – 1.00 ซึ่งสอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (IOC = ≥ 0.50)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหา การทดสอบค่า t-test

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

1. ผลการเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานกับนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหลังการจัดการเรียนรู้ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่า	n	M	S.D.	t	df	Sig.
กลุ่มทดลอง	25	12.24	1.48	3.21*	24	.004
กลุ่มควบคุม	25	10.84	1.46			

*p < .05

จากตารางที่ 1 พบว่า ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของกลุ่มทดลองที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพระหว่างก่อนการจัดการเรียนรู้และหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนกลุ่มทดลองระหว่างก่อนการจัดการเรียนรู้และหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน

ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่า	n	M	S.D.	t	df	Sig.
ก่อนการจัดการเรียนรู้	25	9.76	1.23	12.88*	24	.000
หลังการจัดการเรียนรู้		12.24	1.48			

*p < .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของกลุ่มทดลองที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น					M	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	5	4	3	2	1				
ด้านเนื้อหา									
1. เนื้อหาที่เรียนเหมาะสมกับขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน	14	8	3	-	-	4.44	0.71	มาก	1
2. เนื้อหาที่เรียนสามารถนำไปปรับใช้และต่อยอดได้	13	9	3	-	-	4.40	0.71	มาก	2
เฉลี่ยรวม						**4.42**	**0.71**	**มาก**	**(2)**
ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้									
3. นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์และสถานที่จริง	18	5	2	-	-	4.64	0.64	มากที่สุด	1
4. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม	15	3	7	-	-	4.32	0.90	มาก	2

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น					M	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	5	4	3	2	1				
5. ชุมชนมีแหล่งเรียนรู้ในการเขียนเรื่องเล่าอย่างหลากหลาย	17	7	1	-	-	4.64	0.57	มากที่สุด	1
6. นักเรียนมีส่วนร่วมในการจัดทำชิ้นงานเพื่อเผยแพร่สู่ชุมชน	11	9	5	-	-	4.24	0.78	มาก	3
เฉลี่ยรวม						**4.46**	**0.72**	**มาก**	(1)
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ									
7. นักเรียนได้พัฒนาทักษะการสื่อสาร	10	8	6	1	-	4.08	0.91	มาก	4
8. นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเรื่องเล่าของชุมชนตลาดเก่าหัวตะเข้	15	9	1	-	-	4.56	0.58	มากที่สุด	1
9. นักเรียนมีความสุขในการลงศึกษาข้อมูลในชุมชน	16	5	4	-	-	4.48	0.77	มาก	2
10. นักเรียนและชุมชนเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	13	7	3	2	-	4.24	0.97	มาก	3
เฉลี่ยรวม						**4.34**	**0.81**	**มาก**	(3)
เฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน						**4.41**	**0.75**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 4.41, S.D. = 0.75) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ลำดับที่ 2 ด้านเนื้อหา และลำดับที่ 3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

อภิปรายผล

1. ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน ได้เรียนรู้ภายในห้องเรียนและลงพื้นที่ศึกษาข้อมูลจากชุมชน ส่งผลให้นักเรียนมีประสบการณ์ตรงเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก ต่างจากขั้นตอนการจัดการเรียนรู้แบบปกติที่มีพื้นที่การเรียนรู้แค่ภายในห้องเรียนระหว่างครูและนักเรียนเท่านั้น ส่งผลให้นักเรียนขาดประสบการณ์การใช้ทักษะสื่อสารเพื่อศึกษาข้อมูลเรื่องเล่าแบบแท้จริง

2. ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน พบว่า หลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ที่กำหนดไว้ เพราะการจัดการเรียนรู้ตามขั้นตอนทั้ง 4 ขั้น ที่มีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติผ่านการสังเกต สัมภาษณ์ แสดงให้เห็นบทบาทครู นักเรียน และชุมชน ที่สัมพันธ์สอดคล้องกัน แต่ละขั้นนักเรียนเกิดทักษะการสื่อสารด้านต่าง ๆ ที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่าที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shumer, R. (1994. pp. 357-367) ได้ศึกษาเรื่อง “Community-Based Learning: Humanizing Education” พบว่า การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานทำให้การเข้าเรียนและผลการเรียนดีขึ้น นักเรียนมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น มีการสื่อสารที่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ซึ่งครู สถานศึกษา นักการศึกษา และชุมชน คอยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักเรียนในการเรียนรู้ แต่ละขั้นตอนอภิปรายผลได้ดังนี้

ขั้นเตรียมการ เป็นการวางแผนและสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ โดยภาคทฤษฎีครูจัดเตรียมเนื้อหาและกระบวนการจัดการเรียนรู้ เนื้อหาเรื่องการเขียนและเรื่องเล่า ซึ่งครูและนักเรียนมีการแสดงความคิดเห็นร่วมกันส่งผลให้นักเรียนมีความกระตือรือร้น สนใจใฝ่รู้ในการเรียนและภาคปฏิบัติครูชี้แจงวัตถุประสงค์ในการลงชุมชน การจัดทำชิ้นงาน ติดต่อประธานชุมชนในการขอความร่วมมือเป็นวิทยากรให้ความรู้ ขั้นตอนนี้ถือเป็นการวางแผนลำดับการเรียนรู้ที่ชัดเจน เพราะส่งผลให้ครูและนักเรียนรู้ลำดับกิจกรรมการเรียนรู้ว่ามีสิ่งใดบ้างก่อนหลัง

ขั้นปฏิบัติ เป็นการศึกษาเนื้อหาความรู้ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ตามแผนการจัดการเรียนรู้แล้วลงมือปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แต่ละแผนการจัดการเรียนรู้เป็นการเรียงลำดับเนื้อหาของการเขียนไปสู่เนื้อหาของเรื่องเล่าแล้วเกิดการปฏิบัติซึ่งเป็นสิ่งที่สัมพันธ์กัน ตัวอย่างเช่น แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 แบบฝึกหัดลำดับเชื่อมโยงโครงเรื่องสัมพันธ์และแบบฝึกหัดเขียนสื่อสารได้หยิบอ่านตรงจุดประสงค์เป็นการฝึกพื้นฐานของการเขียนด้วยการวางโครงเรื่อง แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 รับชมวิดีโอเรื่อง Bangkok Stories แบบฝึกหัดประเภทเรื่องเล่าคละเคล้าความรู้สึก นักเรียนได้เห็นวิธีการถ่ายทอดเรื่องเล่าในมุมมองต่าง ๆ และรู้จักประเภทของเรื่องเล่าแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 แบบฝึกหัดวิถีชุมชนคลายฉงนผ่านเรื่องเล่า นักเรียนเขียนเรื่องเล่าจากการลงศึกษาชุมชนซึ่งได้นำการวางโครงเรื่องและประเภทเรื่องเล่าที่ได้เรียนก่อนหน้ามาใช้ในงานเขียน และแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 เป็นภาคปฏิบัติที่ลงพื้นที่ศึกษาชุมชนโดยรวบรวมข้อมูลผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ กิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น และจัดทำชิ้นงาน

ขั้นสะท้อนผล เป็นการสรุปข้อมูลต่าง ๆ จากการศึกษาเรียนรู้ร่วมกันระหว่างครูและนักเรียน โดยภาคทฤษฎีจะสรุปเนื้อหาเรื่องการเขียนและเรื่องเล่า ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ และภาคปฏิบัติจะสรุปข้อมูลจากการศึกษาชุมชน ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ และนำเสนอผลงาน ซึ่งขั้นนี้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนมีความกล้าแสดงออก มีทักษะการพูดนำเสนอ การพูดแสดงความคิดเห็นมากขึ้น โดยผลสะท้อนการเรียนรู้ในขั้นนี้นักเรียนสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนางานของตนให้ดียิ่งขึ้นไป

ขั้นนำผลสู่ชุมชน เป็นการจัดทำชิ้นงานเพื่อเผยแพร่สู่ชุมชน โดยภาคทฤษฎีเป็นการวิเคราะห์ทบทวนข้อมูลของตนเองเพื่อนำมาสู่ภาคปฏิบัติ นักเรียนร่วมกันวิเคราะห์ วางแผน จัดหมวดหมู่ ออกแบบเพื่อจัดทำเป็นชิ้นงาน “วิถีของเรา...เรื่องเล่าหัวตะเข้” ครูให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ดูแลความเรียบร้อย

ให้งานสมบูรณ์ครบถ้วน จัดทำชิ้นงานเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ Poster Postcard และSocial Media ออกแบบด้วยโปรแกรม Canva ที่แสดงให้เห็นความสามารถของนักเรียนด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (ตัวอย่างตามรูปที่ 2)

รูปที่ 2 ชิ้นงาน “วิถีของเรา...เรื่องเล่าหัวตะเข้” ทั้ง 3 รูปแบบ

3. ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับในแต่ละด้านจากมากไปน้อย คือ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้านเนื้อหา และด้านประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน เป็นการจัดการศึกษาทางเลือกที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งฐานรากที่จำเป็นของชุมชน ทั้งด้านครอบครัว เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม (Kim Davidson, 2015, p. 5) เนื้อหานั้นมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ในชุมชน โดยแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์และสถานที่จริง โดยลงศึกษาข้อมูลที่ชุมชนตลาดเก่าหัวตะเข้ มีแหล่งเรียนรู้ในการเขียนเรื่องเล่าอย่างหลากหลาย ผ่านระยะเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งนักเรียนยังมีส่วนร่วมในการจัดทำชิ้นงานเพื่อเผยแพร่สู่ชุมชนซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดการเรียนรู้ที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงเรียนและชุมชน กิจกรรมเหล่านี้ถือเป็นกิจกรรมที่สร้างประสบการณ์ให้กับนักเรียนต่างจากการจัดการเรียนรู้ที่อยู่ภายในห้องเรียน

ด้านเนื้อหา ถือว่าเหมาะสมกับขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพราะการเขียนเรื่องเล่าเป็นเนื้อหาที่นักเรียนต้องลงพื้นที่เพื่อหาข้อมูล การเรียนรู้เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เมื่อนักเรียนลงพื้นที่แล้วก็เกิดการเรียนรู้ ความจำ การสืบค้นข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล ถือเป็นประสบการณ์การเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดการฝึกฝนจนพัฒนาเป็นความสามารถ ความคิดเห็นด้านนี้สอดคล้องกับทฤษฎีพื้นฐานของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Atelia, Amy C, and Martin J, 2006, pp. 4-10)

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับเรื่องเล่าของชุมชนก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งผลให้นักเรียนมีความสุขในการลงศึกษาข้อมูลในชุมชน สิ่งเหล่านี้สอดคล้องกับประโยชน์ของการจัดการเรียนรู้ (Kim Davidson, 2015, p. 5)

สำหรับข้อเสนอแนะของนักเรียน พบว่า การจัดกิจกรรมโดยภาพรวมดีมากเพราะรู้สึกได้เข้าใจเนื้อหามากขึ้นจากการได้ศึกษาในสถานที่จริง ได้พูดคุยกับชุมชน อาจเพิ่มระยะเวลาในการลงชุมชนและอาจปรับเปลี่ยนเวลาลงพื้นที่ให้เหมาะสมเพราะตอนบ่ายอากาศค่อนข้างร้อน ส่วนความคิดเห็นของชุมชน พบว่า

รู้สึกดีใจและขอบคุณนักเรียนที่เขียนเรื่องเล่าถึงชุมชนและการทำกิจกรรมครั้งนี้เป็นสิ่งที่ดีช่วยให้ชุมชนครึกครื้น ไม่เงียบเหงา สร้างความสนใจให้นักท่องเที่ยวได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน

1.1 กิจกรรมการเรียนรู้ขั้นปฏิบัติ ในส่วนภาคทฤษฎีอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำกิจกรรมและแบบฝึกหัดเป็นงานกลุ่ม เพื่อฝึกทักษะการวางแผนร่วมกันและสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ สำหรับภาคปฏิบัติ ครูควรวางแผนช่วงเวลาให้เหมาะสม คำนึงถึงสภาพอากาศ และเพิ่มระยะเวลามากขึ้นให้เพียงพอต่อการศึกษาข้อมูล ทั้งนี้ควรชี้แจงวันเวลาในการลงพื้นที่ให้ชัดเจนเพื่อให้นักเรียนได้เตรียมตัวให้พร้อม

1.2 กิจกรรมการเรียนรู้ขั้นนำผลสู่ชุมชน การจัดทำชิ้นงานหากนำไปใช้ในระดับประถมศึกษา ครูอาจร่วมวางแผน ออกแบบ หรือกำหนดตัวชิ้นงานให้นักเรียนได้จัดทำ เพื่อให้ได้ชิ้นงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อระยะเวลาที่มีอย่างจำกัด

1.3 ครูอาจสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการเลือกชุมชนเป็นฐานในการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีความสุข โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น สถาพแวดล้อม ระยะทาง เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่า

2.1 ความสามารถด้านการเขียนเรื่องเล่า เกิดขึ้นจากทักษะการสื่อสารภาษาไทยทั้ง 4 ทักษะ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันระหว่างครู นักเรียน สถานศึกษา และชุมชน อาศัยทักษะการสืบค้นข้อมูลมาบูรณาการร่วมกัน ดังนั้นควรมีระยะเวลาในการจัดการเรียนรู้ที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่และครูอาจสอนเทคนิคการทำงาน PDCA ร่วมด้วยส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีระบบและมีคุณค่า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานร่วมกับการจัดการเรียนรู้รูปแบบอื่น ๆ เช่น การจัดการเรียนรู้แบบโครงงาน (Project - based Learning) กิจกรรมบทบาทสมมติ (Role play) เป็นต้น

2. ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานที่มีต่อความสามารถด้านต่าง ๆ เช่น ความสามารถด้านการเขียนโฆษณา ความสามารถด้านการเขียนเรื่องจากภาพ ความสามารถด้านการพูดเล่าเรื่อง ความสามารถด้านการพูดในที่ชุมชน เป็นต้น

บรรณานุกรม

กรกันยา เพ็งผลา. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาสารคาม*. งานนิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

คณะอนุกรรมการฝ่ายจัดการสัมมนาทางวิชาการด้านภาษาและวรรณกรรม. (2551). สรุปผลการวิเคราะห์เรื่องปัญหาการเรียน การสอน และการใช้ภาษาไทยในปัจจุบัน. *งานฉลอง 200 ปี วันคล้ายวันประสูติ*

พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงวงษาธิราชสนิท 9 กรกฎาคม 2551- 9 กรกฎคม 2552 (หน้า 22-60). กรุงเทพฯ: คณะอนุกรรมการฝ่ายจัดการสัมมนาทางวิชาการด้านภาษาและวรรณกรรม.

จงกลณี ภัทรกังวาน. (2561). *การศึกษาพฤติกรรมการวางแผน เรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ชลธิชา หอมฟุ้ง. (2564). *การพัฒนาแนวทางการสอนคติชนวิทยาด้วยการบูรณาการสร้างสรรค์การเรียนรู้เชิงรุกร่วมกับการใช้เรื่องเล่าทางคติชนเพื่อส่งเสริมผลการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21.* คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

มัลลิกา คณานุรักษ์. (2550). *คติชนวิทยา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

วัชรา เล่าเรียนดี, ปรณัฐ กิจรุ่งเรือง และ อรพิณ ศิริสัมพันธ์. (2560). กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อพัฒนาการคิดและยกระดับคุณภาพการศึกษาสำหรับศตวรรษที่ 21. *วารสารเวชบันทึกศิริราช*, 9(3), หน้า 194-195.

วิทยาลัยช่างศิลป. (2560). *หลักสูตรศิลปกรรมระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปรับปรุง) พุทธศักราช 2560.* นครปฐม: สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม.

_____. (2563). *ผลการดำเนินงานโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน ประจำปีการศึกษา 2563.* รายงานผลการดำเนินโครงการ ครั้งที่ 2, หน้า 12-16). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยช่างศิลป.

วิไลภรณ์ ฤทธิคุปต์. (2018). การจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน : กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของครูในศตวรรษที่ 21. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย,* 11(3), หน้า 188.

สรณัฐ ไตลังคะ. (2560). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการเล่าเรื่อง.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อมรพริ้นติ้งแอนด์

แสงงาม นิธิภคพันธ์, ทัศนีย์ มูลคำปลิว, ดวงจันทร์ แก้วกงพาน, ชิสาพัชร์ ชูทอง, และ สุดาภรณ์ สืบสุตัน. (2564). การจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community Based Learning: CBL) เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์และทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. *วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษาและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์,* 11(1), หน้า 113-121.

อารี ถาวรเศรษฐ์. (2546). *คติชนวิทยา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

Kim Davidson. (2015). *Community-Based Learning Toolkit Gettysburg College, 2015.* America: Gettysburg College.

Melaville Atelia, Berg, Amy C., and Blank Martin J. (2006). *Community-Based Learning: Engaging Students for Success and Citizenship*. America: Partnerships Community.

Thomas R. Owens and Changhua Wang. (1996). *Community-Based Learning: A Foundation for Meaningful Educational Reform*. America: University of Nebraska-Omaha.

Shumer, R. (1994). Community-Based Learning: Humanizing Education. *Journal of Adolescence,* 17(4), pp.357-367.

รูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

The Model of Learning Management to Promorting Competency According to the National Qualifications Framework

สันติกรณ์ เขมาภิรมย์[1] และไพรภ รัตนชูวงศ์[2]

Suntikon Khamapirom[1] and Pairop Rattanchwong[2]

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย[1]

อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย[2]

E-mail: kutun28@gmail.com[1], captpairop@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อหารูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีภาคเหนือ ที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งดำเนินการโดยเก็บข้อมูลจากเอกสาร และโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสังกัดวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีภาคเหนือ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกับบริบทของวิทยาลัย พบว่าควรดำเนินการพัฒนารูปแบบ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ 2) ยกร่างหรือสร้างรูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้ 3) ทดลองใช้รูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้ และ 4) ประเมินผลการทดลองการใช้รูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้ การส่งเสริมสมรรถนะ กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

Abstract

This article aims to develop a learning management model to promote competency, according to the National Qualifications Framework, of the College of Agriculture and Technology of the North to achieve successful and efficient of organization. This was conducted by collecting data from documents and by interviewing qualified persons of Institute and then analyzed the data and compared with the context of the college. It was found that the proper pattern was 1) Study the components of the learning management model to promote competency according to the National Qualifications Framework, 2) Drafting or constructing a learning management model, 3) Trial the learning management model and 4) Evaluating the experimental results of using the learning management model.

Keywords: Model of learning management, promotion of competency, national qualifications framework.

บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 ส่งผลให้ประเทศไทยนั้นประสบภาวะวิกฤตทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และการศึกษา โดยเฉพาะภาวะวิกฤตทางการศึกษาในด้านการบริหารจัดการและคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ ที่ยังต้องได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้นกว่าที่เป็น ส่งเสริมจัดการเรียนรู้ที่ให้สามารถนำองค์ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้นั้นมาใช้ในการเผชิญปัญหาได้ และแก้ไขปัญหาได้จริงรวมถึงนำมาประกอบอาชีพได้

การจัดการเรียนรู้เป็นกระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกันเป็นวงจรต่อเนื่องโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นกว่าเดิม การจัดการเรียนรู้ในความหมายนี้ จึงเป็นนกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีนักวิชาการหรือนักทฤษฎีเป็นแหล่งเรียนรู้ (Resource person) การจัดการเรียนรู้มีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ทำให้เกิดการพัฒนางานและพัฒนาคนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ ตามความหมายของ Marquardt (1996) โดยจัดเป็นกระบวนการที่เป็นเครื่องมือ โดยประกอบด้วยกิจกรรมและกระบวนการ 1) การขุดค้นและรวบรวมความรู้ 2) การคัดเลือกความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ทั้งจากภายในองค์การ และจากภายนอกองค์การ 3) นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และความเหมาะสมทั้งจากภายในองค์การ และจากภายนอกองค์การ (ส่งเสริมการจัดการ ความรู้เพื่อสังคม, 2548) หากมีการดำเนินการจัดการเรียนรู้อย่างจริงจังในทุกสถานศึกษาย่อมส่งผลให้ การศึกษาของไทยก้าวหน้าทัดเทียมกับนานาประเทศได้

เป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนากำลังคนสู่มาตรฐานสากล คือการพัฒนากรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualification Framework - NQF) โดยใช้ระบบคุณวุฒิเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินศักยภาพการเรียนรู้ของบุคคลที่เชื่อมโยงคุณวุฒิการศึกษากับการเทียบโอนประสบการณ์ ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในการเชื่อมโยงและสร้างความร่วมมือระหว่างการศึกษาในระดับต่าง ๆ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้คนไทยที่อยู่ในวัยแรงงานมีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการของตลาด แรงงานทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ รวมทั้งมองเห็นถึงเส้นทางการเรียนรู้และความก้าวหน้าอย่างชัดเจนและยังเป็นการส่งเสริมการประกันคุณภาพของ บุคคลตามระดับคุณวุฒิอีกด้วย รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0)” ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” รูปแบบเศรษฐกิจจะเปลี่ยนจากอุตสาหกรรมที่เน้นการผลิตปริมาณมากและใช้แรงงานราคาถูก ไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมที่พึ่งพาความรู้ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแนวคิดดังกล่าวนี้ได้รับการอภิปรายอย่างกว้างขวางทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยในระดับนานาชาติ ประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิตเข้าถึงการศึกษาวิชาเทคนิค อาชีวศึกษา อุดมศึกษา รวมถึงมหาวิทยาลัยที่มีราคาที่สามารถจ่ายได้และมีคุณภาพ

ภายในปี ๒๕๗๓ ซึ่งประเทศไทยได้กำหนดเป็นวาระแห่งชาติตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคนที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต การยกระดับการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพเท่าเทียมและทั่วถึง

วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้มอบนโยบายกำหนดทิศทางการนำระบบคุณวุฒิเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินศักยภาพการเรียนรู้ของบุคคลที่เชื่อมโยงคุณวุฒิการศึกษากับการเทียบโอนประสบการณ์ ในการนำกรอบคุณวุฒิแห่งชาติดังกล่าวสู่การปฏิบัติ เพื่อนำความรู้และข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปพัฒนาสถานศึกษา สนับสนุนความร่วมมือและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในทุกระดับ การจัดการเรียนรู้จึงเป็นแนวคิดสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์วิธีการดำเนินงานของสถานศึกษาต่าง ๆ ในการจัดการเรียนรู้ โดยผู้บริหารมีการจัดตั้งทีมแกนนำการจัดการเรียนรู้ นอกจากนั้นยังมีการเสริมความรู้เรื่องที่ยังไม่สามารถทำได้ โดยขอความร่วมมือจากสถานศึกษาแล้วดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลความรู้ของสถานศึกษา พร้อมทั้งเผยแพร่สู่บุคคลที่สนใจต่อไป จะเห็นได้ว่า วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีจะต้องเป็นองค์การที่มีการนำการจัดการเรียนรู้มาใช้มากกว่าองค์การประเภทอื่น ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรต้องเห็นคุณค่าของการจัดการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการดำเนินงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษาให้เป็นวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา (Sergiovanni, 2001)

จึงเห็นได้ว่าการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ เป็นโจทย์ยากและมีความซับซ้อนเพราะ นอกจากจะต้องจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดแล้ว ยังต้องพัฒนากำลังคนสู่มาตรฐานสากล คือการพัฒนากรอบคุณวุฒิแห่งชาติโดยใช้ระบบคุณวุฒิเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินศักยภาพการเรียนรู้ของบุคคลที่เชื่อมโยงคุณวุฒิการศึกษากับการเทียบโอนประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านการบริหารสถานศึกษา สถานศึกษา ปัญหาในด้านคุณภาพของครูผู้สอน ปัญหาในด้านการจัดการเรียนการสอน และปัญหา ในด้านของคุณภาพการศึกษาจึงต้องมีการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติให้บรรลุตามเป้าประสงค์ของการจัดการศึกษาต่อไป จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ บุคลากรมีความสุขจากการเรียนรู้และการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างบุคคลให้มีความพร้อมที่จะปรับตัวและเปลี่ยนแปลง เกิดการสั่งสมความรู้และเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

การพัฒนารูปแบบ

หลักกว้าง ๆ ของการสร้างรูปแบบ ตามแนวคิดของ Keefe (1994) ที่ได้กล่าวไว้มี 4 ประการ คือ 1) รูปแบบควรประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (ของตัวแปร) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

แบบธรรมดา อย่างไรก็ตาม ความเชื่อมโยงแบบเส้นตรง ธรรมดาทั่วไปนั้นก็มีประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยในช่วงต้นของการพัฒนารูปแบบ 2) รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบได้ สามารถตรวจสอบได้ โดยการสังเกต และหาข้อสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ 3) รูปแบบควรต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา รูปแบบจะต้องเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ และใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย 4) รูปแบบนั้นควรเป็นเครื่องมือ ในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่ ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ในเรื่องที่กำลังศึกษา

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบ พบว่า การพัฒนารูปแบบอาจมีขั้นตอนการดำเนินงานแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วอาจแบ่งออกเป็น 2 ตอนใหญ่ ๆ คือ 1) การสร้างหรือการพัฒนารูปแบบ (Construct) และ 2) การหาความตรงของรูปแบบ (Validity) ส่วนรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนมีการดำเนินการอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะและแนวคิด ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบนั้น ๆ

ในที่นี้กจะกล่าวถึงการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบนั้น อาจกระทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

1. การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อน เป็นรูปแบบตามสมมติฐาน โดยการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวความคิดที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วในเรื่องเดียวกัน หรือเรื่องอื่น ๆ และผลการศึกษาหรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สภาพสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบหรือตัวแปรต่าง ๆ ของรูปแบบนั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบ โดยใช้หลักเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ แล้วจึงศึกษาค้นคว้าที่ลึกซึ้ง ผู้วิจัยอาจจะคิดโครงสร้างของรูปแบบขึ้นมาก่อนแล้วปรับปรุง หรือทำการศึกษาองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัวแล้วคัดเลือกองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรที่สำคัญประกอบขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบที่เหมาะสม ผู้วิจัยควรกำหนดหลักการในการพัฒนารูปแบบอย่างชัดเจน เช่น เป็นรูปแบบที่ไม่ซับซ้อนสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย ตัวแปรในรูปแบบมีน้อยตัว แต่สามารถอธิบายผลได้มาก ฯลฯ อย่างไรก็ตาม บางเรื่องจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมด้วย

2. การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ หลังจากได้พัฒนารูปแบบในขั้นต้นแล้ว จำเป็นต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบดังกล่าว เพราะว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้น ถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎี แนวคิดรูปแบบของคนอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมาแล้ว หรือแม้กระทั่งได้รับการกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญแล้วก็ตาม แต่ก็เป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือทำการทดลองนำไปใช้ในสถานการณ์จริงเพื่อทดสอบดูว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ บางครั้งจึงใช้คำว่าการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ

ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ Meason, Albert & Khedourri (1985) ได้เสนอไว้ดังนี้

1. ขั้นรวบรวมปัญหา (Problem formulation) เพื่อให้รู้ว่าอะไรคือปัญหา ที่แท้จริง

2. ขั้นพัฒนารูปแบบ (Model construction) ดำเนินการหลังจากการรวบรวม ปัญหา พิจารณาวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการสร้าง และลักษณะเฉพาะที่ต้องการของผลผลิต อาศัยข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น

และคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการสร้างและความต้องการของผู้ใช้ด้วย ควรใช้หลักวิชาการในการพิจารณาว่าควรนำตัวแปรใดบ้างมาวางไว้ในรูปแบบที่จะสร้าง มีการประเมินค่าและความแปรปรวนอย่างระมัดระวัง เมื่อสร้างเสร็จแล้วต้องดูว่าครอบคลุมตัวแปร ทั้งหมดหรือไม่ มีความบกพร่องตรงไหนบ้าง

3. ขั้นการทดสอบรูปแบบ (Testing)

4. ขั้นการนำไปใช้ (Implementation) เพื่อดูว่าบรรลุผลสำเร็จหรือมีความสมบูรณ์หรือไม่

5. ขั้นพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัย (Model updating) เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ขององค์การและสถานการณ์ที่มากระทบจากภายนอกและภายในองค์การ

จะเห็นได้ว่ามีกระบวนการหลัก ๆ อยู่ 2 กระบวนการ คือ 1) ศึกษาสภาพปัญหา และ/หรือ องค์ประกอบของรูปแบบ โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีการสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับรูปแบบนั้น ๆ หรืออาจจะศึกษาดูงานในหน่วยงานที่มีผลงานเด่นในเรื่องนั้น ๆ 2) นำข้อมูลที่ได้จากกระบวนการแรกมายกร่างหรือสร้างรูปแบบด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา หรือ ผลการวิเคราะห์ทางสถิติจากการสำรวจความคิดเห็น จัดองค์ประกอบและรายละเอียดของรูปแบบ มีการตรวจสอบร่างรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุงรูปแบบตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

เพชริน สงค์ประเสริฐ (2551) ได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบการบริหารวิชาการ โดยยึดหลักการทำงานในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. ศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารวิชาการโดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และครูฝ่ายวิชาการ จำนวน 15 คน

2. การสร้างรูปแบบการบริหารงานวิชาการโดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ผู้บริหารและครูวิชาการ 22 คน

3. การทดลองใช้รูปแบบการบริหารงานวิชาการโดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณลักษณะตามเกณฑ์ จำนวน 1 แห่ง

4. การประเมินผลการทดลองการใช้รูปแบบการบริหารงานวิชาการโดยยึดหลัก การทำงานเป็นทีมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยพิจารณาจากความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและคณะครูในสถานศึกษาที่ทำการใช้รูปแบบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นไปได้เพียงใด

จะเห็นได้ว่าในขั้นตอนการยกร่างรูปแบบ มักจะยกร่างขึ้นจากข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษาเอกสารการสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) แต่งานวิจัยบางเรื่อง มีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามที่มีข้อความต่าง ๆ เกี่ยวกับรายละเอียดของรูปแบบ แล้วนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยสถิติทดสอบ Exploratory factor analysis และสร้างรูปแบบด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

การบริหารจัดการเรียนรู้

การบริหารการจัดการเรียนรู้ เป็นการนำคำ 2 คำมาประสมกันคือคำว่า “การบริหาร” และ “การจัดการเรียนรู้” จึงทำให้มีความหมายที่กว้างขวางครอบคลุมบริบททั้งหมดของสถานศึกษา ดังนี้

1. ความหมายของการบริหาร การบริหารเป็นภารกิจของผู้บริหารซึ่งครอบคลุมงานทุกด้านขององค์การ ดังที่ Lunenburg and Ornstein (1996) แสดงทัศนะต่อการบริหารและการจัดการไว้ว่า เป็นการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) เป็นการมุ่งค้นหาวิธีการที่ดีที่สุดในการจัดการกับงานเฉพาะด้าน ในขณะที่ การบริหารการจัดการ (Administrative management) ให้ความสนใจต่อการบริหารองค์การทั้งระบบมิใช่เพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น การบริหารจึงเป็นคำที่มีกว้างกว่าการจัดการ

2. ความหมายของการจัดการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้เป็นคำศัพท์ที่พัฒนามาจากคำว่า “การสอน” ซึ่งเป็นคำที่ใช้กันมายาวนาน นับแต่มีการเรียนการสอนเกิดขึ้นในโลก ทิศนา แขมมณี (2550) อธิบายว่า การสอนเป็นการบอกกล่าว สั่ง อธิบาย ชี้แจง หรือแสดงให้ดู การสอนจึงเป็นการถ่ายทอดความรู้ทักษะและเจตคติต่าง ๆ ของครูไปสู่ผู้เรียน โดยครูเป็นผู้จัดการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามความสามารถของตน ผู้เรียนเป็นผู้รับการถ่ายทอดความรู้ ครูจึงเป็นศูนย์กลางของการสอน และใช้คำเรียกกระบวนการนี้ว่า “การจัดการเรียนการสอน” อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันเมื่อวิทยาการทางการศึกษาก้าวหน้ามากขึ้น แนวคิดในการสอนเริ่มเปลี่ยนเป็นการให้ความสำคัญกับตัวผู้เรียน โดยมีแนวคิดว่าการเรียนรู้ของผู้เรียนจะเกิดขึ้นได้ดีจากการได้คิดวิเคราะห์และลงมือปฏิบัติไม่ใช่การรับความรู้จากครูแต่เพียงอย่างเดียว ผู้เรียนจึงควรเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอน ส่วนครูมีบทบาทในการฝึกฝน การแนะนำ การจัดเตรียมและอำนวยความสะดวก สำหรับกิจกรรมการเรียนการสอน แนวคิดใหม่นี้คือ แนวทางในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คำว่าการจัดการเรียนการสอนจึงเปลี่ยนไปใช้คำว่า “การจัดการเรียนรู้” แทนตามบทบาทของครูที่เปลี่ยนไป

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การบริหารการจัดการเรียนรู้ หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษานำทรัพยากรที่มีอยู่ในสถานศึกษาและชุมชนมาใช้ตามกระบวนการบริหารองค์การทั้งระบบ เพื่อการส่งเสริม สนับสนุนและเอื้ออำนวยให้ผู้สอนสามารถวางแผนจัดกระบวนการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและสอดคล้องเหมาะสมกับผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์และพัฒนากระบวนการคิด และทักษะต่าง ๆ ตามความถนัดและความสนใจ ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ (เข็มทอง ศิริแสงเลิศ, 2556)

องค์ประกอบของการบริหารการจัดการเรียนรู้

องค์ประกอบของการบริหารการจัดการเรียนรู้ มีอยู่ 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านหลักสูตรและสาระการเรียนรู้ ซึ่งจะประกอบไปด้วยหลังสูตรแกนกลางและหลักสูตรสถานศึกษา องค์ประกอบด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดแนวทางการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษาและประเภทของการศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร สาระการเรียนรู้ กระบวนการจัดการเรียนรู้ การประเมินผล รวถึงความสามารถในการพัฒนาครูให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรสถานศึกษา และหมายรวมถึงครูต้องเข้าใจหลักสูตรและสาระการเรียนรู้ สามารถออกแบบ คัดสรรกระบวนการเรียนรู้และจัดเตรียมประสบการณ์เรียนรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตร เพื่อพัฒนาผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการเรียนรู้

2. องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องการบริหารจัดการเรียนรู้ บุคคลที่เกี่ยวข้องแบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ บุคคลภายในสถานศึกษา และ บุคคลภายนอกสถานศึกษา

3. องค์ประกอบด้านสื่อและเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ หมายถึง สิ่งของหรือทรัพยากรที่นำใช้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้คุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนพัฒนาขึ้น ดีขึ้นกว่าเดิม สื่อและเทคโนโลยีที่นำมาช่วยสนับสนุน จะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ สาระการเรียนรู้ กิจกรรม และคุณลักษณะของผู้เรียน รวมทั้งการพัฒนาครูและบุคลากรผู้สนับสนุนการจัดการเรียนรู้ให้สามารถใช้ประโยชน์จากสื่อและเทคโนโลยีได้อย่างชำนาญ

4. องค์ประกอบด้านแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น แหล่งเรียนรู้ เช่น หน่วนงานของรัฐ สถานประกอบการของเอกชน สถานที่ประเภทต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมถึงสถานที่ทางธรรมชาติ จัดเป็นแหล่งวิทยาการที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสามารถนำทดแทนการใช้สื่อและเทคโนโลยีได้สำหรับสถานศึกษาที่ยังไม่มีความพร้อมด้านงบประมาณ การศึกษาแหล่งเรียนรู้เป็นช่องทางให้ผู้เรียนที่เรียนรู้จากสถานการณ์จริง ได้เห็นของจริง ได้สัมผัส และลงมือปฏิบัติ สอดคล้องกับวิถีชีวิตและสภานการณ์ สังคม ชุมชนสามารถถ่ายทอดประสบการณ์และองค์ความรู้เกี่ยวกับวิถีและแนวทางดำเนินชีวิตให้แก่ผู้เรียน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริหารการจัดการเรียนรู้ที่สำคัญ มี 4 ด้าน คือ 1) องค์ประกอบด้านหลักสูตร 2) องค์ประกอบด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ 3) องค์ประกอบด้านสื่อและเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ และ 4) องค์ประกอบด้านแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์ประกอบของการบริหารจัดการเรียนรู้ทั้ง 4 เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้สถานศึกษาเกิดการพัฒนาทั้งระบบ

สมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

จากการศึกษาเอกสาร สมรรถนะ อาจสรุปความหมายโดยรวมได้ว่า สมรรถนะ นั้นหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่สามารถวัดหรือสังกได้จากพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมาให้เห็น และส่งผลทำให้บุคคลนั้น ๆ สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (David McClelland, 1993; Winert, 2001)

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ความรู้ทักษะ และคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

1. สมรรถนะแกนกลาง (Core Competency) หมายถึง ความรู้ทักษะ และคุณลักษณะทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การสื่อสาร การคำนวณ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

2. สมรรถนะอาชีพ (Occupational Competency) หมายถึง ความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานในแต่ละ สาขางานหรือสาขาวิชาชีพ (Functional Competency)

กิตติพงษ์ เกิดผล (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินสมรรถนะสามารถชี้ให้เห็นได้ว่า บุคลากรนั้นมีสมรรถนะแต่ละเรื่องอยู่ในระดับใด หลักทั่วไปจะใช้วิธีการดังนี้

1. ให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสประเมินความสามารถของตนเองก่อน และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาคนนั้นในลักษณะต่างคนต่างประเมินและมาคุยกันเพื่อหา ข้อสรุปให้ได้ว่า สมรรถะแต่ละเรื่องนั้นความสามารถของบุคลากรนั้นควรจะอยู่ที่ระดับใดจึง

2. ในกรณีที่การประเมินมีความเห็นแตกต่างกัน อาจจะต้องใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น 1) ดูจากปัจจัยแวดล้อมที่ผ่านมาประกอบการประเมิน 2) ใช้วิธีสอบเป็นตัววัดผลการประเมินได้เช่น สมรรถนะในเรื่องของความรู้ 3) ดูจากพฤติกรรมและวิธีการทำงาน ดูจากการแก้ไขปัญหา หรืออาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ในเชิงพฤติกรรมเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงถึงพฤติกรรมและบทบาทของผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เรียกกันว่า STAR Technique คือ

S = Situation ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพูดถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงใน แต่ละเรื่องที่ต้องการประเมินว่าเมื่อเกิดปัญหาอย่างนี้แล้ว เขาแก้ปัญหาเรื่องนี้อย่างไร เหตุการณ์เป็นอย่างไร

T = Task และในเหตุการณ์นั้นผู้ใต้บังคับบัญชาคนนั้นมีกิจกรรมในการแก้ปัญหา อย่างไรบ้างและจะทำอย่างไรบ้างในเหตุการณ์นั้น ๆ จะถูกต้อง

A = Action ผู้ใต้บังคับบัญชาคนนั้นมีกิจกรรมในการแก้ปัญหาอย่างไรบ้างและจะทำอย่างไรบ้างในเหตุการณ์นั้น ๆ

R = Result ผลที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ซึ่งผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในเชิงพฤติกรรมจะเป็นเครื่องมือในการพิสูจน์ว่า ผู้ใต้บังคับบัญชา คนนั้นมีความรู้ความสามารถในเรื่องนั้นจริงหรือไม่

3. การประเมินสมรรถะนั้นผลการประเมินจะเป็นเรื่อง ๆ ไป ไม่สามารถเฉลี่ยกันได้ว่าการมีระดับความสามารถในสมรรถนะเรื่องนี้มากไปทดแทนสมรรถนะในเรื่องที่ขาดไม่ได้ ต้องพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ ไป

ในส่วนของคุณสมบัติของนักเรียนอาชีวศึกษาแนวใหม่ (Thai Vocational Qualifications: TVQ) 6 ระดับ แนวคิดดังกล่าวจัดให้สมรรถนะเป็นฐานและแบ่งเป็น 6 ระดับ เป็นรูปแบบการพัฒนาตนที่เรียกว่า “การเรียนการฝึกอบรมระบบฐานสมรรถนะ” (Competency-Based Education And Training) มีรายละเอียดสมรรถนะแต่ละระดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับสมรรถนะและคำบรรยายระดับสมรรถนะ

ระดับสมรรถนะ	คำบรรยายสมรรถนะ
ระดับ 1	ทำงานประจำให้ได้ตามมาตรฐานการผลิตของอุตสาหกรรมและมาตรฐานที่วิสาหกิจกำหนดสามารถที่จะแสดงทักษะการเรียนรู้และการพัฒนาปรับปรุงตนเอง
ระดับ 2	งานที่ยากขึ้น หรืองานไม่ประจำที่ต้องรับผิดชอบด้วยตนเองบ้างหรือมีอิสระในการทำโดยปกติทำเป็นทีม สามารถที่จะแสดงทักษะการเรียนรู้การพัฒนาปรับปรุงตนเอง และแสดงร่องรอยหลักฐานการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของสถานประกอบการ

ระดับสมรรถนะ	คำบรรยายสมรรถนะ
ระดับ 3	งานที่ยากและงานที่ไม่ประจำที่ต้องรับผิดชอบพอสมควรและมีอิสระในการทำโดยมีคนอื่นควบคุม และแนะนำบ้าง สามารถที่จะแสดงทักษะการเรียนรู้การพัฒนาปรับปรุงตนเอง
ระดับ 4	สามารถที่จะปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับล่างและวิธีปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 5	สามารถที่จะปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหารระดับกลางซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการคนอื่น ในการวางแผนที่สร้างสรรค์การจัดการโครงการและการพัฒนาบุคลากรมีการบันทึกการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 6	สามารถที่จะปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหารระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ การเงินของธุรกิจการดำเนินการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานมีการบันทึกการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง

กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualification Framework Thailand NQF)

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2566) ได้นิยาม กรอบคุณวุฒิแห่งชาติไว้ดังนี้ กรอบคุณวุฒิแห่งชาติหมายถึง กรอบแนวทางการเชื่อมโยง ผลลัพธ์การเรียนรู้ของ ระดับคุณวุฒิการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานการเรียนรู้ในแต่ละระดับ/ประเภทการศึกษาของผู้สำเร็จการศึกษา จำแนกตามสาขาวิชา/วิชาชีพ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย และการศึกษาระบบทวิภาคีกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ที่ผ่านการทดสอบ วัดและประเมินผล และการเทียบโอน ตามระดับคุณวุฒิภายใต้กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ มีโครงสร้างประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ระดับและองค์ประกอบของระดับคุณวุฒิ 2) กลไกการเชื่อมโยงเติมเต็ม/เทียบเคียง และ 3) ผลลัพธ์การเรียนรู้ ตามระดับคุณวุฒิการศึกษา

คุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพ (General Vocational Qualifications: GVQ)

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีหลักการกำหนดกรอบสมรรถนะและมาตรฐานของคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพ (GVQ) ไว้ว่า คุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพเป็นกรอบสมรรถนะและมาตรฐานสำหรับผู้ผ่านการเรียนหรือการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะ (Competency-based Education/Training) โดยใช้สถาบันการศึกษาหรือ ฝึกอบรมเป็นฐาน (Institution-based/School-based/College-based) จะต้องมีครบ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ทักษะ ในการทำงานให้บรรลุ 2) ความรู้ความเข้าใจงานที่ทำ และ 3) กิจนิสัยหรือเจตคติในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นกรอบสมรรถนะและมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ขึ้นกับช่วงระยะเวลาของการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะ ย่อมทำให้ผู้เรียนมีสมรรถนะ หรือความสามารถเพิ่มขึ้นเป็นระดับขั้นและเกิดความแตกต่างของสมรรถนะ ดังนิยามของแต่ละระดับ หรือกำหนดเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmark) ของแต่ละระดับได้ดังต่อไปนี้

1. คุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น (GVQS)

GVQS (เมื่อสำเร็จหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น 30 – 225 ชั่วโมง)

นิยามของคุณวุฒิ GVQS: สามารถปฏิบัติงานในขอบเขตที่กำหนด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำและคาดคะเนได้โดยใช้ทักษะพื้นฐานและหรือทักษะเฉพาะ อาจต้องมีความเป็นอิสระในการทำงาน และหรือการร่วมงานกับผู้อื่น

2. คุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพของหลักสูตรระดับ ปวช. (GVQ1-3)

GVQ1 (เมื่อได้เรียนประมาณ 1 ปีการศึกษาแรกของหลักสูตร ปวช. 3 ปี)

นิยามของคุณวุฒิ GVQ1 : สามารถปฏิบัติงานในขอบเขตของงานที่กำหนด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำ และคาดคะเนได้โดยใช้ทักษะพื้นฐานและหรือทักษะเฉพาะ รวมถึงทักษะที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมในคณะทำงาน

GVQ2 (เมื่อได้เรียนประมาณ 2 ปีการศึกษาของหลักสูตร ปวช. 3 ปี)

นิยามของคุณวุฒิ GVQ2 : สามารถปฏิบัติงานในขอบเขตของงานที่กำหนด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในขอบเขตงานหลากหลายและ บริบทต่าง ๆ ที่กำหนด รวมทั้งมีความรับผิดชอบส่วนตัวหรือความเป็นอิสระ และ/หรือมีการร่วมงานกับผู้อื่นโดยเป็นสมาชิกกลุ่ม

GVQ3 (เมื่อได้เรียนครบเกณฑ์การสำเร็จหลักสูตร ปวช. 3 ปี)

นิยามของคุณวุฒิ GVQ3 : สามารถปฏิบัติงานทักษะในขอบเขตสำคัญและ บริบทต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันส่วนใหญ่เป็นงานประจำที่รู้วิธีการและวิธีดำเนินการล่วงหน้า สามารถ ประยุกต์ทักษะและความรู้ไปสู่บริบทใหม่ ๆ สามารถให้คำแนะนำและแก้ปัญหาเฉพาะด้าน อาจต้อง รับผิดชอบต่อผู้อื่นรวมทั้งมีส่วนร่วมและหรือมีการประสานงานกลุ่มหรือหมู่คณะ

3. คุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพของหลักสูตรระดับ ปวส. (GVQ 4 – 5)

GVQ4 (เมื่อได้ศึกษาประมาณ 1 ปีการศึกษา)

นิยามของคุณวุฒิ GVQ4 : สามารถปฏิบัติงานโดยประยุกต์ทักษะที่มีขอบเขต ทั่วไปของงานหลากหลาย บางงานมีความซับซ้อนและไม่เป็นงานประจำสามารถแนะนำผู้อื่น มีส่วนร่วม การจัดการและการแก้ปัญหา และมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและหมู่คณะ

GVQ5 (เมื่อได้ศึกษาครบเกณฑ์การสำเร็จหลักสูตร 2 ปี)

นิยามของคุณวุฒิ GVQ5 : สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะในแนวทางของ ตนเองในการวางแผนทรัพยากรที่เหมาะสม มีส่วนร่วมพัฒนาวิธีการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มีความรับผิดชอบตนเอง และเป็นอิสระในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนหรือจัดการงานผู้อื่น อาจมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับ การวางแผน การประเมินผล และการประสานงาน

สรุปได้ว่า สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนดกรอบสมรรถนะ และมาตรฐานของคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพ (GVQ) นั้นขึ้นกับช่วงระยะเวลาของการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะ อันจะส่งผลให้ผู้เรียนมีสมรรถนะ หรือความสามารถเพิ่มขึ้นเป็นระดับขั้นและเกิดความแตกต่างของสมรรถนะตั้งแต่ระดับ GVQS และ GVQ1-5

จากการศึกษาเอกสารสามารถเทียบเคียงระบบคุณวุฒิ ด้านการทำงานของหน่วยงานในประเทศกับคุณวุฒิการศึกษา และกรอบคุณวุฒิแห่งชาติได้ดังภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงการเทียบเคียงคุณวุฒิการศึกษา กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ และคุณวุฒิด้านการทำงานจากสถาบันต่าง ๆ พบว่า ระดับการศึกษา ได้แก่ ม.ต้น/ป.วิชาชีพเฉพาะ ระยะสั้น 1 เทียบเคียงกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติระดับ 1 และ คุณวุฒิวิชาชีพ 1 และ GVQS ส่วนคุณวุฒิการศึกษาระดับ ปวช. เทียบเคียงกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติระดับ 3 และ คุณวุฒิวิชาชีพ 3 มรช.1 และ GVQ1-3 รวมถึงคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีเทียบเคียงกับกรอบคุณวุฒิ แห่งชาติระดับ 5 และ คุณวุฒิวิชาชีพ 5 มรช. 3 และคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก เทียบเคียงกับคุณวุฒิวิชาชีพ 7

รูปที่ 2 เทียบเคียงระบบคุณวุฒิของหน่วยงานในประเทศกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

ที่มา: https://www.tpqi.go.th/assets/img/upload/frame-info1.jpg

บทสรุป

รูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองมาตรฐานตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ให้ผู้เรียนมีสมรรถนะที่สำคัญทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทางวิชาชีพ ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบรูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติของวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี ควรดำเนินการพัฒนารูปแบบ 4 ขั้นตอน 1) ศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ 2) ขั้นยกร่างหรือสร้างรูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ 3) ขั้นทดลองใช้รูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ และ 4) การประเมินผลการทดลองการ

ใช้รูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ เพื่อให้ได้รูปแบบการบริหารจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีสมรรถนะตามเกณฑ์สมรรถนะและมาตรฐานของคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพ (GVQ) เพื่อให้บุคคลที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาหรือมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

บรรณานุกรม

กิตติพงษ์ เกิดผล. (2547). *สมรรถนะบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน.* กรุงเทพฯ: หจก.บางกอก บล็อก.

เข็มทอง ศิริแสงเลิศ. (2556). *การจัดและบริหารองค์การทางการศึกษา.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ทิศนา แขมมณี. *(2550). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. *(2535). หลักการวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน.

เพชริน สงค์ประเสริฐ. (2550). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการ โดยยึดหลักการทำงานเป็นทีมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (พฤษภาคม 2560). *กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ.* เข้าถึงได้จาก: www.thailandnqf.org/filedownloads/ไฟล์-21.pdf

สำนักงาน*เลขาธิการสภาการศึกษา*. (10 เมษายน, 2566). *กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ.* เข้าถึงได้จาก www.edu.ru.ac.th/coved/pdf/nqf_th/กรอบคุณวุฒิแห่งชาติเสนอ_บทสรุป.pdf

McClelland, D.C. (1993). *The Achievement Motive*. New York: Appleton-Century-Crofts.

Keefe, W. J. (1994). *Leadership in Middle Level Education*. Virginia National.

Lunenburg, F. C. *&* Ornstein, A. C. (1996*). Educational Administration: Concepts and Practices.* 2nd ed. Belmont: Wadsworth.

Marquardt, M. J. *(1996). Building the Learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success.* McGraw-Hill Companies, London.

Meason, A., & Khedourri. (1985). *Management.* New York: Harper and Row.

Sergiovanni, T. J. (*2001*). *The principalship: A reflective practice perspective*. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.

บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชา ภาษาไทย เรื่อง หลักและการใช้ภาษา (การพูด) สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

Lesson Materials to Help Teach Thai Subjects on the Principles and Use of Language (Speaking) for Prathom Suksa 4 Students

กัลยาณีย์ อินทร์ดำ[1] เพชรนภา มีพัฒน์[2] และอุไรวรรณ เอกประยูร[3]

Kanlayani lndam[1] Petnapa Mepat[2] and Uraiwan Ekprayoon[3]

นักศึกษา[1,2], อาจารย์ที่ปรึกษา[3]

สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยตาปี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000

E-mail: 6431220001@student.tapee.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชา ภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชา ภาษาไทย และ (3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชา ภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบ้านโพหวาย ปีการศึกษา 2565 จำนวน 37 คนการวิเคราะห์ผลวิจัย ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า (1) ได้การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ส่วนที่ 2 ส่วนของการแสดงบทเรียน (2) นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ วิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” (3) นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวายมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชาภาษาไทยเรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” ดังนี้ ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง $\overline{X}$= 4.90 ด้านรูปภาพ ตัวอักษร ภาษาและเทคนิคการนำเสนอ $\overline{X}$= 4.73 และด้านการจัดการบทเรียน $\overline{X}$ = 4.84 นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษา (การพูด) มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หลักและการใช้ภาษา

Abstract

This study aims (1) to develop computer lessons to help teach Thai language subjects “main and language usage (speech)” for grade 4 students. Pohai School Case Study

City Road, Group 5, Bang Kung District, Mueang District Surat Thani Province (2) to compare academic achievement before studying and after studying with computer lessons to teach Thai language subjects (3) to study student satisfaction with computer lessons to help teach Thai language subjects “Principles and language usage (Say)” for grade 4 students, including grade 4 students, Ban Pho Wai School, Surat Thani Province, 37th Education Year 2022, using the tools used to analyze the research results, including the average ($\overline{X}$) standard deviation (S.D.) and constants to analyze data for research purposes. The results showed that (1) a computer-assisted instruction on the Thai language subject “Principles and Use of Language (Speaking)” was developed for Prathomsuksa 4 students in a case study of Ban Pho Wai School is divided into 3 parts: part 1, pre-test posttest, and part 2, part of the lesson shows, (2) Prathom Suksa 4 students had knowledge and understanding of the Thai language subject “Principles and Use of Language (Speaking)”. It was found that statistically significant at the 0.05 level. (3) satisfaction assessment results to the computer-assisted instructional media Thai language subject "Principles and use of language (speaking)" which is a sample of 37 people found that they were satisfied with the content and the story progress $\overline{X}$ = 4.90, in terms of pictures, letters, language and Presentation$\overline{X}$ = 4.73. and lesson management, the $\overline{X}$ = 4.84.

Keywords: Computer assisted instruction, achievement, principles and use of language

บทนำ

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ เพราะจะต้องมีการถ่ายทอดความคิดความรู้สึก ความต้องการ ตลอดจนอารณ์ต่าง ๆ ให้แก่กันและกัน เพื่อพัฒนาและสร้างความเป็นเอกภาพให้แก่สังคมของมนุษย์ มนุษย์มีภาษาเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดศาสตร์ต่าง ๆ สู่สังคม และมนุษย์ยังใช้ภาษาเป็นเครื่องมือนำทางสู่การเรียนรู้ต่าง ๆ รอบตัว ตลอดจนได้เรียนรู้อดีตและแนวทางในอนาคต นอกจากนี้มนุษย์ได้ใช้ภาษาเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาอาชีพให้มีความเจริญก้าวหน้า ชนชาติไทยของเรามีภาษาไทยเป็นภาษาประจำชาติ เป็นสิ่งแสดงความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ ตลอดจนเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่ล้ำค่าที่ชนชาวไทยใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างคนในชาติให้เกิดความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารประกอบด้วยทักษะภาษา 4 ทักษะ คือ ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการอ่านและทักษะการเขียน ในกระบวนการใช้ภาษา เพื่อการสื่อสารนั้น ทักษะการพูดมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง การพูดมีความสำคัญและมีบทบาทมากในชีวิตประจำวัน เพราะมีส่วนช่วยเสริมความเจริญก้าวหน้าแก่บุคคลทั่วไป ล้วนแต่มีความจำเป็นต้องฝึกให้มีความสามารถในการพูดอย่างมีประสิทธิภาพทั้งสิ้น (2556, รัชนี อ่อนอุระ)

ปัจจุบัน นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ได้จัดให้มีการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย ในหน่วยการเรียนรู้ เรื่อง "หลักและการใช้ภาษา (การพูด)" ด้วยการใช้หนังสือเป็นหลักของการเรียนการสอน ดังนั้นผู้วิจัยได้สร้างสื่อโปรแกรม Adobe Captivate เนื่องจากนักเรียนไม่เคยเรียนบทเรียนเรื่อง "หลักและการใช้ภาษา (การพูด)" ที่เขียนด้วยโปรแกรม Adobe Captivate เลย ซึ่งถือเป็นเรื่องใหม่ที่นักเรียนยังไม่เคยเจอ เมื่อครูซักถามถึงประเด็นหรือเนื้อหาที่สำคัญของการเรียนแต่ละครั้ง นักเรียนไม่สามารถตอบคำถามได้ จึงต้องหาวิธีทำให้นักเรียนหันมาสนใจในบทเรียนเรื่อง "หลักและการใช้ภาษา (การพูด)" ที่เขียนด้วยโปรแกรม Adobe Captivate จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัญหาและหาหนทางแก้ไขปัญหาจึงคิดจะทำสื่อการเรียนรู้ เป็นบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่อง "หลักและการใช้ภาษา (การพูด)" ด้วย โปรแกรม Adobe Captivate เพื่อเป็นสื่อในการสอนสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งสามารถทำให้ผู้เรียนใช้ศึกษาได้อย่างรวดเร็ว และง่ายต่อการทำความเข้าใจในบทเรียนเรื่อง "หลักและการใช้ภาษา (การพูด)" ที่เขียนด้วยโปรแกรม Adobe Captivate และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองเพราะการใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-Assisted Instruction) ซึ่งเป็นสื่อการสอนที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก สามารถแสดงรูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ภาพกราฟิก วีดีทัศน์ได้พร้อม ๆ กัน สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้นักเรียนได้เป็นอย่างดี (2557, ทัศนา อัสดงพงพนา)

จากเหตุผลดังกล่าว ลักษณะในการดำเนินงานการเรียนเพื่อเน้นการพูดในวิชาภาษาไทย ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำตัว สนทนา โน้มน้าวใจ หรือโต้แย้ง ซึ่งจะต้องมีบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่เป็นมัลติมีเดีย คือมีทั้งภาพ เสียง และตัวหนังสือให้แทนการอ่านในหนังสือ ที่มีแต่ตัวหนังสือเท่านั้น แก่ผู้ที่สนใจ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีที่สุด เพราะบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเป็นส่วนสำคัญใน การจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียน ซึ่งก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้ สร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนในรายวิชาภาษามาไทยเกิดความสนใจที่จะเรียนรู้และยังเป็นแหล่งเปิดโอกาส และยังเป็นการให้นักเรียน ได้ศึกษาหาความรู้ (2542,บัญชา แสนทวี) ผู้จัดจึงเกิดแนวคิดในการศึกษา การจัดทำบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วย สอนในรายวิชาภาษาไทย เรื่อง "หลักและการใช้ภาษา (การพูด)" สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนหลังเรียนให้สูง และเพื่อสร้างแรงจูงใจผู้เรียนเกิดความสนใจในบทเรียนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชา ภาษาไทย เรื่อง หลักและการใช้ภาษา (การพูด) สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยบทเรียน คอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การทบทวนวรรณกรรม

กาญจนา ชลเกริกเกียรติ (2561, บทคัดย่อ) การทำวิจัยในชั้นเรียน เรื่อง การพัฒนาทักษะการพูดภาษาไทย โดยใช้แบบฝึกทักษะสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการพูดพื้นฐาน ภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 2.) เพื่อพัฒนาแบบฝึกทักษะสาระภาษาไทย ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 16 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบฝึกทักษะเพื่อพัฒนาทักษะการพูดพื้นฐาน จำนวน 6 แบบฝึก และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแบบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 3 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ แบบแผนการทดลองใช้แบบกลุ่มเดียว (One Group Pre-test Post-test Design) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1. การพัฒนาทักษะการพูดพื้นฐานภาษาไทย โดยใช้แบบฝึกทักษะสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 มีประสิทธิภาพ 80.51./83.33 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ คือ 80/80 2. ผลที่เกิดกับนักเรียนหลังการพัฒนาทักษะการพูดพื้นฐานภาษาไทย โดยใช้แบบฝึกทักษะสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 พบว่านักเรียนมีทักษะการพูดดีขึ้น ซึ่งส่งผลให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้านทักษะการพูดพื้นฐานสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.33

ปริตา ธรรมรัตน์ และ ดุจเดือน ไชยพิชิต (2564, บทคัดย่อ) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาความสามารถด้านการพูดโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบมุ่งประสบการณ์ภาษาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ให้มีคะแนนการอ่านตั้งแต่ร้อยละ 70 ของคะแนนเต็ม และมีจำนวนนักเรียนที่ผ่านเกณฑ์ตั้งแต่ร้อยละ 70 ของนักเรียนทั้งหมด และ 2) เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาไทย โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบมุ่งประสบการณ์ภาษาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ให้มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 70 ของคะแนนเต็มและมีจำนวนนักเรียนที่ผ่านเกณฑ์ตั้งแต่ร้อยละ 70 ของนักเรียนทั้งหมด โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบมุ่งประสบการณ์ภาษา กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 โรงเรียนบ้านดงแสนตอ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สกลนครเขต 2 จำนวน 14 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นรูปแบบการวิจัยเบื้องต้น

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสื่อบทเรียนช่วยสอนวิชาภาษาไทย เรื่อง หลักและการใช้ภาษา (การพูด) สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปรต้น
บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชา ภาษาไทย เรื่อง หลักและการใช้ภาษา (การพูด)

ตัวแปรตาม
1.ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน 2.ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อการเรียนบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเพื่อการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)”

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเพื่อพัฒนาสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 37 คน กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง จากนักเรียนที่กำลังศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 37 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย + ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยอย่างไร

การวิจัยเรื่องหลักและการใช้ภาษา(การพูด) สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประกอบด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์เพื่อหาความต้องการของผู้ใช้ (แบบสัมภาษณ์เบื้องต้น)

2. บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

3. แบบสัมภาษณ์เพื่อใช้สอบถามผู้เชียวชาญ จำนวน 6 ท่าน คือ ผู้เชียวชาญด้านการวิจัย จำนวน 3 ท่าน และด้านการพัฒนาสื่อ จำนวน 3 ท่าน

4. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสำหรับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 37 คน แบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) เป็นข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ

2. แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) เป็นข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ

5. แบบสอบถามความพึงพอใจในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่มีการให้คะแนนแบบเดียวกันทุกข้อโดยกำหนดในแต่ละข้อมีคะแนนเป็น 1 2 3 4 5 ตามลักษณะการตอบระดับความพึงพอใจ มี 5 ระดับได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวมรวบมาทำ การวิเคราะห์และประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณค่าสถิติผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. สถิติวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 วิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) โดยเทียบกบเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าของคะแนนเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1986, 47 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูตร, 2542, หน้า 108) โดยแบ่งระดับคะแนนในการประเมินออกเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย โดยมีค่าระดับคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

คำนวณหาค่าเฉลี่ยและพิจารณาแปลความหมายโดยกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ความหมาย

4.21-5.0 มากที่สุด

3.41-4.20 มาก

2.61-3.40 ปานกลาง

1.81-2.60 น้อย

1.00-1.80 น้อยที่สุด

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” วิชาภาษาไทย หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนกรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของนักเรียนก่อนเรียน - หลังเรียน โดยทดสอบค่าที (t-test)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่อง หลักและการใช้ภาษา (การพูด) วิชาภาษาไทย (การพูด) สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การพัฒนาสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่อง หลักและการใช้ภาษา (การพูด) วิชาภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีโครงสร้างการทำงานของระบบอย่างเป็นขั้นตอนและให้ง่ายต่อการทำงาน ดังนี้

รูปที่ 2 ภาพแสดงโครงสร้างการทำงานของการวิจัย

ในการพัฒนาสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่อง หลักและการใช้ภาษา (การพูด) วิชาภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบทดสอบก่อนเรียน - หลังเรียนประกอบด้วยแบบทดสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ โดยแบบฝึกหัดแต่ละข้อจะปรากฏภาพประมาณ 15- 20 วินาที เมื่อผู้เรียนทำแบบทดสอบครบ 10 ข้อ สื่อที่พัฒนาจะสรุปผลทดสอบให้ผู้เรียนได้ทราบ

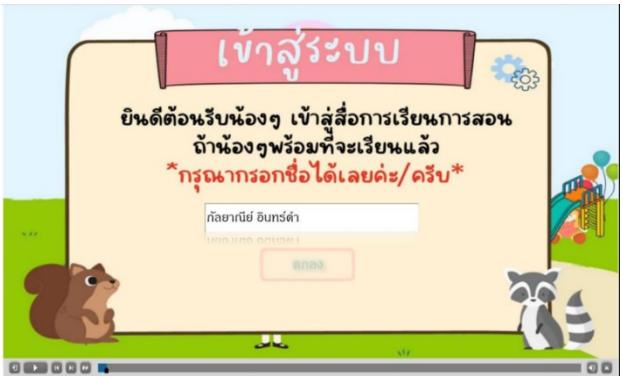
ส่วนที่ 2 ส่วนของการแสดงบทเรียน จำนวน 6 หัวข้อ ได้แก่

- ความหมายของการพูด
- การพูดแนะนำตนเองและการพูดเล่าเรื่อง
- การพูดโน้มน้าวใจ

- การพูดรายงานและการแสดงความคิดเห็น
- การพูดสนทนาและการพูดโทรศัพท์
- การพูดปฏิเสธหรือโต้แย้ง

โดยในแต่ละหน้าจะปรากฏภาพประมาณ 5 นาที

รูปที่ 3 หน้าแรกของสื่อบทเรียน

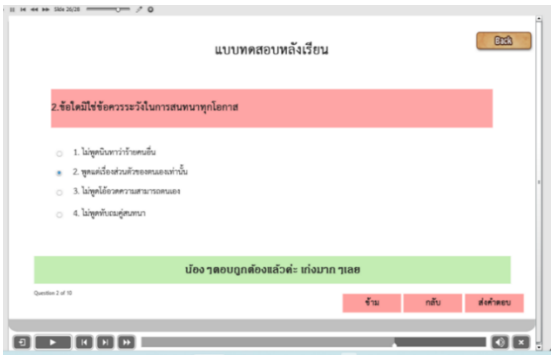


รูปที่ 4 การเข้าใช้สื่อบทเรียน

รูปที่ 5 หน้าเมนูการใช้งานสื่อบทเรียน

รูปที่ 6 หน้าบทเรียน

รูปที่ 7 บทเรียนการพูด



รูปที่ 8 หน้าแบบทดสอบหลังเรียน

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 เรื่องหลักและการใช้ภาษา (การพูด) วิชาภาษาไทย ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่องหลักและการใช้ภาษา (การพูด) วิชาภาษาไทย สำหรับนักศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยนำผลการตอบแบบสอบถามมหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิจัยสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัด*สุราษฎร์ธานี* สามารถสรุปผลการวิจัยของสื่อบทเรียนที่สร้างขึ้นมาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยการใช้สื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า หลังเรียนนักเรียนมีผลการเรียนสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน $\bar{X}$ = 9.21, S.D. = 0.71 และก่อนเรียน $\bar{X}$ = 6.37, S.D. = 0.92

ตารางที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

กลุ่มตัวอย่าง	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ก่อนเรียน	**37**	**6.37**	**0.92**		
				22.59	**0.00**
หลังเรียน	**37**	**9. 21**	**0.71**		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 การพัฒนาและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทารงการเรียนด้วยสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจที่มีต่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.82,

S.D. = 0.24 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจาราณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้ ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง $\overline{X}$ = 4.90, S.D. = 0.04 และด้านการจัดการบทเรียนมี $\overline{X}$ = 4.84, S.D. = 0.04 อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันและด้านรูปภาพ ตัวอักษร ภาษาและเทคนิคการนำเสนอ $\overline{X}$ = 4.73, S.D. = 0.05 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักเรียนต่อการเรียนด้วยสื่อบทเรียนช่วยสอน

ที่	รายการประเมิน	ประชากร N = 37		ความสนใจของผู้เรียน
		μ	σ	
1	**ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง**	**4.90**	**0.04**	**มากที่สุด**
	1.1 เนื้อหามีความเข้าใจง่าย	4.92	0.27	มากที่สุด
	1.2 บทเรียนและแบบทดสอบมีความสอดคล้อง	4.88	0.33	มากที่สุด
2	**ด้านรูปภาพ ตัวอักษร ภาษาและเทคนิคการนำเสนอ**	**4.73**	**0.05**	**มากที่สุด**
	2.1 ความสวยงามของรูปภาพที่ใช้ประกอบสื่อ	4.56	0.5	มากที่สุด
	2.2 ขนาดตัวอักษรมีความชัดเจน	4.77	0.42	มากที่สุด
	2.3 ความถูกต้องชัดเจนของภาษา	4.84	0.37	มากที่สุด
	2.4 การนำเสนอสื่อมีความน่าสนใจ	4.85	0.35	มากที่สุด
	2.5 ความง่ายในการใช้งานของเมนูต่าง ๆ	4.76	0.43	มากที่สุด
3	**ด้านการจัดการบทเรียน**	**4.84**	**0.04**	**มากที่สุด**
	3.1 การเรียนด้วยสื่อการเรียนช่วยสอนเกิดความรู้ความเข้าใจในบทเรียนมากยิ่งขึ้น	4.86	0.35	มากที่สุด
	3.2 เสียงที่ใช้ในการประกอบเนื้อามีความเหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด
	3.3 สื่อบทเรียนช่วยสอนตรงกับจุดประสงค์การเรียนรู้ของนักเรียน	4.86	0.35	มากที่สุด
	3.4 แบบทดสอบมีความน่าสนใจ	4.88	0.33	มากที่สุด
	รวมทั้งหมด	**4.82**	**0.24**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 แสดงระดับผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ที่มีต่อสื่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชาภาษาไทยเรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 37 คน พบว่ามีความพึงพอใจด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง $\overline{X}$ = 4.90, S.D. = 0.04 อยู่ในระดับมากที่สุด, ด้านรูปภาพ ตัวอักษร ภาษาและเทคนิคการนำเสนอ

$\overline{X}$ = 4.73, S.D. = 0.05 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการจัดการบทเรียน $\overline{X}$ = 4.84, S.D. = 0.04 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาสื่อการเรียนและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนและหลังเรียนวิชา ภาษาไทย เรื่อง “หลักและการใช้ภาษา (การพูด)” สำหรับนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโพหวาย ถนนหน้าเมือง หมู่ที่ 5 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นสื่อบทเรียนช่วยสอนที่จัดทำขึ้นมาเพื่อช่วยลดปัญหาต่าง ๆ การพัฒนาบทเรียนออนไลน์ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น มีการเพิ่มเทคนิคต่าง ๆ เพื่อสร้างความคงทนและการมีส่วนร่วมระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนมากยิ่งขึ้น และควรศึกษาโปรแกรมที่หลากหลายเพื่อการนำเสนอเนื้อหาบทเรียนในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กาญจนา ชลเกริกเกียรติ. (2561). *การพัฒนาทักษะการอ่านและเขียนคำพื้นฐานภาษาไทย โดยใช้แบบฝึกทักษะสาระการเรียนรู้ภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ปีการศึกษา 2561.* เข้าถึงได้จาก: http://www.ska2.go.th/reis/?name=research&file=readresearch&id=381

ทัศนา อัสดงพงพนา. (2557). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสังคมศึกษา (คริสต์ศาสตร์) เรื่อง พระมหาทรมาน พระเยซูเจ้า (The Passion) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3/2 จำนวน 55 คน และ3/6 จำนวน 54 คน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557.* โรงเรียนเซนต์โยเซฟคอนเวนต์ กรุงเทพมหานคร

บัญชา แสนทวี. (2542). *การวัดและการประเมินผลระดับชั้นเรียน*. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประคอง กรรณสูต. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริตา ธรรมรัตน์ และ ดุจเดือน ไชยพิชิต. (2564). *การพัฒนาความสามารถด้านการอ่านภาษาไทยโดยใช้รูปแบบการสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2*. เข้าถึงได้จาก: https://so06.tci-thaijo.org/index.php/mcjou/article/view/248785

รัชนี อ่อนอุระ. (2556). *การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย เรื่องพันธุกรรม วิทยาศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยอาชีวศึกษาดุสิตพณิชยการกรุงเทพมหานคร.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Factors Influencing to Success of Academic Production at Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi to Work for a Higher Position of University Staff, Support Line, and Operational Level

สุธาทิพย์ โชติศักดิ์[1]

Sutatip ChotisaK[1]

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิสุพรรณบุรี 72130[1]

Industrial Education, Rajamungala University Suwanaphumi, Supanburi 72130[1]

E-mail: sutatip.c@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 164 คน ซึ่งผลการเก็บข้อมูลมีข้อมูลส่งกลับจำนวน 151 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.07 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ ในระดับมาก และ (2) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนระดับปฏิบัติการ ในระดับ ปานกลาง

คำสำคัญ: ความสำเร็จของการผลิต ผลงานทางวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ การขอตำแหน่งที่สูงขึ้น

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the factors of producing academic output for applying for a higher position. of university staff, support line, operational level affiliated with Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. (2) to study the factors influencing the production of academic works for applying for higher positions of university

staff support line. The sample group was university employees, support line, operational level. under Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, 164 people. The data collection results returned 151 sets of data, representing 92.07% of the total sample number. The data were analyzed using statistics to analyze frequency, percentage, mean and standard deviation. The results showed that (1) They have opinions on internal factors influencing the success of academic output for higher positions of supporting university employees' operational level at a high level and (2) there were opinions on the environmental factors influencing the success of producing academic work for higher positions of supporting university employees. operational level in the moderate level.

Keywords: Production Success, Academic, University Staff, Support Line, Operational Level

บทนำ

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการจัดทำผลงานทางวิชาการ เพื่อขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุน ผู้ที่มีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์ เสนอขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้มีแผนสำรวจการเสนอขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุนในการจัดทำผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน และได้ดำเนินการประกาศรับสมัคร เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ส่งผลงานเพื่อประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นครั้งแรกในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 จากข้อมูลกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ ปัจจุบันมีจำนวนทั้งหมด 274 คน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์ที่จะเสนอขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นและยังไม่สามารถยื่นขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ เนื่องจากอายุงานยังไม่ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า สาเหตุที่บุคลากรสายสนับสนุนไม่ขอยื่นเสนอขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือยื่นเสนอขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นค่อนข้างน้อย สืบเนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุน ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดการผลิตผลงานทางวิชาการ เพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น (วิภาดา ช่วยรักษา และอินท์ชลิตา สุวรรณรังสิมา, 2564) ดังนั้น จึงส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการผลิตผลงานทางวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นคู่มือปฏิบัติงาน หรืองานวิจัยไม่สามารถยื่นผลงานทางวิชาการในเสนอขอตำแหน่งที่สูงขึ้นได้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อจะนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัย

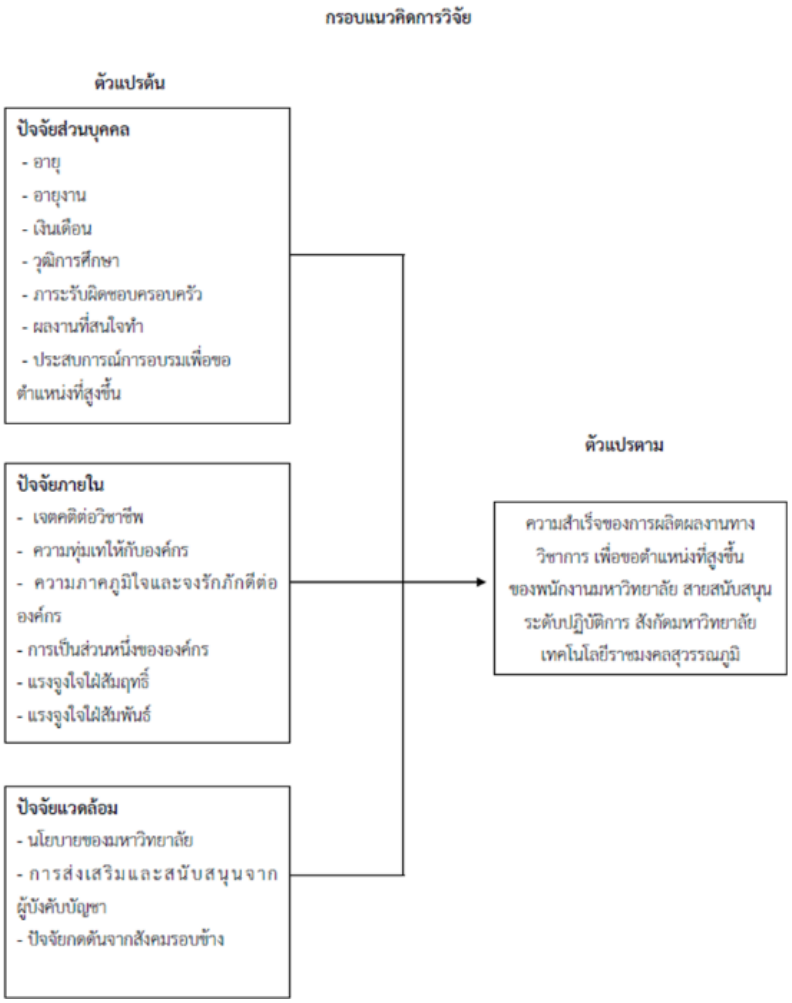
สายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น อันเป็นการพัฒนามหาวิทยาลัย สู่ความเป็นเลิศทางหนึ่ง อีกทั้งเป็นการสนับสนุนการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยด้านงานวิจัย ตามพันธกิจที่กำหนดขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ก ร อ บ แนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ จำนวน 19 หน่วยงาน สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 4 ศูนย์พื้นที่การศึกษา คือ ศูนย์พื้นที่พระนครศรีอยุธยา หันตรา, ศูนย์พื้นที่พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี, ศูนย์พื้นที่สุพรรณบุรี และศูนย์พื้นที่นนทบุรี จำนวน 274 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ จำนวน 19 หน่วยงาน สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 3 ศูนย์พื้นที่การศึกษา ได้แก่ ศูนย์พื้นที่พระนครศรีอยุธยา หันตรา ศูนย์พื้นที่สุพรรณบุรี และศูนย์พื้นที่นนทบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของTaro Yamane ได้จำนวน 164 คน และใช้การสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งผลการเก็บข้อมูลมีข้อมูลส่งกลับ จำนวน 151 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.07 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้นำเสนอว่าการ ส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับ ปฏิบัติการ เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและประเด็นคำถามสำหรับแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับ ปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ร่างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในตนของบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ท (Likert) ตอนที่ 3 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นชนิดปลายเปิด

3. นำร่างแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยใช้แบบตรวจเครื่องมือสาหรับผู้เชี่ยวชาญนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC)

4. นำร่างแบบสอบมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเก็บข้อมูลกับพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรแอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.87

6. นำแบบสอบถามที่ไปเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 164 ชุด

7. นำผลจากการทำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เชิงสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
• ชาย	31	20.53
• หญิง	120	79.47
รวม	**151**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.47 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.53

ตารางที่ 2 ข้อมูลระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
• ปริญญาตรี	125	82.78
• ปริญญาโท	24	15.89
• ปริญญาเอก	2	1.32
รวม	**151**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.78 รองลงมาเป็นการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15.89

ตารางที่ 3 ข้อมูลอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
• น้อยกว่า 3 ปี	9	5.96
• 4 - 6 ปี	14	9.27
• 7 - 9 ปี	70	46.36
• 10 ปีขึ้นไป	58	38.41
รวม	**151**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุงาน 7 - 9 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.36 รองลงมาเป็นอายุงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.41

ตารางที่ 4 ข้อมูลเงินเดือนปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

เงินเดือนปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
• 21,900 – 25,000 บาท	23	15.23
• 25,901 – 30,000 บาท	28	18.54
• 30,901 – 35,000 บาท	82	54.30
• 35,901 – 40,000 บาท	18	11.92
• 40,901 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	**151**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเงินเดือนปัจจุบัน 30,901 – 35,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมามีเงินเดือนปัจจุบัน 25,901 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.54

ตารางที่ 5 ข้อมูลผลงานทางวิชาการที่ท่านสนใจทำเพื่อขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลงานทางวิชาการที่ท่านสนใจทำเพื่อขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	จำนวน	ร้อยละ
• คู่มือปฏิบัติงาน	90	49.18
• งานวิจัย	14	7.65
• อื่น ๆ	8	4.37
• คู่มือปฏิบัติงานและงานวิจัย	70	38.25
• คู่มือปฏิบัติงาน, งานวิจัยและอื่น ๆ	1	0.55
รวม	**151**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสนใจคู่มือปฏิบัติงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.18 รองลงมาเป็นคู่มือปฏิบัติงานและงานวิจัย คิดเป็นร้อยละ 38.25

ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านเจตคติต่อวิชาชีพ			
1. วิชาชีพพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการเป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ	4.15	0.69	ระดับมาก
2. โอกาสและความสำเร็จที่ท่านได้รับ คือสิ่งที่ท่านคิดว่าท่านได้จากการประกอบวิชาชีพพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ	4.11	0.78	ระดับมาก
3. ท่านมีความรู้สึกมีความสุขที่ได้ประกอบอาชีพพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ	4.10	0.75	ระดับมาก
4. ท่านมีความรู้สึกว่าตัวท่านเหมาะสมกับการประกอบอาชีพพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ	4.03	0.72	ระดับมาก
5. วิชาชีพพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการทำให้ท่านเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและได้รับความเชื่อมั่นจากบุคคลรอบข้าง	3.98	0.76	ระดับมาก
6. ท่านรู้สึกว่าการประกอบอาชีพพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ สามารถทำให้ท่านริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ และเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	0.70	ระดับมาก
7. ท่านสามารถสร้างฐานะได้อย่างมั่นคงได้จากการประกอบอาชีพพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ	3.88	0.82	ระดับมาก
8. ท่านสามารถสร้างฐานะความมั่นคงให้กับครอบครัวของท่านได้จากการประกอบอาชีพพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ	3.88	0.84	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยด้านเจตคติต่อวิชาชีพ	**4.03**	**0.76**	**ระดับมาก**

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความทุ่มเทให้กับองค์กร			
1. ท่านพยายามทำงานของท่านให้ดีที่สุดเพื่อประโยชน์ และสร้างชื่อเสียงให้แก่องค์กร	4.40	0.68	ระดับมาก
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน	4.31	0.69	ระดับมาก
3. ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรของท่านอยู่เสมอ	4.39	0.65	ระดับมาก
4. ท่านตั้งใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ	4.46	0.63	ระดับมาก
5. ท่านสามารถทำงานนอกเหนือเวลาปฏิบัติงานปกติ หรือปฏิบัติงานในวันหยุดได้ เพื่อให้งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ประสบความสำเร็จ	4.26	0.79	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยด้านความทุ่มเทให้กับองค์กร	**4.37**	**0.69**	**ระดับมาก**
ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร			
1. ท่านรู้สึกว่าท่านภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้	4.31	0.68	ระดับมาก
2. ท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านเป็นเสมือนครอบครัวของท่าน	4.17	0.79	ระดับมาก
3. ท่านไม่คิดจะลาออก และจะตั้งใจทำงานจนถึงวัยเกษียณ	3.99	0.91	ระดับมาก
4. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ท่านได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้	4.13	0.80	ระดับมาก
5. ท่านมักจะแก้ต่างให้กับองค์กรเมื่อมีคนกล่าวถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี	4.19	0.76	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร	**4.16**	**0.80**	**ระดับมาก**
ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			
1. ท่านรู้สึกว่าตัวท่านเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.21	0.74	ระดับมาก
2. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญเท่าเทียมกับคนอื่นที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้	4.17	0.76	ระดับมาก
3. ท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและดำเนินงานหลายอย่างภายในองค์กร	4.18	0.79	ระดับมาก
4. ท่านรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร	4.38	0.66	ระดับมาก
5. ท่านรักองค์กรและพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อองค์กร	4.28	0.69	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	**4.25**	**0.73**	**ระดับมาก**
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
1. ท่านเป็นผู้ที่หากจะกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงท่านจะมีการคาดการสิ่งต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนเสมอ	4.15	0.69	ระดับมาก
2. ท่านจะเป็นคนที่กล้าได้กล้าเสียชอบความท้าทาย และชอบทำสิ่ง	3.89	0.78	ระดับมาก

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
แปลกใหม่อยู่เสมอ			
3. ท่านเป็นผู้ชอบการแข่งขันหรือทำอะไรที่แปลกใหม่ซึ่งจะทำให้ท่านรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จกับสิ่งที่ทำ	3.75	0.81	ระดับมาก
4. ท่านจะเกิดความพึงพอใจกับการกระทำของตนเองเมื่อสิ่งที่ท่านทำสัมฤทธิ์ผล	4.23	0.70	ระดับมาก
5. ท่านจะมีความพยายามที่ จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ หรือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในงานต่าง ๆ ที่ท่านรับผิดชอบได้	4.18	0.73	ระดับมาก
6. ท่านเป็นบุคคลที่กล้าในการตั้งเป้าหมายที่ค่อนข้างยาก กล้าที่จะเสี่ยง เพื่อจะก้าวไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้	3.91	0.79	ระดับมาก
7. ท่านเป็นผู้มีความสามารถในการจัดการระบบงานที่ท่านรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี	4.13	0.70	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	**4.03**	**0.76**	**ระดับมาก**
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์			
1. ท่านเป็นคนที่สามารถเรียนรู้ความสัมพันธ์ทางสังคมได้อย่างรวดเร็ว	4.03	0.78	ระดับมาก
2. ท่านรักษาสัมพันธภาพระหว่างตัวท่านและองค์กรได้เป็นอย่างดี	4.15	0.68	ระดับมาก
3. ท่านชอบการทำงานเป็นทีม	4.09	0.79	ระดับมาก
4. ท่านจะมีความพึงพอใจ หากท่านได้รับการยอมรับจากสังคมและคนรอบข้าง	4.14	0.73	ระดับมาก
5. ท่านจะปฏิบัติงานได้ดี เมื่อท่านได้รับสัมพันธภาพที่ดีจากเพื่อนร่วมงานหรือสังคมรอบข้าง	4.25	0.71	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์	**4.13**	**0.74**	**ระดับมาก**
ค่าเฉลี่ยปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ	**4.16**	**0.75**	**ระดับมาก**

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในภาพรวมของปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นในด้านความทุ่มเทให้กับองค์กรมากที่สุดในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาเป็นด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80, ค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 ปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย			
1. มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายและการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ชัดเจนและแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึง	4.02	0.75	ระดับมาก
2. มหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบายทุนวิจัยสถาบันสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน	4.00	0.82	ระดับมาก
3. มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำผลงานทางวิชาการเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.00	0.79	ระดับมาก
4. มหาวิทยาลัยมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมหาวิทยาลัยเสนอผลงานทางวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.04	0.70	ระดับมาก
5. มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทาลัย สายสนับสนุน อย่างชัดเจน	4.04	0.71	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย	**4.02**	**0.76**	**ระดับมาก**
ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา			
1. หัวหน้างานให้คำปรึกษาแนะนำท่านเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการจัดทำผลงานทางวิชาการ	3.97	0.80	ระดับมาก
2. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ	4.05	0.71	ระดับมาก
3. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน	4.15	0.69	ระดับมาก
4. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยทุกท่านที่มีความใฝ่รู้และต้องพัฒนาตนเอง ได้มีโอกาสได้ศึกษาต่อและเข้าฝึกอบรมต่าง ๆ อยู่เสมอ	4.16	0.73	ระดับมาก

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
5. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความสามารถและความรับผิดชอบมากขึ้น	4.22	0.68	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยด้านการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	**4.11**	**0.73**	**ระดับมาก**
ด้านปัจจัยกดดันจากสังคมรอบข้าง			
1. ท่านไม่ได้รับการยอมรับผลงานจากบุคคลในองค์กร หรือบุคคลรอบข้าง	2.50	1.16	ระดับน้อย
2. ท่านไม่ได้รับอำนาจในการตัดสินใจในการทำงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ	2.60	1.17	ระดับปานกลาง
3. ท่านคิดว่าสิ่งที่ท่านทำจะไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากคนรอบข้างท่านไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ท่านทำ	2.47	1.22	ระดับน้อย
4. ท่านคิดว่าท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านต้องการจะทำได้ เนื่องจากท่านเห็นว่ามันค่อนข้างยาก และคนที่ทำได้ก็มีจำนวนค่อนข้างน้อย	2.37	1.12	ระดับน้อย
5. ท่านมีความกังวลเกี่ยวกับงานที่ท่านทำร่วมกับผู้อื่น เนื่องจากคิดว่าตัวท่านด้อยกว่า	2.30	1.20	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยด้านปัจจัยกดดันจากสังคมรอบข้าง	**2.45**	**1.18**	**ระดับน้อย**
ค่าเฉลี่ยปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ	**3.53**	**0.89**	**ระดับมาก**

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในภาพรวมของปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย และ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ตามลำดับ) และมีความคิดเห็นด้านปัจจัยกดดันจากสังคมรอบข้างที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18)

อภิปรายผล

ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ ระดับมาก ได้สอดคล้องกับ อาทิตยา โคตุโร (2565)

ที่กล่าวไว้ว่า การที่พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ มีอำนาจการตัดสินใจ โดยเป็นงานที่ความสำคัญต่อองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน จนเกิดความภาคภูมิใจและมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติจนสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ โดยได้รับการยกย่องชมเชย และความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ให้สามารถปฏิบัติงานและแก้ปัญหาในงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานอยากจะปฏิบัติงานเสมอ โดยนำมาพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น จนเกิดความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ส่งผลให้ได้รับความโอกาสก้าวหน้าตามตำแหน่งงานในสายงาน ซึ่งมหาวิทยาลัยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน และเป็นธรรม และสอดคล้องกับ กรุณา คุ้มพร้อม (2563) ที่กล่าวว่าการที่บุคลากรสายสนับสนุนจะได้รับตำแหน่งสูงขึ้น บุคลากรจำเป็นต้องมีศักยภาพ หรือความรู้ความสามารถในการผลิตผลงานทางวิชาการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการการขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อที่จะส่งผลให้ตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและส่วนงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ในส่วนของปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลของการผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ ระดับมาก สอดคล้องกับ พรรณิดา คำนา (2562) ที่กล่าวว่าไว้ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วยนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ทักษะความสามารถของบุคลากร การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และ คุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร

บรรณานุกรม

กรุณา คุ้มพร้อม. (2563). *ความพร้อมในการผลิตผลงานวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.* คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

กองบริหารงานบุคคล. (2565). *สถิติข้อมูลบุคลากร พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนระดับปฏิบัติการ.* กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. เข้าถึงได้จาก: https://personnel.rmutsb.ac.th/

พรรณิดา คำนา. (2562). *ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร.* วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

วิภาดา ช่วยรักษา และอินท์ชลิตา สุวรรณรังสิมา. (2564). การศึกษาปัญหาการขอตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิด*ล. Mahidol R2R e-Journal,* 8(3), หน้า 172 – 184.

อาทิตยา โคตุโร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. 6(4), หน้า 222 – 232.

Aaker, D. A., Kumar, V., & George, Day, S. (2001). *Marketing Research*. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.

การพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น

Development of Learning Skills Practice Set for Visually Impaired Children

ศิริกุล พวงผกา[1] และเบญจพร สว่างศรี[2]

Sirikool Poungphaka[1] and Benchaporn Sawansri[2]

นักศึกษา สาขาวิชาชีพครู คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[1]

อาจารย์ สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[2]

E-mail: sirikool2539@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น และ (2) เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน เป็นการพัฒนาให้ผู้เรียนได้ศึกษาการเรียนรู้ ได้แก่ การศึกษาพยัญชนะ ตัวเลข ตัวอักษร ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก นักเรียน ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 1 คน ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล IEP จำนวน 1 แผน ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ และแบบวัดทักษะการเรียนรู้ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า (1) ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น เด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 83.33 (2) เด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น มีคะแนนความสามารถในการทำแบบทดสอบเฉลี่ยหลังได้รับการใช้ชุดฝึกสูงกว่าก่อนได้รับการใช้ชุดฝึก

คำสำคัญ : ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น นักเรียนที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน

Abstract

This research has the following objectives: (1) to develop a set of training skills for learning; for visually impaired children and (2) to develop learning skills for visually impaired children. Development of learning skills in everyday life It is a development for learners to study their learning, including the study of consonants, numbers, letters. The research was conducted by collecting data from one student of the Special Education Center, Educational Area 5, Suphanburi Province. The duration of the research was a semester. The second, academic year 2022. The tools used in the research were an individual education management plan, one IEP plan, a set of learning skills. and the learning skill test.

The results of the research found that (1) Learning skills practice set for visually impaired children visually impaired children Special Education Center, Educational Area 5, Suphanburi Province The efficiency value was 83.33. (2) Children with visual impairments. The average test ability scores after receiving the training set were higher than before receiving the training set.

Keywords: Learning skills training set for visually impaired children, visually impaired students , development of learning skills in everyday life

บทนำ

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 มาตรา 8 กำหนดให้สถานศึกษาในทุกสังกัด จัดสภาพแวดล้อม ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน ตลอดจนบริการเทคโนโลยีสิ่ง อำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ที่คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ มาตรา 5 คนพิการมีสิทธิทางการศึกษาคือได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ประกอบกับข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาใน ทศวรรษที่สอง (พ.ศ.2552 –2561) ที่กำหนดเป้าหมายเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาและเรียนรู้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกคน ทุกเพศ ทุกวัยมีโอกาสเข้าถึงการศึกษาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยกำหนดมาตรการด้านการพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มโอกาสทาง การศึกษาอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกคน รวมทั้งผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผู้อยู่ในภาวะยากลำบาก ผู้บกพร่องทางร่างกายและสติปัญญา และชนต่างวัฒนธรรม กำลังแรงงานและผู้สูงอายุ มีโอกาสเข้าถึงการศึกษาและเรียนรู้ที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

คนพิการมีความต้องการจำเป็นพิเศษที่หลากหลายแตกต่างกันตามระดับความรุนแรงของโรคและประเภทความพิการส่วนมากเป็นความบกพร่องต่อเนื่องตลอดชีวิต การบำบัด การรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพตั้งแต่ระยะแรกเริ่มและต่อเนื่อง จะช่วยให้คนพิการ มีพัฒนาการที่ดีขึ้น สามารถช่วยเหลือตนเองและดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างอิสระ ดังนั้นในหลายๆ ประเทศจึงได้ มีระบบในการให้บริการเพื่อลดข้อจำกัดในการเขาถึงระบบทางการแพทย์ การศึกษา อาชีพและการดำเนินชีวิตในสังคม การส่งเสริมพัฒนาการและการส่งเสริมการจัดการศึกษา ได้รับการช่วยเหลือ ตั้งแต่แรกเกิดหรือแรกพบความพิการ ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดสิทธิ ในการศึกษาให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ หรืออยู่ในสภาวะยากลำบาก ต้องได้รับสิทธิและการสนับสนุนจากรัฐ เพื่อให้ได้รับการศึกษาทัดเทียม กับบุคคลอื่น และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวย ความสะดวก สื่อ บริการ

และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดใน กฎกระทรวงการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความสามารถพิเศษ ต้องจัดด้วยระบบที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงความสามารถของบุคคล

เด็กบกพร่องทางทางการมองเห็นเป็นผู้ที่มีความลำบากในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือมีปัญหาการมองเห็นที่เห็นได้ชัดเจน สูญเสียความสามารถในการมองเห็นทำให้ไม่สามารถประกอบกิจกรรมได้เหมือนคนทั่วไป และเป็นภาระของครอบครัวในการดูแลอย่างใกล้ชิดทั้งเรื่องอนามัย การศึกษาและการอยู่ในสิ่งแวดล้อมและการร่วมกิจกรรมในฐานะสมาชิกในชุมชน

การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน เป็นการพัฒนาให้ผู้เรียนได้ศึกษาการเรียนรู้ ได้แก่ การศึกษาพยัญชนะ ตัวเลข ตัวอักษร โดยวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียน สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข จากที่ข้าพเจ้าเป็นครูประจำชั้นผู้เรียนที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น จะพบว่าผู้เรียนไม่สามารถมองเห็นได้ มีความบกพร่องทางทักษะการเรียนรู้ในชีวิตประจำวันในทักษะการเรียนรู้อย่างเด่นชัด คือ ผู้เรียนยังไม่ได้ศึกษาการเรียนรู้เรื่อง พยัญชนะ ตัวเลข ตัวอักษร จึงทำให้ผู้เรียนต้องได้รับการฝึกทักษะการเรียนรู้ เรื่องตัวเลขได้อย่างเต็มศักยภาพ ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้เป็นสื่อการสอนชนิดหนึ่งที่ เป็นชุดฝึกการเรียนรู้ที่มีประโยชน์ทั้งครูและผู้ที่ได้รับการเรียนการสอนและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษาด้านต่าง ๆ เป็นนวัตกรรมทางการศึกษาช่วยให้ ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดทักษะในการแสวงหาความรู้ และเกิดพฤติกรรมตามเป้าหมายของการเรียนรู้ช่วยให้ผู้สอนสามารถถ่ายทอดเนื้อหาและประสบการณ์ที่สลับซับซ้อน และมีลักษณะเป็นนามธรรม ซึ่งผู้สอนไม่ต้องถ่ายทอดด้วยการบรรยาย เปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสดงความคิด สร้างสรรค์แสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้เรื่องตัวเลข สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี โดยชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ เรื่องตัวเลข เป็นอุปกรณ์ประยุกต์ชนิดหนึ่งที่มีความจำเป็นสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น ช่วยให้ผู้พิการทางการมองเห็น สามารถดูแลตนเอง ในการเรียนรู้ทำให้มีส่วนร่วมกิจกรรมกับผู้อื่นในสังคม และดำรงชีวิตในสังคมได้เต็มศักยภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น

2) เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น

การทบทวนวรรณกรรม

นัฐติยา สอนสุภาพ (2562) ศึกษาวิจัยการจัดการเรียนการสอนด้วยแอปพลิเคชั่นเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตาพบว่าการใช้แอพพลิเคชั่นเสียงสามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้พิการทางสายตาได้

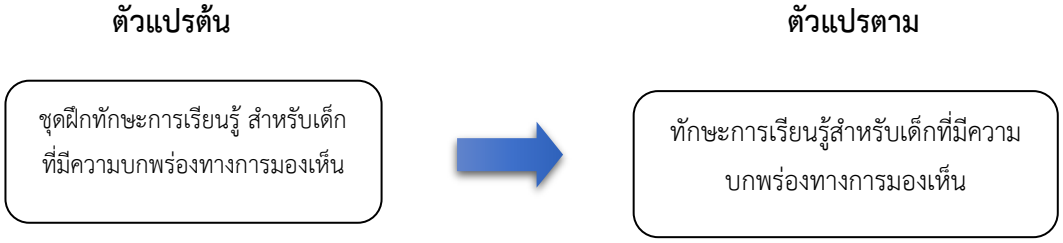
วีรชัย อำพรไพบูลย์, วิโรจน์ อรุณมานะกุล (2560) ได้กล่าวถึงอักษรเบรลล์ว่าเป็นระบบตัวเขียนที่ใช้สื่อสารในกลุ่มคนตาบอด ประกอบด้วยเซลล์ต่าง ๆ เรียงต่อกันโดยที่แต่ละเซลล์มีจุดนูนไม่เกิน 6 จุด การปรากฏของจุดในตำแหน่งต่างกันจะใช้แทนอักขระต่างกัน เนื่องจากอักษรเบรลล์ในภาษาอื่นโดยเฉพาะภาษาอังกฤษได้มีผู้วิเคราะห์ไว้แล้วอย่างเป็นระบบ แต่ยังไม่มีการวิเคราะห์ระบบอักษรเบรลล์ไทย งานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะวิเคราะห์ระบบตัวอักษรเบรลล์ไทย ซึ่งคาดว่าจะได้รับอิทธิพลจากอักษรเบรลล์อังกฤษและอักษรเบรลล์ญี่ปุ่น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สระในเบรลล์ไทยและเบรลล์ญี่ปุ่นมีรูปเหมือนกันและมีเสียงใกล้เคียงกัน 5 รูป

เมทินี เปรมทอง และคณะ (2559) กล่าวถึงข้อจำกัดของเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์สำหรับในประเทศไทยสำหรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นมีใช้งานน้อยเนื่องจากต้นทุนที่สูง โดยต้องนำเขามาจากต่างประเทศ บทความนี้จึงนำเสนอ การสร้างชุดต้นแบบเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์เพื่อเป็นการลดการนำเข้าจากต่างประเทศและเป็นการเพิ่มจำนวนของเครื่องพิมพ์ให้กับผู้บกพร่องทางการมองเห็นในประเทศไทยอีกด้วย ชุดต้นแบบเครื่องพิมพ์ที่ได้ออกแบบนั้นประกอบด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ส่วนของฮาร์ดแวร์ใช้เครื่องพิมพ์ดอตแมทริกซ์ราคาถูกที่ใช้งานแล้วหาซื้อได้ตามท้องถิ่น ส่วนของซอฟต์แวร์ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา และหูฟังที่รองรับการใช้เสียงคณะพิมพ์

วีรชัย อำพรไพบูลย์ (2559) ศึกษาระบบอักษรเบรลล์ไทยโดยวิเคราะห์อักขระในเบรลล์ไทยและเปรียบเทียบ อักขระเบรลล์ไทยกับเบรลล์อังกฤษและเบรลล์ญีปุ่น พบว่า อักษรเบรลล์ไทยมีสระพื้นฐาน 9 รูป ที่มีรูปและเสียงตรงกับอักขระเบรลล์ญี่ปุ่น และมีพยัญชนะพื้นฐาน 9 รู ป ที่มีรูปและเสียง ใกล้เคียงกับอักขระเบรลล์อังกฤษ

สุปราณี ศรีสวัสดิ์ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการใช้มือและความเร็วในการอ่านอักษรเบรลล์ไทยของนักเรียนพิการทางการเห็นของโรงเรียนสอนคนตาบอดทั่วประเทศจำนวน 8 แห่ง ที่มีการจัดการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเกาะกลุ่ม (Cluster Sampling) จากโรงเรียนสอนคนตาบอดจำนวน 4 แห่ง พบว่า ความเร็วเฉลี่ยในการอ่านอักษรเบรลล์ระหว่างนักเรียนพิการทางการเห็นที่ใช้วิธีการอ่านแบบมือเดียวและแบบสองมือนั้นแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดทางการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาผลการใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ 1) แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล IEP และ 2) ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ซึ่งมีวิธีการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1) แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล IEP ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดจากเอกสารหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ศูนย์การศึกษาพิเศษ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางการเขียนแผนการสอนเฉพาะบุคคล การกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ วิธีการประเมินผลการเรียนรู้ จากนั้นเขียนแผนการสอนตามกรอบแนวคิดที่วางไว้ก่อนนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบก่อนให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องและคุณภาพของแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล IEP ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้กับนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 2) ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเนื้อหา แนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร เอกสารวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น รวบรวมความรู้เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการศึกษางานวิจัยเพื่อนำมาสร้างชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ให้เหมาะสมกับผู้เรียนนำไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาพิเศษ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบแนะนำแก้ไขวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นไปทดลองใช้กับนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมโดย 1) ศึกษาข้อมูลของนักเรียนจากการซักประวัติผู้ปกครองโดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเป็นการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 1 คน ซึ่งผู้เรียนที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น 2) แจ้งรายละเอียดและข้อตกลงของการเรียนการสอนกับเด็กนักเรียน 3) ศึกษารายละเอียดของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ประเมินการเรียนรู้ของเด็กนักเรียนที่ใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น มีผลวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอ ดังนี้

1. การสร้างและพัฒนาการพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ดังรายละเอียดในตารางนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ผ่านเกณฑ์เฉลี่ยร้อยละ80

แบบทดสอบหลังใช้ชุดฝึก				
จำนวน	**ครั้งที่1**	**ครั้งที่2**	**ครั้งที่3**	**หมายเหตุ**
คะแนนเต็ม	10	10	10	
คะแนนที่ได้	8	8	9	
คิดเป็นร้อยละ	80	80	90	83.33

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ตามเกณฑ์ ค่าเฉลี่ยร้อยละ80 พบว่า ความสามารถของเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี ค่าประสิทธิภาพกระบวนการใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น เท่ากับ 16.66 และความสามารถ หลังใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น เมื่อสิ้นสุดการสอน มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 83.33 ผลของการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ตามเกณฑ์ประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยร้อยละ80 มีค่าประสิทธิภาพ 83.33/80 เป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (ข้อที่ 1) ที่ว่าชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น มีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยร้อยละ80

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนความสามารถในการทำแบบทดสอบเฉลี่ยหลังได้รับการใช้ชุดฝึกสูงกว่าก่อนได้รับการใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น

การทดสอบ	**แบบวัดทักษะการเรียนรู้ ก่อนใช้ชุดฝึก**	**แบบวัดทักษะการเรียนรู้ หลังใช้ชุดฝึก**	**ผลต่างของ คะแนน**
	5	25	20
x	16.66	83.33	66.67

ตารางที่ 2 พบว่าคะแนนความสามารถในการทำแบบทดสอบของเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ พบว่า คะแนนความสามารถก่อนได้รับ การใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น อยู่ที่ 5 คะแนน คิดเฉลี่ยร้อยละ 16.66 และภายหลังจากใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น มีค่าคะแนนอยู่ที่ 25 คะแนน คิดเฉลี่ยร้อยละ 83.33 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน (ข้อ2) ที่ว่าเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้ใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความ

บกพร่องทางการมองเห็น มีคะแนนความสามารถในการทำแบบทดสอบหลังได้รับการใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น สูงกว่าก่อนได้ใช้ชุดฝึก

สรุปผลการวิจัย

1. ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น มีค่าประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.33

2. เด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น มีคะแนนความสามารถในการทำแบบทดสอบเฉลี่ยหลังได้รับการใช้ชุดฝึกสูงกว่าก่อนได้รับการใช้ชุดฝึก

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ที่ใช้ในการเรียนรู้ก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ผู้วิจัยได้อภิปรายผลจากข้อค้นพบในการศึกษา ดังนี้

1. ผลการสร้างและพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี จากการศึกษาพบว่า ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ มีค่าประสิทธิภาพ 83.33/80.00 ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น เพื่อพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ เป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา แสดงว่าชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 5 จังหวัดสุพรรณบุรี มีคุณภาพตามเกณฑ์ เฉลี่ยร้อยละ 80 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปราณี ศรีสวัสดิ์ (2553) พบว่ารูปแบบการใช้มือในการอ่านอักษรเบรลล์ของนักเรียนพิการทางการมองเห็น โดยใช้วิธีการอ่านแบบสองมือและแบบมือเดียว จากการศึกษาพบว่า ชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ พัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ เป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา

2. ทักษะการเรียนรู้องเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นโดยมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อน 5 คะแนน คิดร้อยละ 16.66 และหลังการเรียน 25 คะแนน คิดร้อยละ 83.33 เพิ่มขึ้น 20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 66.67 แสดงว่าชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ สำหรับมีคะแนนในการทำแบบทดสอบเฉลี่ยหลังได้รับการใช้ชุดฝึกสูงกว่าก่อนได้รับการใช้ชุดฝึก

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการวิจัยในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. ผู้วิจัยควรที่จะจัดมุมฝึกเดี่ยวโดยไม่ให้นักเรียนสนใจสิ่งเร้าภายนอกเพื่อควบคุมเวลาให้สามารถดำเนินเป็นไปตามขั้นตอนของการจัดการเรียนรู้ได้ดีขึ้น

2. ผู้วิจัยควรกระตุ้นให้นักเรียนสนใจชุดฝึกอุปกรณ์มากขึ้นและพัฒนาชุดฝึกให้ครอบถึงนักเรียนที่มีระดับชั้นหรือช่วงอายุในพัฒนาการที่มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการพัฒนาชุดฝึกทักษะการเรียนรู้ สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ทำให้นักเรียนมีความเข้าใจในการเรียนรู้ของตนเอง และมีการดำรงชีวิตได้มากขึ้น ครูควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาเพิ่มเติมในการสอนกับนักเรียนที่มีความบกพร่อง ประเภทอื่น ๆ

2. ผู้ศึกษาควรศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล และประเมินความสามารถพื้นฐานของนักเรียน ทุกทักษะให้ทราบถึงความสามารถ ช่องทางการเรียนรู้ จุดเด่น จุดที่ต้องพัฒนาของนักเรียน เพื่อนำมาปรับใกระบวนการทำกิจกรรมและเลือกใช้กระตุ้นเตือนได้เหมาะสมกับนักเรียน

บรรณานุกรม

นัฐติยา สอนสุภาพ. (ม.ป.ป.). *การสอนด้วยแอปพลิเคชั่นเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตา*. เข้าถึงได้จาก: https://qa.rmu.ac.th/wp-content/uploads/fluentform

เมทินี เปรมทอง และคณะ. (2559). *การสร้างชุดต้นแบบเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์.* เข้าถึงได้จาก: https://www.researchgate.net

วีรชัย อำพรไพบูลย์. (2559). *ศึกษาระบบอักษรเบรลล์ไทยโดยวิเคราะห์อักขระในเบรลล์ไทยและเปรียบเทียบ*. เข้าถึงได้จาก: https://www.arts.chula.ac.th/~ling/thesis/2559PhD-Ling-Weerachai.pdf

วีรชัย อำพรไพบูลย์ และวิโรจน์ อรุณมานะกุล. (2560). *การวิเคราะห์ระบบตัวอักษรเบรลล์ไทย.* เข้าถึงได้จาก: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/liberalarts/article/view/107078

สุปราณี ศรีสวัสดิ์. (2553). การศึกษารูปแบบการใช้มือในการอ่านอักษรเบรลล์ไทยของนักเรียนพิการทางการเห็นในระดับมัธยมศึกษา. *วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ*, 6(1), หน้า 57-65.

กระบวนการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน

Research Administration Process in Private Universities

วราลักษณ์ ศรีกันทา[1] และไพรภ รัตนชูวงศ์[2]

Waralak Sriguntha[1] and Pairop Rattanchwong[2]

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย[1]

อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย[2]

E-mail: waraluk_sri@nation.ac.th[1], captpairop@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนงานเสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด แนวทางการดำเนินการวิจัยมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย เนื่องด้วยงานวิจัยถือเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562 กระบวนการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งถือเป็นพันธกิจหลักในการสนับสนุนให้เกิดการวิจัย และอำนวยความสะดวกให้การวิจัยสามารถดำเนินการไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือที่เรียกว่า “การบริหารงานวิจัยโดยการกำหนดกระบวนการบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยเอกชน เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องกระทำให้เป็นระบบมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เช่น นโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ ความพร้อมของบุคลากร วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ความชัดเจนของการพิจารณาภาระงานการบริหารงานวิจัยที่ผ่านมา ให้ความสำคัญที่งบประมาณการวิจัยเป็นหลัก แต่ยังขาดระบบการจัดการที่ดีและครบถ้วนตามกระบวนการทำวิจัย การบริหารจัดการงานวิจัยมหาวิทยาลัยเอกชนนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารงานวิจัยให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีการให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากร ด้านการเผยแพร่ หรือการขึ้นทะเบียนลิขสิทธิ์ทางปัญญาแล้วนี้คือกระบวนการบริหารงานวิจัยที่สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คำสำคัญ: กระบวนการบริหาร งานวิจัย มหาวิทยาลัยเอกชน

Abstract

This article aims to discuss the contents of the process of research administration in private universities. which is an operational procedure from the beginning to the completion of the work according to the objectives efficiently. using the least amount of time and resources Research approaches are important to universities. Since research is one of the main missions of higher education institutions according to the Higher Education Act B.E.2562

research administration process in private universities which is regarded as the main mission of supporting research and facilitating the research to be carried out according to the specified objectives. Aalso known as “Research Administration by Defining Research Administration Processes private university It is necessary to systematically develop continuously. and because they are involved in the university's administrative system such as policies, strategies, budgets, readiness of personnel university vision Clarity of considering the workload of past research administration Give priority to the research budget. but still lacks a good and complete management system according to the research process Private university research management is of great importance. Research administration processes should be developed in accordance with the quality assurance and educational standards of private higher education institutions. There is support in terms of budget, resources, dissemination. Intellectual copyright registration is a process of research management that has been successfully completed.

Keywords: Administrative process, research, private university

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ ในการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้โดยการจัดการเรียนการสอน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแล้ว การทำการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ตลอดจนการเป็นคลังสมองของชาติ ในการทำหน้าที่ติดตาม วิเคราะห์ เตือนภัย แก้ปัญหา และชี้แนะทางเลือกให้กับสังคม ชุมชน และประเทศ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมไทย ก็จัดเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอีกบทบาทหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศไทย โดยคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มี ปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกัน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 มาตรา 26 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยคำแนะนำจากคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้ประกาศ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2562 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2562, น.92) ประกอบด้วย มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดเป้าหมายของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว เมื่อสิ้นสุดแผนในปี พ.ศ. 2580 คือ การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561)

ส่วนงานวิจัยเป็นพันธกิจที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา และเป็นตัวบ่งชี้ด้านผลผลิตที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบคุณภาพของสถาบันการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายนอกที่น่าสนใจหลายประเด็นที่เป็นข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักมาตรฐานและประเมินผล อุดมศึกษา, 2558) สถาบันจึงควรกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในการใช้กลยุทธ์เชิงรุก มาตรการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนา และการผลิตผลงานวิจัยและผลงานวิชาการที่มีคุณภาพสูงขึ้น และมีเป้าหมายที่ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ควรสนับสนุนงบประมาณการเสริมสร้างศักยภาพอาจารย์ด้านงานวิจัย การสร้างแรงจูงใจ ในการผลิตผลงานวิจัย ผลงานวิชาการเพิ่มขึ้นและยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้นอย่างครบวงจร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายควรมีการเร่งรัดพัฒนาผลงานวิจัย การเผยแพร่และการตีพิมพ์ผลงานวิจัย บทความ การผลิตผลงานทางวิชาการ โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกเป็นที่ปรึกษา โดยการกำหนดสรรหาแหล่งทุน แหล่งตีพิมพ์เผยแพร่ พัฒนาศักยภาพอาจารย์ในงานวิจัยที่มีคุณภาพสูง การเขียนบทความทางวิชาการ เขียนตำรา ควรมีระบบพี่เลี้ยงหรือมีที่ปรึกษา และมีการสนับสนุน งบประมาณในการทำงานวิจัยอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักวิจัยของเครือข่าย ระหว่างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ เพื่อสร้างระบบการพัฒนาศักยภาพ และสร้างระบบพี่เลี้ยงนักวิจัย นำไปสู่การทำวิจัยที่มีคุณภาพ และส่งผลให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความเป็นเลิศ มีคุณภาพมาตรฐานที่ยอมรับ สร้างความเชื่อมั่นในการศึกษาระดับอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ภาครัฐได้อนุญาตให้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประชาชนได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และกว้างขวางก็ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติภารกิจด้านการเรียนการสอนเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติภารกิจอื่น ๆ พบว่า ยังมีไม่มากและยังไม่ครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา การบริหารงานวิจัยเป็นการนำหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการมาใช้เพื่อให้เกิดกลไก ในการขับเคลื่อนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องยั่งยืนและให้มีความสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายในสถาบันทางการศึกษานั้น ประกอบกับการส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์และบุคลากรในการสร้างสรรค์งานวิจัยที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ รวมทั้งมีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการวิจัยไปถ่ายทอดเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนและผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้เขียนมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งถือเป็นพันธกิจหลักในการสนับสนุนให้เกิดการวิจัย และอำนวยความสะดวกให้การวิจัยสามารถดำเนินการไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือที่เรียกว่า “การบริหารงานวิจัย” การให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากร ด้านการเผยแพร่ หรือการขึ้นทะเบียนลิขสิทธิ์ทางปัญญาแล้วนี้คือกระบวนการบริหารงานวิจัยที่สำเร็จลุล่วงด้วยดี

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน

กระบวนการบริหารงานวิจัย

กระบวนการบริหาร เป็นเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนงานเสร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด แนวทางการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีขั้นตอน ซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบแล้วเสร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย เนื่องจากงานวิจัยเป็นบทบาทสำคัญตามพันธกิจ 4 ด้าน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ให้ประกาศ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ 26 เมษายน 2562 ของสถาบันอุดมศึกษาที่ระบุไว้ในมาตรา 26 (1) ความว่า “ส่งเสริม สนับสนุน ติดตาม ตรวจสอบการจัดการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดของกระทรวง และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยคำนึงถึงประเภทและกลุ่มของสถาบันอุดมศึกษาตามกฎหมายว่าด้วย การอุดมศึกษา ตลอดจนความเป็นอิสระและความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาตามกฎหมายว่าด้วย การจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งด้วย” และมาตรา 30 ความว่า “ให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา” ในภาคของมหาวิทยาลัยเอกชน มักมีปัญหาในการส่งเสริมการวิจัยให้ได้ผลจริงจัง ซึ่งต้องมีการจัดการพัฒนาด้านวิจัย อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องและจำเป็นต้องการศึกษาหาวิธีการ ดำเนินงานที่คาดว่าจะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยการกำหนดกระบวนการบริหารงานวิจัย การบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัยหลายส่วน เช่น นโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ ความพร้อมของบุคลากร วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ความชัดเจนของการพิจารณาภาระงานการบริหารงานวิจัยที่ผ่านมามักให้ความสำคัญที่งบประมาณการวิจัยเป็นหลัก แต่ยังขาดระบบการจัดการที่ดีและครบถ้วนตามกระบวนการวิจัย ความสำคัญของการบริหารจัดการงานวิจัยมหาวิทยาลัยเอกชน คือ ควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารงานวิจัยให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในปัจจุบันจึงเห็นควรที่มหาวิทยาลัยเอกชนจะต้องเร่งพัฒนาสร้างสรรค์คุณภาพให้กับตนเอง ซึ่งในกระบวนการพัฒนาสร้างสรรค์คุณภาพและมาตรฐานนี้สิ่งสำคัญที่จะต้องกระทำก็คือการจัดให้มีการควบคุมคุณภาพการศึกษาตนเอง (Self-study) ในเบื้องต้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับสูงต่อไป และเพื่อให้รู้และเข้าใจข้อดีข้อเสีย และจุดอ่อน แต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยอันจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนากระบวนการ ระบบและกลไกของงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน และเมื่อพัฒนาถึงจุดจุดหนึ่ง แล้วมหาวิทยาลัยก็เริ่มเข้าสู่มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเข้าสู่ระดับสากลต่อไป

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งมีมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพทางการศึกษาแนวใหม่ ซึ่งกระบวนการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเอกชน ได้นำแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ เช่น Gulick and Urwick (1973, p.13), Drucker (2005), Dalf (2006) ที่นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันจนสรุปเป็นแนวคิดกระบวนบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ เสนอหลักการของกระบวนการจัดการที่เรียกว่า POSDCORB ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 7 ประการ ดังนี้ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) 4) การอำนวยการ (Directing) 5) การประสานงาน (Co-ordination) 6) การรายงาน (Reporting) และ7) งบประมาณ (Budgeting) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดการไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไรในการบริหารงานใด ๆ ก็ตามผู้บริหารจะต้องรู้จักวางแผน เพราะการวางแผนเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของกระบวนการบริหาร ผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า แผนงานเป็นหลักและเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานทั้งปวง ดังนั้น กระบวนการวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน จึงควรมีการจัดทำแผนงาน อาจเป็นแผนระยะสั้น หรือแผนระยะยาวก็ได้ รูปแบบของแผนงานควรประกอบด้วย วัตถุประสงค์ นโยบาย แนวปฏิบัติ และมาตรฐานของงาน ในการวางแผนผู้บริหารจะต้องคำนึงอยู่เสมอว่า จะทำอะไร (What) จะทำอย่างไร (How) จะใช้งบประมาณเท่าไร (How money) จะมอบหมายให้ใครทำ (Who) และจะดำเนินการเมื่อไร (When)

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์การหรือหน่วยงาน โดยการจัดแบ่งงานขององค์การหรือของหน่วยงานเป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งวัตถุประสงค์กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดงานควบคุม และบังคับบัญชาในลักษณะหน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา และหน่วยงานช่วยเหลือ พร้อมทั้งกำหนดช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเอกชน มีการแบ่งหน้าที่ ในรูปแบบของ คณะ/วิชา หลักสูตร สำนัก ฯลฯ

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การดำเนินการบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสู่หน่วยงาน เนื่องจากคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของกระบวนการบริหาร ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนพึงเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ และความสุขความทุกข์ของผู้ร่วมงาน ดูแลผู้ร่วมงานของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีการมอบหมายงานใหม่เหมาะสมกับบุคคล

4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง ขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการบริหารและเป็นบทบาทที่สำคัญของนักบริหาร เพราะการสั่งการและคำสั่งของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้การสั่งการเป็นการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดให้ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน

5. การประสานงาน (Co-ordination) หมายถึง การประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การประสานงานเป็นขั้นหนึ่งของกระบวนการบริหาร

ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคในการส่งเสริม ชักจูง ตักเตือน และช่วยเหลือให้ทุกหน่วยงานขององค์การ หน้าที่ขององค์การเป็นจุดมุ่งหมายปลายทาง วัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามกำหนดเวลาและสถานที่ตลอดจนผู้รับผิดชอบ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าในเวลาใด ใครทำอะไร ที่ไหน และทำอย่างไร เพื่อความสะดวกทุกฝ่ายในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกระบวนการของการผลิตและผลผลิตต่อไป

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การนำเสนอผลการปฏิบัติ และการประชาสัมพันธ์ขององค์การในการบริหารนั้นผู้บริหารจะต้องดำเนินการตามกระบวนการบริหาร เริ่มจากการวางแผนการจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การประสานงาน ต่อจากนั้นก็เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องติดตามผลว่าการที่ได้สั่งการหรือมอบหมายให้แก่ผู้ร่วมงานนั้น ผลการปฏิบัติงานรุดหน้าหรือไม่เพียงใด มีอุปสรรคและข้อขัดข้องประการใด ผลการปฏิบัติงานสอดคล้องและบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่ เพื่อเป็นการประเมินผลงานขององค์การ และประเมินผลการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานด้วย และเป็นข้อมูลในการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา และประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบด้วย

7. งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การบริหารงบประมาณ ในการบริหารงานผู้บริหารมีภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ มีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ 2 ขั้นตอน คือขั้นตอนแรก ได้แก่ การจัดทำงบประมาณ ซึ่งเป็นการวางแผนล่วงหน้าในการขอเงินเพื่อจัดซื้อหรือจัดจ้าง หรือค่าใช้จ่าย และขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การดำเนินการใช้เงินเพื่อจัดซื้อหรือจัดจ้างตามงบประมาณที่ได้รับนั้นทฤษฎีการจัดการ (เริ่มยุคใหม่)

กระบวนการบริหารงาน 7 ขั้นตอน มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับการเลือกใช้วิธีการใดในการบริหารจัดการกับทรัพยากรภายในองค์กรของตนเอง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดตามที่องค์กรนั้นๆ ได้วางไว้ มหาวิทยาลัยเอกชนมีหน้าที่ที่จะเลือกสรรเอาหลักการในการบริหารที่เหมาะสมมาประยุกต์หรือปรับใช้กับมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์สูงสุดของมหาวิทยาลัย แต่หลักการบริหารโดยรวมจะประกอบไปด้วยขั้นตอนเหล่านี้ คือ 1) การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ สำหรับช่วงเวลาในอนาคต และวิธีการให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายโดยยึดหลักความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด 2) การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์กรหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยการจัดแบ่งงานเป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานย่อย ตลอดจนกำหนดงานควบคุม และบังคับบัญชาในลักษณะหน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา และหน่วยงานช่วยเหลือ พร้อมทั้งกำหนดช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย มหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการแบ่งหน้าที่ในรูปแบบของ คณะ/วิชา หลักสูตร สำนัก ฯลฯ 3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล โดยเริ่มตั้งแต่สรรหา คัดเลือก บรรจุคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้าทำงาน พัฒนาฝึกอบรมให้บุคคลกรมีความสามารถมากเพิ่มขึ้นในการทำงาน 4) การอำนวยการ (Directing) หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้การกระทำต่าง ๆ ของทุกฝ่ายในมหาวิทยาลัย เป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 5) การประสานงาน (Co-ordination) หมายถึง การประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานเป็นไปด้วย

ความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การประสานงานเป็นขั้นหนึ่งของกระบวนการบริหาร 6) การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติ และการประชาสัมพันธ์ขององค์การในการบริหารนั้นผู้บริหารจะต้องดำเนินการตามกระบวนการบริหาร เริ่มจากการวางแผนการจัดโครงสร้างองค์กร การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การประสานงาน จากนั้นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องติดตามผลงานที่ได้สั่งการหรือมอบหมายให้แก่ผู้ร่วมงานนั้น 7) งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การบริหารงบประมาณ ซึ่งผู้บริหารมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริหารนั้นอาจหมายถึงขั้นตอนทั้งหมดที่มีอยู่ เพราะในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยนั้นจะต้องใช้การร่วมมือของทุกส่วนทุกขั้นตอน เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ มหาวิทยาลัยเอกชนมีการดำเนินการโดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการวางแผน และกำหนดเป้าหมาย การจัดการรูปแบบ โครงสร้างขององค์กร การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน การเลือกสรรคนที่มีคุณภาพ เข้ามาทำงาน การควบคุมให้งานที่ทำบรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ไปจนถึงผู้นำในองค์กรที่จะต้องทำหน้าที่ผู้นำเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นแรงจูงใจให้บุคลากร เพราะฉะนั้นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริหารนั้น ทุกส่วนทุกขั้นตอนและมีความสำคัญเท่าๆ กัน

แนวทางการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน

จากการศึกษาแนวทางการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน พบว่า แนวทางการบริหารงานวิจัยที่ดีนั้น เริ่มต้นจากหน่วยงานต้องกำหนดนโยบาย การบริหารงานวิจัยที่ชัดเจน เหมาะสมและเป็นไปได้ การวางแผนงานที่สอดคล้องกับนโยบาย และง่ายในการนำไปปฏิบัติ กำหนดและแต่งตั้งบุคลากรการวิจัยที่มีความสามารถในการทำ วิจัยเป็นหนึ่งในแนวทางสำคัญในการบริหารงานวิจัยให้เกิดประสิทธิภาพ นอกจากนั้น การกำหนดงบประมาณงานวิจัยที่ยืดหยุ่นได้ตามงวดงานวิจัยที่แตกต่างกันในแต่ละงาน และการส่งเสริมทรัพยากรการวิจัยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานวิจัย เป็นหัวใจที่สำคัญในการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ยิ่งไปกว่านั้น ทีมงานบริหารงานวิจัยที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำวิจัย ประโยชน์ที่จะได้รับจากผลงานวิจัย รักในงาน รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ รับผิดชอบการบริหารงานวิจัยให้คล่องตัว และสามารถขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็มีส่วนสำคัญในการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้ประสบความสำเร็จได้

ขอบเขตหรือภาระกิจการบริหารการวิจัย

การบริหารจัดการกิจการวิจัยของหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน เป็นกลไกสำคัญเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทั้งในส่วนของภาครัฐ และภาคเอกชนบรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจในด้านการสร้างทรัพยากรมนุษย์ การทำวิจัยและพัฒนา ซึ่งในการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 กล่าวว่ามาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาและสังคมไทยให้เป็นรากฐานที่แข็งแกร่งของประเทศ มีความพร้อมทางกาย ใจ สติปัญญาและทักษะศตวรรษที่ 21 มีคุณธรรม

จริยธรรม เคารพกฎหมาย มีภาวะผู้นำรู้รักษ์คุณค่าความเป็นไทยและรู้บริบทสากล โดยมุ่งหวังให้การจัดการศึกษาตลอดชีวิต สร้างวิถีการเรียนรู้ของคนไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้สู่การร่วมกันสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 ของมาตรฐานที่ 2 ด้านการวิจัยและนวัตกรรมสถาบันอุดมศึกษามีผลงานวิจัยที่เป็นการสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ สร้างสรรค์นวัตกรรมหรือทรัพย์สินทางปัญญา ที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม หรือสิ่งแวดล้อม ตามอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา องค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ผลงานวิจัยและนวัตกรรมตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ความต้องการจำเป็นของสังคม ชุมชน ภาครัฐและเอกชน และประเทศ ผลลัพธ์ของการวิจัยและ นวัตกรรมมีผลกระทบสูงต่อการพัฒนาผู้เรียน การสร้างคุณภาพชีวิตหรือการสร้างโอกาสมูลค่าเพิ่มและขีดความสามารถของประเทศในการแข่งขันระดับนานาชาติ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาของประเทศเพื่อการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ รวมทั้งต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารงานที่ดีทั้งในด้านมาตรฐานและคุณภาพในการจัดการศึกษาเพื่อให้เกิดการยอมรับจากสังคม แต่การเปิดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลต่อการควบคุมมาตรฐานและการสร้างคุณภาพที่ดี ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแต่ละแห่งต้องตระหนักต่อบทบาทหน้าที่หลักของสถาบันการศึกษา เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมที่มีต่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อเป็นแหล่งในการสร้างความรู้ เสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกได้การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญจากข้อมูลตามแผน แม่บทภายใต้ยุทธศาตร์ชาติ (23) การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม (พ.ศ 2561 - 2580) (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) กล่าวว่าประเทศไทยมีจุดแข็งด้านการวิจัยพัฒนา นวัตกรรม เช่น ความหลากหลายทางชีวภาพและสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมและกฎหมายที่เอื้อต่อการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เห็นได้จากการจัดอันดับของสถาบันการจัดการนานาชาติ ได้จัดอันดับประเทศไทยในโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ในปี 2561 อยู่ในอันดับที่ 42 ซึ่งปรับขึ้น 6 อันดับจากปี 2560 แต่ก็ยังคงมีความท้าทายในด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดโจทย์การวิจัยที่ตอบความต้องการของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในประเทศ ของภาคการผลิตและบริการ หรือปัญหาสังคม การบูรณาการหน่วยงานด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม การขาดแคลนบุคลากรนักวิจัยและการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ซึ่งการบริหารจัดการงานวิจัยจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจน มีการสนับสนุนการให้ทุน การทำวิจัยและสร้างนวัตกรรม การตรวจวิเคราะห์และรับรองมาตรฐาน รวมทั้งการจัดการความรู้จากงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ห้องปฏิบัติการวิจัย ศูนย์ความเป็นเลิศเฉพาะทางสถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ให้มีความทันสมัยสอดรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในอนาคต ตอบสนองความต้องการของประเทศได้ทันท่วงที สามารถใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ เพื่อเพิ่มระดับผลิตภาพ ลดต้นทุน เกิดผลตอบสนองต่อการลงทุนสูง และมีผลการวิจัยตามความต้องการของอุตสาหกรรม ได้รวดเร็ว

ยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นกระบวนการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเอกชนจึงมีกระบวนการดังนี้ 1) ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน มาตรการและกลยุทธ์ในการบริหารงานวิจัยและเงินอุดหนุนการวิจัย 2) กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนานักวิจัยในมหาวิทยาลัย ให้มีความสามารถและศักยภาพระดับสูง 3) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการเสนอโครงการเพื่อขอรับเงินอุดหนุนการวิจัย 4) พิจารณาคัดเลือกและกลั่นกรองข้อเสนอโครงการวิจัยของมหาวิทยาลัย 5) พิจารณาจัดสรรประเภทเงินอุดหนุนวิจัยและจำนวนเงินที่สมควรได้รับ 6) คัดเลือกนักวิจัยที่มีผลงานดีเด่น หรือนักวิจัยในนามของมหาวิทยาลัย เพื่อรับรางวัลภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย 7) พิจารณาการขออนุมัติเบิกเงิน ขอขยายเวลา การขออนุมัติเปลี่ยนหัวหน้าโครงการวิจัย การขอจัดซื้อ จัดจ้าง การตีพิมพ์ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยทั้งหมด 8) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารงานวิจัย 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการยุทธศาสตร์ทางปัญญาและการวิจัยมอบหมาย

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริหารการวิจัยจะต้องมีหน้าที่ในจัดทำและออกประกาศมหาวิทยาลัยว่าด้วยคุณสมบัติของผู้รับเงินอุดหนุนวิจัย หลักเกณฑ์การจ่ายเงินอุดหนุนวิจัย หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการเสนอโครงการเพื่อขอรับเงินอุดหนุนวิจัย หน้าที่ของผู้ขอรับเงินอุดหนุนวิจัย วิธีการรับและการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนวิจัย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อวัสดุหรือครุภัณฑ์ด้วยเงินอุดหนุนวิจัย การเผยแพร่ข้อมูลวิจัยหรือข่าวสารอันเกี่ยวกับผลงานของโครงการในการลงพิมพ์ หรือสื่ออื่น ๆ

ทั้งนี้เมื่อพิจารณากระบวนการบริหารการวิจัยและพันธกิจที่สำคัญแล้ว สามารถสรุปขอบเขตภาระงานการบริหารการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ซึ่งมีภาระงานสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ระยะที่ 1 การบริหารการวิจัยก่อนการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 1.1) การประกาศเชิญชวนให้ทำวิจัย 1.2) การอบรมหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการวิจัย 1.3) การพิจารณาหัวข้อการวิจัยและโครงร่างการวิจัย โดยคณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ 1.4) การให้ข้อเสนอแนะแก่โครงร่างการวิจัย 1.5) การประกาศอนุมัติหัวข้อวิจัยและการทำสัญญา

ระยะที่ 2 การบริหารการวิจัยระหว่างการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 2.1) การมอบเงินอุดหนุนการวิจัย 2.2) การกำกับ ดูแล ติดตามและประเมินการดำเนินการวิจัย 2.3) การวางแผนดำเนินการวิจัย 2.4) การจัดทำบัญชีและหลักการการใช้จ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย 2.5) การให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือในการดำเนินการวิจัย

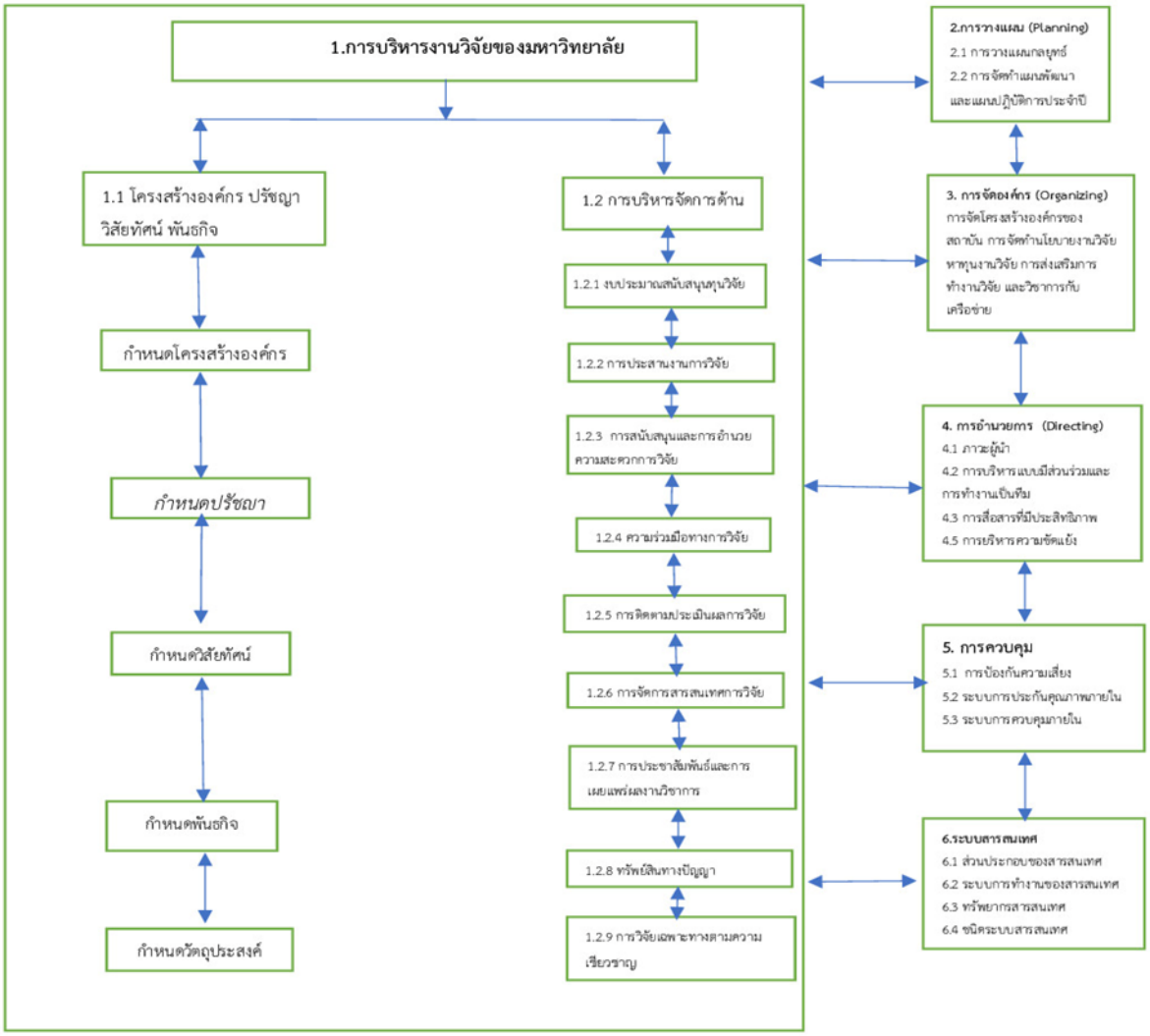
ระยะที่ 3 การบริหารการวิจัยหลังการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 3.1) การนำเสนอผลงานวิจัยแก่คณะกรรมบริหารการวิจัย 3.2) การประเมินคุณภาพของรายงานวิจัย 3.3) การเผยแพร่ผลงานวิจัย เช่น 3.3.1) การประชุมทางวิชาการ 3.3.2) การตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการหรือเว็บไซต์ 3.4) การจดสิทธิบัตรอนุสิทธิบัตร 3.5) การกำกับและนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

โดยทั่วไป กระบวนการบริหารการวิจัยและพันธกิจที่มักจะมุ่งไปที่การบริหารงานในระดับหน่วยงานหรือองค์กรในทางปฏิบัติ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการวิจัยส่วนบุคคลก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน นักวิจัย

จะต้องมีความสามารถในการบริหารงานวิจัยของตนเอง อย่างน้อยที่สุด การทำวิจัยต้องถูกต้องตามหลักวิธีวิทยาการวิจัย และการใช้ระยะเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้อย่างคุ้มค่า และตรงกับที่ขอไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยและหน่วยงานที่มอบหมายทุนวิจัย ทั้งนี้เพื่อยังประโยชน์จากผลการวิจัยแก่ทั้งสองฝ่ายและสังคมซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการวิจัยมากที่สุด

โครงสร้างการบริหารงานวิจัย ระดับสถาบันอุดมศึกษา เริ่มตั้งแต่โครงสร้างองค์กร การบริหารงานด้านต่าง ๆ การวางแผนกลยุทธ์ และการจัดทำแผนพัฒนา การจัดองค์กร การอำนวยการ การควบคุม และระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นกรอบสำหรับผู้บริหารด้านการบริหารงานวิจัย เพื่อให้เกิดการความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพการศึกษา ที่แสดงถึงรูปภาพกระบวนการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเอกชน

กระบวนการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเอกชน



รูปที่ 1 กระบวนการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเอกชน

จากรูปภาพที่ 1 การบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยนำมาประยุกต์ใช้เป็นรูปแบบการบริหารงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีองค์ประกอบของรูปแบบมี 6 ด้าน เริ่มต้นจาก 1) การบริหารงานวิจัย ซึ่งจะประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธ์กิจของสถาบันอุดมศึกษา และการบริหารจัดการต่าง ๆ 2) การวางแผนทั้งแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ 3) การจัดโครงสร้างองค์กรของสถาบัน การจัดทำนโยบายงานวิจัย หาทุนงานวิจัย การส่งเสริมการทำงานวิจัย และวิชาการกับเครือข่าย 4) การอำนวยการ เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ สัมฤทธิ์ผลด้วยดี ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น 5) การควบคุม รวมไปถึงงานประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถาบัน และ 6) ระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานวิจัยให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด

การบริหารจัดการงานวิจัยภายในมหาวิทยาลัยนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งในฐานะหัวหน้างานจะต้องมีการทำวิจัย ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่อย่างหนึ่ง มหาวิทยาลัยทุกแห่งก็ไม่สามารถปฏิเสธการทำวิจัยได้ ในปัจจุบันจึงนับได้ว่างานวิจัยมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อมหาวิทยาลัยทุกมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยใดที่ไม่มีผลงานวิจัยย่อมสะท้อนให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

สรุป

กระบวนการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนงานเสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งแนวทางการดำเนินการวิจัยมีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย เนื่องด้วยงานวิจัยถือเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 มาตรา 26 กระบวนการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน ถือเป็นการอำนวยประโยชน์เพื่อให้การดำเนินงาน ด้านการวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงจำเป็นต้องเป็นระบบที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เกี่ยวโยงกับการบริหารจัดการด้านอื่น ๆ อันได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรและสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ ดังนั้นกระบวนการบริหารงานวิจัยนอกจากจะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น จึงควรให้ความสำคัญกับระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา มาตรฐานการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาเอกชน ตลอดจนให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรในการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ การขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ แนวทางการจัดการปัญหาการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน ดังนี้

มหาวิทยาลัยควรสร้างระบบ สร้างระบบบริหารจัดการที่สนับสนุนการพัฒนาการวิจัยของมหาวิทยาลัยเอกชน และควรจัดให้มีระบบบริหารจัดการ ประกอบไปด้วย ทีมงานที่เข้าใจในระบบบุคลากรที่สามารถประสานงานกับอาจารย์ได้เป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และควรมีการจัดระบบงบประมาณสำหรับงานวิจัย เช่น หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเป็นงวดงานตามความก้าวหน้าของงานวิจัย ที่เข้าใจง่าย

มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และควรมีการจัดระบบการสร้างนักวิจัยในมหาวิทยาลัย เช่น ควรจัดให้มีระบบการสร้างนักวิจัยในมหาวิทยาลัย โดยเริ่มตั้งแต่การอบรมขั้นตอนการขอทำวิจัย

บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562. (1 พฤษภาคม 2562). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 136 ตอนที่ 57 ก, หน้า 92.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2562). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566.* กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). *แผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2561- 2580).* สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (23) การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม (พ.ศ. 2561-2580).* เข้าถึงได้จาก: http://nscr.nesdc.go.th/masterplans23/

Dalf, R. (2006). *The New Era of Management: International Edition*. Ohio: Thompson.

Drucker, Peter F. (2005). *The Effective Executive in Action*. Australia : Wadsworth.

Gulick, L. & L. Urwick. (1937). *Paper on the Science of Administration*. Clifton: Augustus M. Kelley.

แนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

The Tendency to Decision to Participate in the Enhancing Teacherness Activities from the Students of the Faculty of Industrial Education Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

อรพรรณ มะรุมเมือง[1]

Orapan Marummaung[1]

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิสุพรรณบุรี 72130[1]

Industrial Education, Rajamungala University Suwanaphumi, Supanburi 72130[1]

E-mail: orapan.m@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2) เพื่อศึกษาสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (3) เพื่อศึกษาแนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรมนักศึกษา ประชากร ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 436 คน เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) มีความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในภาพรวมระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 (2) มีความคิดเห็นของสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และ (3) มีความเห็นแนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

คำสำคัญ: แรงจูงใจ กิจกรรมส่งเสริมความเป็นครู คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

Abstract

This research was to (1) to study the motivations affecting the tendency of students in the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

(2) To study public relations media affecting students' tendencies to enhancing teacherness activities. Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. The population includes industrial education students. of the Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, (3) to study the trend of participation decisions by type of student activity. The population was 436 people, and the sample group was 209 people. The research tool was a questionnaire. The statistics used were mean, percentage, and standard deviation. The results showed that there were (1) opinions on motivation factors in decision making to participate in enhancing teacherness activities. Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi in the overall picture, the mean was 4.38 and the standard deviation was 0.70. (2) There were opinions in the public relations media affecting the decision to participate in the enhancing teacherness activities of the students of the Faculty of Industrial Education. Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi was at a high level with an average of 4.39 and a standard deviation of 0.73, and (3) there was a tendency to decide to participate by type of activity as a whole, which was at a high level with a mean of 4.41 and a standard deviation of 0.70.

Keywords: Motivation, Enhancing Teacherness Activities, Faculty of Industrial Education

บทนำ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เดิมเป็นสถานที่ตั้งของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตสุพรรณบุรี ต่อมาเมื่อวันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2548 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงลงพระปรมาภิไธย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทำให้เกิดมหาวิทยาลัยอีก 9 แห่ง โดยแต่ละแห่งมีอำนาจในการบริหารจัดการองค์กรของตนเอง สำหรับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตสุพรรณบุรี ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตสุพรรณบุรี” และเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ.2549 ได้มีประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จัดตั้งหน่วยงานเพื่อจัดการเรียนการสอนเป็นคณะ จำนวน 6 คณะ โดยคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีภารกิจในการจัดการเรียนการสอนด้านครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการจัดการเรียนการสอนคณะได้จัดการเรียนการสอนที่ศูนย์ซึ่งเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง คือ ศูนย์สุพรรณบุรี (สำนักงานคณบดี) และศูนย์นนทบุรี โดยจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 4 หลักสูตร ระดับปริญญาตรี จำนวน 9 หลักสูตร และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู จำนวน 1 หลักสูตร โดยมีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ“แหล่งผลิตและพัฒนาครูวิชาชีพ นักเทคโนโลยี สร้างสรรค์งานวิจัย ให้บริการวิชาการสู่ชุมชน สังคมและนานาชาติ” และพันธกิจ (Mission) คือ ผลิตบัณฑิตครูวิชาชีพ

และนักเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ส่งเสริมงานวิจัยสร้างสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการทันสมัยและมีหลักธรรมาภิบาล (คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 2564)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงได้มีการกำหนดให้จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีในการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ทุกปีการศึกษา โดยแผนกิจกรรมที่ได้จัดทำนั้นได้ผ่านการพิจารารว่มกันจัดทำจากคณะกรรมการส่งเสริมกิจรรมนักศึกษา และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โดยในแผนที่จัดทำมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมให้ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข กำหนดกิจกรรมเสริมความเป็นครูในแต่ละปีโดยอาจจัดกิจกรรม/โครงการ เป็นการเฉพาะหรืออาจบริหารจัดการให้บูรณาการกับการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะความเป็นครูและเสริมสร้างความเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง ปีละไม่น้อยกว่าสองกิจกรรม อาทิ (สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล, 2564)

1. กิจกรรมเสริมสร้างความศรัทธา ความมุ่งมั่นและรักในอาชีพเป็นครู
2. กิจกรรมจิตอาสาและ/หรือจิตสาธารณะ/การบำเพ็ญประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม
3. กิจกรรมส่งเสริมความรักชาติศาสน์กษัตริย์และความเป็นไทย
4. กิจกรรมตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและ/หรือศาสตร์พระราชา
5. กิจกรรมลูกเสือ/เนตรนารี/ยุวกาชาด
6. กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาวะ การป้องกันโรค และเพศศึกษา
7. กิจกรรมส่งเสริมวิถีชีวิตประชาธิปไตย รวมถึงการเลือกตั้ง
8. กิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรม ศิลปะ ดนตรีนาฏศิลป์
9. กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ กีฬาและนันทนาการ
10. กิจกรรมทางวิชาการ
11. กิจกรรมอื่น ๆ ที่สถานศึกษาเห็นสมควร

จากการจัดกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมในปีผ่านมา ยังพบว่านักศึกษาบางส่วนยังเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางคณะได้ดำเนินการจัดไม่ครบทุกด้านตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และยังไม่ให้ความสนใจ ในการเข้าร่วมโครงการ /กิจกรรมดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณ เพื่อจะนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีในการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2) เพื่อศึกษาสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

3) เพื่อศึกษาแนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรมนักศึกษา

กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) ดำเนินงานวิจัยเชิงสารวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ

กลุ่มประชากร

1. ประชากร คือ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 262 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 2 ศูนย์พื้นที่การศึกษา ได้แก่ ศูนย์พื้นที่สุพรรณบุรี และศูนย์พื้นที่นนทบุรี โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 158 คน และใช้การสุ่มอย่างง่ายสำหรับทำแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมืองานวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและประเด็นคำถามสำหรับแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. ร่างแบบสอบถามซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง (Questionnaire) เกี่ยวกับแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ท (Likert) ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ท (Likert) ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ท (Likert) และ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

3. นำร่างแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยใช้แบบตรวจเครื่องมือสาหรับผู้เชี่ยวชาญนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC)

4. นำร่างแบบสอบมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขไปทำการ (Try out) กับนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์บัณฑิต จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรแอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

6. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 158 ชุด

7. นำผลจากการทำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เชิงสถิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง

ปริมาณ (Quantitative research) ดำเนินงานวิจัยเชิงสารวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
• ชาย	89	64.49
• หญิง	49	35.51
รวม	138	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ มีเพศชายร้อยละ 64.49 เพศหญิงร้อยละ 35.51

ตารางที่ 2 ข้อมูลระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับชั้นปีที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
• ชั้นปีที่ 1	16	11.59
• ชั้นปีที่ 2	29	21.01
• ชั้นปีที่ 3	47	34.06
• ชั้นปีที่ 4	26	18.84
• ชั้นปีที่ 5	20	14.49
รวม	138	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.06 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 21.01

ตารางที่ 3 ข้อมูลสังกัดสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัดสาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
• สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล	43	43.15
• สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า	18	13.04
• สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ	33	23.91
• สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม	17	12.31
• สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	27	19.57
รวม	138	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสังกัดสาขาวิชาสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 26.09 รองลงมาเป็นสังกัดสาขาวิชาสาขาวิชาสาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คิดเป็นร้อยละ 23.91

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งจะเป็นการวัดระดับแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการมีส่วนร่วมในสังคม			
1.ท่านได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครู	4.56	0.66	มากที่สุด
2.กิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูที่เข้าร่วมมีประโยชน์ใช้เป็นแนวทางในการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาได้	4.27	0.76	มาก
3.เมื่อเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูแล้วทำให้มีความมั่นใจมาก	4.41	0.72	มาก
4.ท่านมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของคณะฯ	4.30	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านการมีส่วนร่วมในสังคม	**4.39**	**0.70**	**มาก**
ด้านการยอมรับสังคม			
1. ได้รับความรู้และประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูมากกว่ากิจกรรมรูปแบบอื่น	4.43	0.79	มาก

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
2. กิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูมีความตรงต่อความต้องการของหลักสูตร	4.32	0.72	มาก
3. กิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูที่ทางคณะฯจัดให้เป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ในการใช้ชีวิตในสังคม	4.41	0.74	มาก
4. กิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูที่ทางคณะจัดมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรม	4.39	0.69	มาก
5. กิจกรรมที่จัดส่งเสริมให้นักศึกษาและผู้เข้าร่วมรู้จักการทำงานเป็นทีมร่วมกันได้	4.41	0.67	มาก
6. มีโอกาสแสดงความรู้ ความสามารถของตนเอง ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูที่คณะฯ จัด	4.30	0.79	มาก
7. ได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการวางตัวที่ดูดีน่าเชื่อถือ ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครู	4.39	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านการยอมรับสังคม	**4.38**	**0.75**	**มาก**
ด้านความรับผิดชอบ			
1. มีความอดทนอดกลั้นในการทำงานต่าง ๆ จนสำเร็จมากขึ้น เมื่อผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครู	4.35	0.66	มาก
2. มีระเบียบวินัย รักษาเวลาในการรับผิดชอบสิ่งต่าง ๆ มากขึ้น ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครู	4.45	0.69	มาก
3. กิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูช่วยฝึกฝนให้สามารถทำงานจนบรรลุผลสำเร็จได้โดยไม่ต้องมีคนมากำกับดูแลมาก	4.34	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	**4.38**	**0.67**	**มาก**
ด้านมิตรภาพจากเพื่อนนักศึกษา			
1. ได้พบปะเพื่อนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครู	4.35	0.66	มาก
2. มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ และความคิดเห็นระหว่างนักศึกษาผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครู	4.45	0.69	มาก
3. รู้สึกมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีขึ้นผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครู	4.34	0.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านมิตรภาพจากเพื่อนนักศึกษา	**4.38**	**0.67**	**มาก**
ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	**4.38**	**0.70**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในภาพรวมระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในสังคม ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาเป็นด้านการยอมรับสังคม ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านมิตรภาพจากเพื่อนนักศึกษา ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.38 ทุกด้าน

ส่วนที่ 3 สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสื่อที่ไม่ใช่บุคคล			
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาอย่างทั่วถึง ชัดเจน เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้	4.38	0.77	มาก
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมโครงการมีความทันสมัย น่าดึงดูดในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.36	0.78	มาก
3. ช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม/โครงการภายในคณะมีเพียงพอและหลากหลายให้นักศึกษาทราบ	4.31	0.81	มาก
4. ด้านสื่อที่ไม่ใช่บุคคล [4.มีช่องทางการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมที่เหมาะสม	4.36	0.71	มาก
5. มีช่องทางการในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรม/โครงการที่หลากหลาย	4.46	0.78	มาก
6. เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูผ่านเสียงตามสายของคณะฯ	4.36	0.77	มาก
7. เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ของคณะฯ	4.46	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านสื่อที่ไม่ใช่บุคคล	**4.38**	**0.77**	**มาก**
ด้านสื่อบุคคล			
8. เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูโดยอาจารย์เป็นผู้ประชาสัมพันธ์กิจกรรม	4.31	0.66	มาก
9. เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูตามคำแนะนำของรุ่นพี่	4.43	0.77	มาก
10. เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูตามคำแนะนำของเพื่อน	4.30	0.70	มาก

ด้าน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
11. เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูตามคำแนะนำของเจ้าหน้างานที่พัฒนานักศึกษา	4.46	0.64	มาก
12. เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูตามคำเชิญชวนของคณะกรรมการสโมสรนักศึกษา	4.43	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านสื่อบุคคล	**4.39**	**0.68**	**มาก**
ค่าเฉลี่ยสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	**4.39**	**0.73**	**มาก**

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นด้านสื่อบุคคล ที่ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาเป็นด้านสื่อที่ไม่ใช่บุคคล ที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 แนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรม

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรม

แนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรม	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีกิจกรรมที่หลากหลายให้นักศึกษาสามารถเลือกเข้าได้ตามความต้องการ	4.40	0.74	มาก
2. เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองเน้นคุณธรรมและจริยธรรม	4.42	0.70	มาก
3. กิจกรรมมีความเป็นสากลมากขึ้น ตามสภาพโลกาภิวัตน์ที่มีการเชื่อมโยงในทุกด้านร่วมกันทั่วโลก	4.35	0.83	มาก
4. กิจกรรมที่เข้าร่วมสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้	4.37	0.75	มาก
5. เป็นกิจกรรมที่สามารถนำไปพัฒนากระบวนการเรียนการสอนได้เมื่อสำเร็จการศึกษา	4.45	0.73	มาก
6. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างความศรัทธา ความมุ่งมั่นและรักในอาชีพเป็นครู	4.46	0.65	มาก
7. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาและ/หรือจิตสาธารณะ/การบำเพ็ญประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม	4.49	0.66	มาก

แนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรม	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
8. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์และความเป็นไทย	4.41	0.64	มาก
9. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและ/หรือศาสตร์พระราชา	4.36	0.71	มาก
10. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมลูกเสือ/เนตรนารี/ยุวกาชาด	4.39	0.67	มาก
11. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาวะ การป้องกันโรค และเพศศึกษา	4.40	0.72	มาก
12. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมวิถีชีวิตประชาธิปไตย รวมถึงการเลือกตั้ง	4.40	0.65	มาก
13. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรม ศิลปะ ดนตรี นาฏศิลป์	4.43	0.67	มาก
14. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ กีฬาและนันทนาการ	4.38	0.65	มาก
15. ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ	4.48	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยแนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรม	**4.41**	**0.70**	**มาก**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นแนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือสนใจเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาและ/หรือจิตสาธารณะ/การบำเพ็ญประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือสนใจเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการค่าเฉลี่ย 4.48 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กิจกรรมมีความเป็นสากลมากขึ้น ตามสภาพโลกาภิวัตน์ที่มีการเชื่อมโยงในทุกด้านร่วมกันทั่วโลก ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จะพบว่าในทุกด้านมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครู ซึ่งสอดคล้องกับ Walker,RJ (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่มีประสิทธิภาพสะท้อนแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่มีประสิทธิภาพ สรุปได้ ดังนี้) มองโลกในแง่ดี คาดหวังในผลสำเร็จและเชื่อมั่นในตัวนักเรียนสร้างบรรยากาศที่ดีในห้องเรียนทำให้นักเรียนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน แสดงออกถึงความเคารพและการให้เกียรติ และสอดคล้องกับวราภรณ์ ศรีอยุธย์ (2565) ที่กล่าวว่าการสร้างเสริมคุณลักษณะความเป็นครู มีแนวทางในการสร้างเสริมคุณลักษณะความเป็นครู ประกอบด้วย การจัดวิธีการสอนที่หลากหลาย, การจัดกระบวนการเรียนการสอนที่

เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล, ส่งเสริมให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทั้งในภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี สามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างเหมาะสม

ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ไม่ว่าจะเป็นสื่อบุคคลหรือสื่อไม่บุคคลนั้นก็มีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ นงเยาว์ ขัติวงษ์ (2562) ที่กล่าวว่า สื่อบุคคลจะเป็นสื่อที่สามารถยืนยันข้อมูลได้ และสื่อที่ไม่ใช่บุคคลที่เป็นรูปแบบของออนไลน์มีอิทธิพลมากต่อการดำเนินชีวิตของคนปัจจุบัน ด้วยเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความรูปภาพ วิดีโอ ด้วยความรวดเร็วในการสื่อสารและมีผู้ใช้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างได้รับความสะดวกในการเปิดรับข่าวสารที่ได้เผยแพร่ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน ทำให้สื่อออนไลน์ได้รับความนิยมจากคนทุกระดับ โดยเฉพาะกลุ่ม คนรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี

ด้านแนวโน้มการตัดสินใจเข้าร่วมตามประเภทของกิจกรรมจะเห็นได้ว่ามีทุกกิจกรรมส่งเสริมความเป็นครูจะได้รับการตอบรับในระดับมากในการเข้าร่วมโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับ ฐิติมา ญาณะวงษา (2564) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบของสมรรถนะดังกล่าวสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพครูที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูด้านความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน โดยมุ่งเน้นการศึกษา เข้าถึงบริบทของชุมชนและสามารถอยู่ร่วมกันบนพื้นฐาน ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชน เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีคุณภาพของผู้เรียนซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ที่บูรณาการอัตลักษณ์เชิงพื้นที่เป็นสมรรถนะที่จำเป็นของนักศึกษาครูเพราะในแต่สถานศึกษาในแต่ละภูมิภาคที่มีความเฉพาะเจาะจงเชิงพื้นที่ ครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงอัตลักษณ์เชิงพื้นที่สู่การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการภายใต้สถานศึกษาในบริบทชุมชนที่มีอัตลักษณ์เชิงพื้นที่ที่หลากหลาย จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาให้ทั้งผู้สอนและผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงได้

บรรณานุกรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. (2565). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2563 – 2565 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564*. สุพรรณบุรี: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

ฐิติมา ญาณะวงษา. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2564). การพัฒนากิจกรรมเสริมความเป็นครูเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ที่บูรณาการอัตลักษณ์เชิงพื้นที่: กรณีศึกษาบ้านแม่ป๊อกบน อำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่ | RAJABHAT CHIANG MAI RESEARCH JOURNAL,* 22(2), หน้า 154-172.

วราภรณ์ ศรีอยุธย์, (มกราคม-มิถุนายน 2565). การสร้างเสริมคุณลักษณะความเป็นครู ของนักศึกษาสาขาวิชาการประถมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. *วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร*, 13(1) หน้า 71-82.

สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล. (2564). *หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิตสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล (4 ปี) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564).* เข้าถึงได้จาก: https://drive.google.com/file/d/11wOwpFvzWejzP0MN4AJzPeLald4BTXSM/view

Walker, R. J. (2008). *Twelve characteristics of an effective teacher: A longitudinal, qualitative, quasi-research study of in-service and pre-service teachers' opinions.* educational HORIZONS.

แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

Program Design and Development Principles Lesson, Application on the Android Operating System

นภารัตน์ แพงดี[1] และบุญธิดา ชุนงาม[2]

Napharat Pangdee[1] and Bunthida Chunngam[2]

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี[1]
อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี[2]
E-mail: fahpangdee-st@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสร้างแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือด้านเนื้อหา ด้านภาพและภาษา ด้านอักษรและสี ด้านการจัดการนำเสนอ และด้านเกม เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า (1) แอปพลิเคชันฯ มีการทำงาน 3 ส่วนหลักด้วยกันคือ การเรียนรู้บทเรียน การทำแบบทดสอบ และเกม แอปพลิเคชันโดยสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ระบบการทำงานที่ดี (2) ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02)

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน หลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

Abstract

The objectives of this research were (1) to create an application lesson on program design and development principles on Android operating system (2) to study user satisfaction of application design and development lessons. program on the android operating system. The data was collected by using a questionnaire divided into 5 aspects: content; visual and language Font and color presentation management and games. The sample group was 30 people. The research tool was a questionnaire. The statistics used

were mean, percentage, and standard deviation. The results of the study revealed that 1) the application has 3 main functions as follows. learning a lesson making quizzes and games, applications that can meet the needs efficiently and have a good working system, 2) An overview of application user satisfaction, lessons on principles of program design and development on the Android operating system. was at a high level (mean 4.47, standard deviation 0.02).

Keywords: Application, principles of program design and development, android operating system

บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาททางด้านการจัดการศึกษามากขึ้นโดยอาจารย์ผู้สอนได้นำเทคโนโลยีและความทันสมัยของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ (ชินวัจน์ งามวรรณากร, 2562) มีช่องทางการศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของประชากรให้มีทักษะและสมรรถนะอย่างมีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถที่จะนำไปใช้พัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ด้วยเทคนิคทางด้านการพัฒนาสื่อการสอนที่เหมาะสมในปัจจุบัน ได้มีบทบาทเข้ามาช่วยพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและด้านการศึกษาควบคู่กันไปช่วยส่งเสริมให้เทคโนโลยีมีบทบาทที่สำคัญในสถานศึกษาและชีวิตประจำวัน

แอปพลิเคชันบทเรียนออนไลน์ เป็นอุปกรณ์ที่สร้างและพัฒนาทางด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทำให้การเรียนการสอนมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว รวมไปถึงคอมพิวเตอร์ช่วยสอน โดยการใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้เรียนจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาสื่อการสอนในรูปแบบ แอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต โดยเป็นอีกช่องทางที่ทำให้การเรียนรู้ไม่จำกัดอยู่แต่ภายในห้องเรียน อีกทั้งยังสะดวกสามารถทบทวนบทเรียนได้ทุกที่ตามต้องการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้สื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมแก่บุคคลเหล่านี้ (กรกนก คลังบุญครอง, 2562)

การเรียนการสอนในรายวิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่เคยเรียนในรายวิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ปรากฏว่าในการจัดการเรียนการสอนยังคงมีรูปแบบในการจัดการเรียนการสอนเป็นแบบบรรยาย โดยมีเนื้อหาส่วนใหญ่เป็นทฤษฎีที่ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์แก้ไขปัญหาการทำงาน หลักการเขียนโปรแกรม รูปแบบโครงสร้างผังงาน การพัฒนาขั้นตอนการทำงานโปรแกรม เป็นต้น มีเนื้อหาค่อนข้างมาก มีความยากและซับซ้อน ส่วนใหญ่จะเป็นการเรียนจากหนังสือ ที่จำกัดเพียงการเข้าเรียนในห้องเรียนหรือห้องสมุดเท่านั้น จึงต้องมีการสร้างแอปพลิเคชันบทเรียนออนไลน์ โดยใช้สื่อต่าง ๆ ทั้งเนื้อหา ภาพนิ่ง รวมไปถึงภาพเคลื่อนไหว ที่ผู้เรียนสามารถ

เข้าถึงได้ทุกเวลา ตามความสะดวกของผู้เรียน และสามารถศึกษาข้อมูลได้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหา มากกว่าการสอนด้วยวิธีการบรรยายเพียงอย่างเดียว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์
2. เป็นแนวทางในการต่อยอดรูปแบบการเรียนการสอนผ่านแอปพลิเคชัน
3. กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เข้าใจเนื้อหาในบทเรียนได้มากขึ้น
4. ผู้เรียนได้รับการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม
5. ผู้เรียนสามารถทบทวนความรู้ได้ทุกเมื่อตามความสะดวกของผู้เรียน

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม

คำอธิบายรายวิชา ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์แก้ไขปัญหาการทำงาน การวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดขั้นตอนการทำงาน การเขียนผังงาน การเขียนรหัสเทียม หลักการออกแบบโปรแกรม การใช้เครื่องมือออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ปฏิบัติการเขียนโปรแกรม

แอปพลิเคชัน

แอปพลิเคชันหรือซอฟต์แวร์ประยุกต์ คือ โปรแกรมหรือชุดคำสั่ง ที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ออกแบบมา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ถูกใช้กันอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชันบนคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ หรือสมาร์ทโฟน แอปพลิเคชันจัดเป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ประเภทหนึ่งที่มีส่วนติดต่อผู้ใช้หรือเพื่อรับคำสั่งหรือข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลยังส่วนประมวลผล โดยซอฟต์แวร์ประยุกต์นี้จะไม่สามารถทำงานได้หากปราศจากซอฟต์แวร์ระบบ (System software) อันได้แก่ ระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ในการสั่งการการประมวลผลไปยังฮาร์ดแวร์

สมาร์ทโฟน

สมาร์ทโฟน (Smartphone) คือ โทรศัพท์กึ่งคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่รวบรวมอุปกรณ์ดิจิทัลหลายอย่าง มีระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการทำงานของสมาร์ทโฟน ขึ้นอยู่กับฟังก์ชันเฉพาะและการประยุกต์ใช้ดังนั้น สมาร์ทโฟน หมายถึง โทรศัพท์มือถือ ที่สามารถเชื่อมต่อด้วยเทคโนโลยี

การสื่อสารเครือข่ายแบบไร้สาย พร้อมฟังก์ชันการทำงานที่นอกเหนือจากโทรศัพท์มือถือทั่วไปโดยอาศัยระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพเปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์ขนาดพกพา

ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เป็นระบบปฏิบัติการที่พัฒนามาจากการนำเอาแกนกลางของระบบปฏิบัติการลินุกซ์ (Linux Kernel) ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่ออกแบบมาเพื่อทำงานเป็นเครื่องให้บริการ (Server) มาพัฒนาต่อ เพื่อให้กลายเป็นระบบปฏิบัติการบนอุปกรณ์พกพา (Mobile Operating System) เนื่องจากระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และกลุ่มนักพัฒนาโปรแกรมให้ความสำคัญ กับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์เพิ่มมากขึ้น

โปรแกรม Thunkable

โปรแกรม Thunkable มีพื้นฐานกาทำงานมาจากโครงการ App Inventer ในระยะแรกเป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัยของ Google ต่อมาได้พัฒนาร่วมกับสถาบัน MIT (Massachusetts Institute of Technology) โปรแกรม Thunkable มีหลักการทำงานเหมือนกับ MIT App Inventor โดยใช้หลักการเขียนโปรแกรมแบบ Visual Programming Language ซึ่งเป็นแนวทางการเขียนโปรแกรมมิ่งรุ่นใหม่ เน้นความง่ายต่อการเขียน และใช้หลักการต่อแบบเลโก้ คือต่อเป็นบล็อค ๆ เหมาะสำหรับมือใหม่ที่สนใจทางด้านการเขียนโปรแกรมอย่างยิ่ง

โปรแกรม Adobe Photoshop CS6

โปรแกรม Adobe Photoshop CS6 คือ โปรแกรมที่มีความสามารถในการออกแบบกราฟฟิก เพื่อนำไปใช้ร่วมกับงานในด้านต่าง ๆ เช่น งานกราฟิกที่เกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์ทุกประเภท งานกราฟิกบนเว็บไซต์และการตกแต่งภาพถ่ายจากกล้องดิจิตอลซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นโปรแกรมที่มีผู้นิยมนำมาใช้ในการออกแบบและตกแต่งภาพถ่ายกันมากที่สุด โปรแกรม Adobe Photoshop CS6 เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการสร้างภาพและ การตกแต่งภาพที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างสูงสุดในปัจจุบันเนื่องจากเป็นโปรแกรมที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลงานที่ได้เหมาะที่จะใช้กับงานสิ่งพิมพ์นิตยสารงานมัลติมิเดีย และสร้างกราฟฟิกสำหรับเว็บที่นับวันกำลังพัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชินวัจน์ งามวรรณากร (2562) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ การประเมินแอปพลิเคชันแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพทางเทคนิค และเนื้อหาของแอปพลิเคชัน เครื่องมือที่ใช้ คือแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ แบบประเมินคุณภาพของแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ และ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สถิติที่ใช้ คือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) แอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ และคุณภาพทางเทคนิคและเนื้อหาของแอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14)

(2) ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19)

สุเมธ ปัจฉิมสุภาคม และคณะ (2562) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนสมาร์ทโฟน เรื่อง สัตว์มีกระดูกสันหลัง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวรดิตถ์วิทยประสูทน์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (1) แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนสมาร์ทโฟนเรื่อง สัตว์มีกระดูกสันหลัง (2) แบบประเมินคุณภาพ (3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (4) แบบวัดความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าทดสอบที ผลการวิจัย พบว่า (1) แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนสมาร์ทโฟนที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.27, S.D. = 0.63) (2) นักเรียนที่เรียนด้วยแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ บนสมาร์ทโฟนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนสมาร์ทโฟนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.70, S.D. = 0.17)

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษาปัญหาและรวบรวมข้อมูล

การเรียนการสอนในรายวิชาภาคทฤษฎีในหลายวิชายังคงมีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนเป็นแบบบรรยายและปฏิบัติ เช่น วิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมโดยมีเนื้อหาส่วนใหญ่เป็นทฤษฎีที่ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์แก้ไขปัญหาการทำงาน หลักการเขียนโปรแกรม รูปแบบโครงสร้างผังงาน การพัฒนาขั้นตอนการทำงานโปรแกรม เป็นต้น เพราะมีเนื้อหาค่อนข้างมาก มีความยากและซับซ้อน ส่วนใหญ่จะเป็นการเรียนจากหนังสือ หรือแม้กระทั่งการเข้าสืบค้นหาความรู้ที่จำกัดเพียงการเข้าเรียนในห้องเรียนหรือห้องสมุดเท่านั้น การเรียนการสอนดังกล่าวข้างต้น จึงนำมาสู่การทำสร้างแอปพลิเคชันเรื่อง “หลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม”

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ด้านฮาร์ดแวร์ เครื่องมือทางด้านฮาร์ดแวร์เพื่อใช้ในการสร้างและทดสอบระบบ มีดังนี้

1.1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ระบบปฏิบัติการวินโดว์ 10

1.1.2 โทรศัพท์มือถือ มีพื้นที่ว่างจัดเก็บข้อมูล ขนาด 40 MB

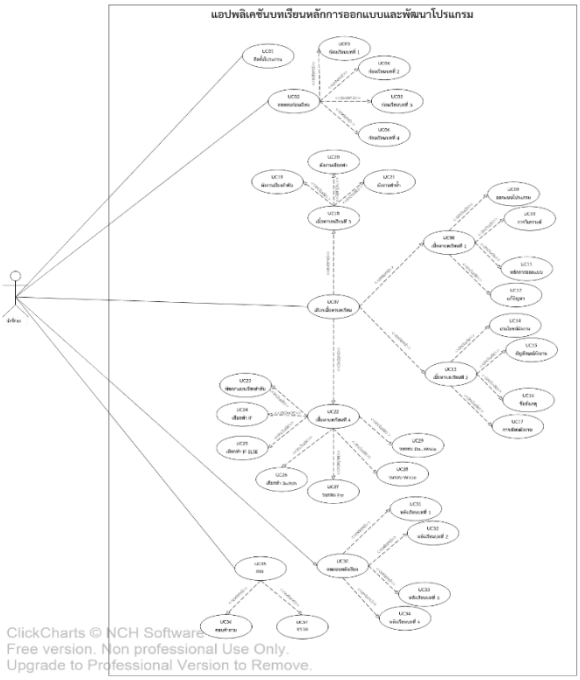
1.2. ด้านซอฟต์แวร์ เครื่องมือที่ใช้พัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับการสร้างและทดสอบระบบ มีดังนี้

1.2.1 โปรแกรม Thunkable ใช้ในการเขียนโปรแกรม

1.2.2 โปรแกรม Adobe Photoshop CS6 ใช้ในการตกแต่งรูป สร้างกราฟฟิก

2. จัดทำแผนภาพในการวิเคราะห์ระบบ

2.1 จัดทำแผนภาพยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram)



รูปที่ 1 แผนภาพยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram) แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

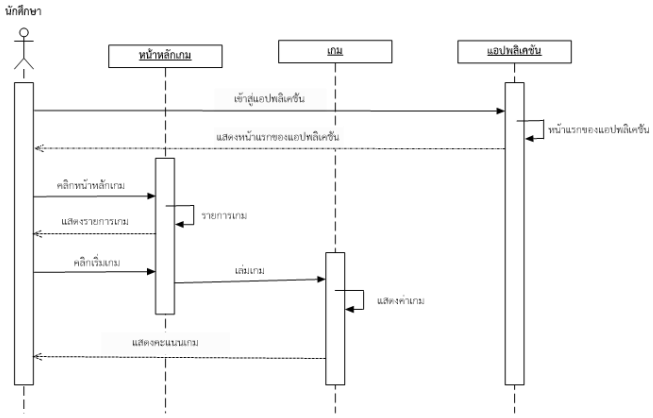
2.2 จัดทำคำอธิบายยูสเคส (Use Case Description)

ตารางที่ 1 คำอธิบายยูสเคส (Use Case Description)

Use Case Name:	UC08: เนื้อหาบทเรียนที่ 1
Actors:	นักศึกษา
Use Case Referenced	UC07 , UC09 , UC10 , UC11 , UC12
Basic Flow	1. ยูสเคสเริ่มต้นเมื่อนักศึกษากดเลือกเนื้อหาบทเรียนที่ 1 2. ระบบทำการแสดงตัวเลือกเนื้อหาบทเรียนที่ 1 ทั้งหมด
Alternate Flow	-
Pre Condition(s) :	ต้องทำการเลือกเมนู เลือกเนื้อหาบทเรียนก่อน
Post Condition(s) :	-

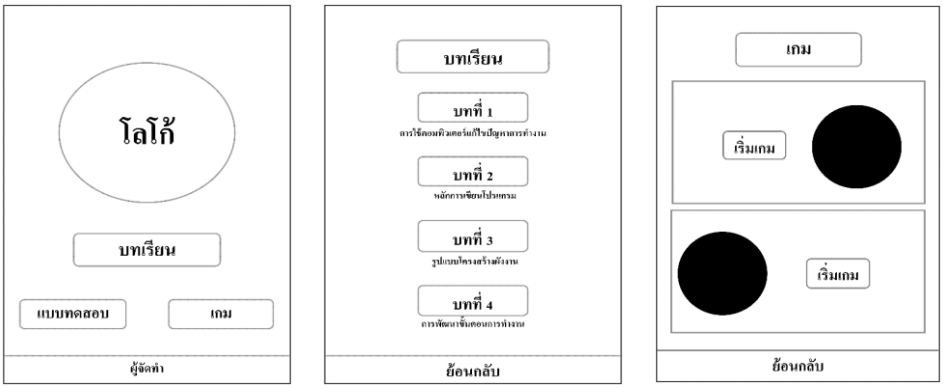
3. การออกแบบระบบ

3.1 จัดทำแผนภาพซีเควนซ์ (Sequence)



รูปที่ 2 ตัวอย่างจัดทำแผนภาพซีเควนซ์ (Sequence)

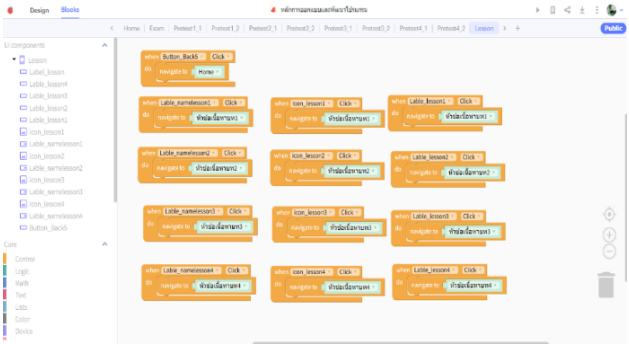
3.2 การออกแบบหน้าจอ (User Interface Design)



รูปที่ 3 ตัวอย่างการออกแบบหน้าจอ (User Interface Design)

การพัฒนาระบบ

ในการพัฒนาแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ตามรูปแบบที่ได้ออกแบบไว้ โดยใช้โปรแกรม Thunkable ในการเขียนโค้ดโปรแกรม



รูปที่ 4 ตัวอย่างโค้ดโปรแกรมในส่วนการเข้าสู่บทเรียนแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

การทดสอบระบบ

การทดสอบระบบแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ได้ทดสอบจำลองการเข้าสู่บทเรียนในการทดลองใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

รูปที่ 5 ตัวอย่างการทดลองใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

การประเมินผลของระบบ

1. การสร้างแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เพื่อหาความพึงพอใจการทำงานของแอปพลิเคชัน ผู้จัดทำได้ทำการทดสอบแอปพลิเคชัน เพื่อหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยผู้จัดทำจะทำการทดสอบก่อน และทำการปรับปรุงให้ดีขึ้น จากนั้นจึงให้ นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 30 ท่านเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจการทำงานของแอปพลิเคชัน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป โดยการประเมินความพึงพอใจการทำงานของแอปพลิเคชันได้แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านเนื้อหา

1.2 ด้านภาพ และภาษา

1.3 ด้านอักษรและสี

1.4 ด้านการจัดการนำเสนอ

1.5 ด้านเกม

2. การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ดังนี้

กำหนดหัวข้อ สร้างแบบประเมินด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ และข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบน

ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ในด้านเนื้อหา ด้านภาพ และภาษา ด้านอักษรและสี ด้านการจัดการนำเสนอ และด้านเกม โดยลักษณะแบบประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ระดับเกณฑ์		ความหมาย
เชิงคุณภาพ	เชิงปริมาณ	
ดีมาก	5.00 – 4.51	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ดี	4.50 – 3.51	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ปานกลาง	3.50 – 2.51	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
น้อย	2.50 – 1.51	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
น้อยมาก	15.0 – 1.00	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

รูปที่ 6 ภาพเกณฑ์การแปลค่าคะแนน แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

ที่มา: บุญชม ศรีสะอาด (2556)

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณน (Descriptive Statistics) ในการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Measures of Central Tendency) โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic) หรือหาค่าเฉลี่ย (Mean) และวัดการกระจาย (Measures of Statistics) โดยใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การบำรุงรักษาระบบ

การใช้แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เมื่อถึงระยะเวลาหนึ่งระบบอาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ทันต่อยุคสมัยหรือปรับปรุงข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง การบำรุงรักษาระบบเป็นการยืดอายุระบบงานให้ใช้ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ มีผลการดำเนินงานดังนี้

ส่วนเนื้อหา

รูปที่ 7 ตัวอย่างส่วนเนื้อหา

ส่วนแบบทดสอบความรู้

รูปที่ 8 ตัวอย่างส่วนแบบทดสอบความรู้

เกม (Games)

รูปที่ 9 ตัวอย่างเกม (Games)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	10	33.3
หญิง	20	66.7
รวม	**30**	**100**

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 33.3

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจการทำงานของแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ จากนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สามารถแบ่งผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการทำงาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายความพึงพอใจการทำงานของระบบทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1	ด้านเนื้อหา	4.39	0.02	มาก
2	ด้านภาพ และภาษา	4.45	0.05	มาก
3	ด้านอักษรและสี	4.48	0.02	มาก
4	ด้านการจัดการนำเสนอ	4.45	0.02	มาก
5	ด้านเกมส์	4.62	0.03	มากที่สุด
	เฉลี่ยรวม	**4.47**	**0.02**	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายความพึงพอใจการทำงานของระบบทั้ง 5 ด้าน มีภาพรวมต่อด้านระบบทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านเนื้อหา อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02) ด้านภาพ และภาษา อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.05) ด้านอักษรและสี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02) ด้านการจัดการนำเสนอ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02) และด้านเกมส์ อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02)

สรุปผลวิจัยและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

1. แอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม

การดำเนินงานของแอพพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมได้ทำการออกแบบโครงสร้างระบบโดยมีการสร้าง แผนภาพยูสเคส ของขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ขึ้นมาจากนั้นทำการออกแบบการทำงานที่ครอบคลุมความต้องการของระบบทั้งหมด เมื่อได้ตามความต้องการแล้วจึงได้ทำการทดลองใช้งานเพื่อทดสอบดูว่าสามารถทำงานได้ตามที่ต้องการได้จริงหรือไม่ การดำเนินการทำงาน 3 ส่วนหลักด้วยกันคือ การเรียนรู้บทเรียน การทำแบบทดสอบ และเกม โดยการสร้างแอปพลิเคชัน และรวบรวมข้อมูลแบบประเมิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการสร้างแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมเป็นการพัฒนาการเรียนการสอนโดยนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาทำให้กระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ โดยผลการประเมินในครั้งนี้จะนำเสนอตามหัวข้อของแบบประเมินซึ่งแบ่งออกเป็น ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการทำงานของแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 30 ท่าน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินในส่วนด้านทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 33.3

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันบทเรียนหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ สามารถสรุปจากการแบ่งผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจการทำงาน ดังต่อไปนี้

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจการทำงานภาพรวมด้านเนื้อหา อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02)

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจการทำงานภาพรวมด้านภาพและภาษา อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.05)

2.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจการทำงานภาพรวมด้านอักษร และสี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02)

2.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจการทำงานภาพรวมด้านการจัดการนำเสนอ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02)

2.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจการทำงานภาพรวมด้านเกม อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.03)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น
2. ควรพัฒนาให้ใช้งานได้หลายรูปแบบ เพื่อเป็นการรองรับการเจริญเติบโตของเทคโนโลยี

บรรณานุกรม

กรกนก คลังบุญครอง. (2562). *การใช้แอพพลิเคชั่นในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์.* การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ชินวัจน์ งามวรรณากร. (2562). *การพัฒนาแอพพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ ยะลา*. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สุเมธ ปัจฉิมสุภาคม. (2562). *การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนสมาร์ทโฟน เรื่อง สัตว์มีกระดูกสันหลังสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.* โรงเรียนวรดิตถ์วิทยาประสูทน์.

เกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน

Flowchart Adventure Game

กิตติพัทธ์ ตั้งสกุล[1] และบุญธิดา ชุนงาม[2]

Kitipat Tangsakun[1] and Bunthida Chunngam[2]

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต(ค.อ.บ.)[1],

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต(ค.อ.บ.)[2]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[1,2]

E-mail: Kitipat-st@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อพัฒนาเกมผจญภัยทะลุดินแดนผัง และ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เล่นเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงานเครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ (1) เกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน และ (2) แบบสอบถามความพึงพอใจเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยให้ทำการทดสอบระบบเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า (1) เกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน สามารถทำงานได้ตรงตามขอบเขตทำให้ผู้เล่นเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน สามารถเข้าใจหลักในการเขียนผังงานและสามารถเขียนผังงานให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น (2) ผลการประเมินความพึงพอใจเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) (ก) ภาพรวมต่อด้านการเรียนรู้ความเข้าใจของเกม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) (ข) ภาพรวมต่อด้านความความสวยงามของเกม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) และ (ค) ภาพรวมต่อด้านความสนุกสนานของเกม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76)

คำสำคัญ: เกม ผังงาน แบบทดสอบ

Abstract

The objectives of this project were (1) to develop a flowchart adventure game, and (2) to evaluate the satisfaction of gamers. The tools used in this event were (1) flowchart adventure games and (2) satisfaction questionnaires for flowchart adventure games. The sample group was made up of undergraduate students who tested the flowchart adventure game. The data were analyzed, including the mean and standard deviation. The study found that (1) the flowchart adventure game can work to its limits, allowing adventure gamers to break through the flowcharts. Be able to understand the principles of flowchart writing and be able to write flowcharts that be more accurate. (2) The

satisfaction assessment results showed the flowchart adventure game at a very high level (average 4.16, standard deviation 0.76), (a) the overall aspect of learning and understanding the game was very high (average 4.17, standard deviation 0.79) (b) the overall aspect of aesthetic aspects of the game was very high (average 4.17, standard deviation 0.75), and (c) the overall aspect of fun of the game was very high (average 4.13, standard deviation 0.76)

Keywords: Game, flowchart, quiz

บทนำ

การสอนที่ผู้สอนให้ผู้เรียนได้เล่นเกมตามกติกา โดยนำเนื้อหาในบทเรียนมาเป็นส่วนประกอบของการเล่นเกม ซึ่งจะสังเกตพฤติกรรมจากการเล่นเพื่อให้ผู้เรียนและผู้สอนนำการเล่นเกมดังกล่าวมาใช้ในการอภิปรายสรุปผล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์จริง ได้เรียนรู้เนื้อหาสาระจากเกม ฝึกฝนเทคนิคและทักษะต่าง ๆ เกิดความสนุกสนานและเพลิดเพลิน แม้จะเป็นที่ถกเถียงกันมานานแล้วว่าการเล่นเกมอาจมีผลเสียมากกว่าประโยชน์หากเล่นเป็น เวลานานอาจส่งผลต่ออารมณ์ที่รุนแรงอีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพซึ่งประเด็นเหล่านี้ได้รับความสนใจจากสื่อมากกว่าด้านที่เป็นประโยชน์ของเกมแต่อันที่จริงเกมมีศักยภาพทางการศึกษาที่ยอดเยี่ยมในแง่ของการสร้างความบันเทิงให้แก่ผู้เรียนโดยเฉพาะหากเป็นเกมที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อใช้ในการสอนช่วยพัฒนาผู้เรียนได้อย่างตรงจุดเนื่องจากสามารถทำให้ผู้เรียนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการโต้ตอบภายในเกมและช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเรียนรู้ผังงาน (ภูษิตา บำรุงสุนทร และกรกช อัตตวิริยะนุภาพ, 2564)

ผังงานรูปภาพที่ใช้แสดงแนวคิด หรือขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมที่ช่วยให้มองเห็นภาพรวมของโปรแกรมที่ทำให้ทำงานได้ง่ายขึ้นช่วยลำดับขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม และสามารถนำไปเขียนโปรแกรมได้โดยไม่สับสน ช่วยในการตรวจสอบ และแก้ไขโปรแกรมได้ง่ายการเขียนผังงานใช้สัญลักษณ์เป็นสากล สามารถนำไปเขียนและสื่อความหมายความเข้าใจได้ทุกภาษาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ช่วยให้การดัดแปลงแก้ไขทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ช่วยให้ผู้อื่นสามารถศึกษาการทำงาน ของโปรแกรมได้อย่างง่าย และรวดเร็วมากขึ้น และสามารถใช้ต่อยอดในการเรียนรู้ในรายวิชาอื่น ๆ เช่นการนำผังงานไปใช้ในการทำโครงการต่าง ๆได้หลายสาขาวิชา (ภูษิตา บำรุงสุนทร และ กรกช อัตตวิริยะนุภาพ, 2564)

การใช้เกมเป็นสื่อการสอนจะทำให้ผู้เรียนนำความรู้เดิมที่เคยมีมาใช้ประกอบการตัดสินใจภายในเกมและการกระทำดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และรู้สึกถึงความสามารถของตนเองดังที่ Anhut (2017) และ Borges et al. (2014) ได้กล่าวไว้ว่าการที่ผู้เรียนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับเกมที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการเรียนเป็นการกระตุ้นการเรียนรู้ด้วยเช่นกันเพราะการรู้สึกเพลินเพลิดกับการเล่นเกมโดยที่สามารถเรียนรู้เนื้อหาเชิงวิชาการได้ในเวลาเดียวกันทำให้สามารถใช้เวลากับบทเรียนได้นานมากยิ่งขึ้น แตกต่างจากการเรียนในห้องเรียนที่มีบรรยากาศเป็นการเรียนการสอนที่จริงจังขณะเล่นเกมผู้เรียนไม่ได้รู้สึกว่าตัวเองถูกบังคับให้เรียนรู้เนื้อหาใน แบบเรียนและเรียน

รู้ผ่านเนื้อเรื่องภายในเกมโดยไม่เครียดซึ่งเปรียบเหมือนการที่ผู้เรียนได้เป็นส่วนหนึ่งของ เหตุการณ์ภายในเกมและก่อให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงแทน Bunnenberg, (2560) ชี้ให้เห็นว่าเกมเชิงพาณิชย์ เริ่มมีบทบาทในการสอนในรูปแบบของเนื้อเรื่องภายในเกมหรือฉากของเกมการใช้เกมเป็นสื่อการสอนยังถือว่าเป็นเรื่องใหม่ของวงการศึกษา (Pardoel, 2018)

ดังนั้นผู้จัดทำจึงมีความคิดว่าการใช้ภาพและสื่อมัลติมีเดียต่าง ๆน่าจะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้นจึงต้องการออกแบบเกมเล่นตามบทบาท หรือ เกมอาร์พีจี (Role-playing game: RPG) เพื่อใช้ในการเรียนเนื้อหา เกี่ยวกับการเขียนผังงาน โดยมีเนื้อหาในเกมและแบบทดสอบเกี่ยวกับระบบผังงานซึ่งหากเกิดสัมฤทธิ์ผลจริงอาจนำไปใช้เป็นสื่อการสอนหนึ่งในรายวิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ในบทเรียนการเขียนผังงานของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับความรู้ทั่วไปทางด้านการเขียนผังงาน ผู้วิจัย จึงสนใจออกแบบเกมสำหรับการสอนผังงานในรูปแบบของเกม และนำไปทดลองใช้จริงโดยคาดหวังให้เกิดประโยชน์เทียบเท่ากับการเรียนในห้องเรียนและใช้เกมนี้เป็นสื่อในการเรียนรู้และทบทวนความรู้ของผู้ที่ศึกษาการเขียนผังงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เล่นเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน

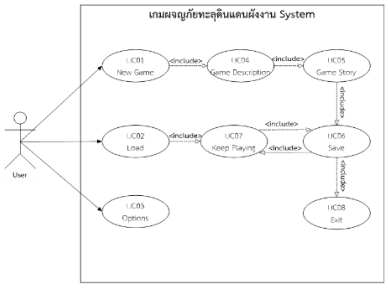
วิธีการศึกษา

การสร้างเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน ผู้ศึกษาจะแบ่งวิธีการศึกษาตามแนวคิดและกระบวนการ คือจะเริ่มจากศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ของโครงงานเพื่อวิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดและความต้องการของโครงงานเพื่อนำไปค้นคว้าให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ระบบทำงานที่ดีมีรายละเอียดการดำเนินงาน หัวข้อดังต่อไปนี้

1. การเรียนการสอนในรายวิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมจะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการเขียน ผังงาน ซึ่งมีผู้ใช้งานที่ยังไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนผังงาน ส่วนใหญ่จะไม่สามารถเขียนผังงานให้ถูกต้องและไม่รู้จักสัญลักษณ์ผังงานถ้าเราไม่รู้จักสัญลักษณ์ผังงานเราจะไม่สามารถเขียนขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ได้เลย จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงนำมาสู่การสร้างเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงานในรายวิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเขียนผังงานที่จะสอนผู้ใช้งานให้รู้จักสัญลักษณ์ในการเขียนผังงานมากขึ้นและทำให้ ผู้ใช้งานเข้าใจการเขียนผังงานมากขึ้น

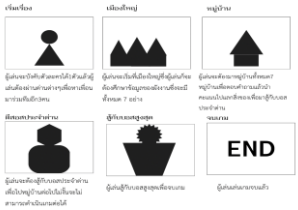
2. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

2.1 จัดทำแผนภาพยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram)



รูปที่ 1 ยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram)

3. การออกแบบระบบ



รูปที่ 2 ภาพสตอรี่บอร์ดของเกม

4. พัฒนาโปรแกรม

ในการพัฒนาเกม ผู้จัดทำได้นำโปรแกรม RPG Maker MV มาพัฒนา เพื่อให้เกมสามารถเล่นได้โดยสะดวก

ผลการวิจัย

เกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน เป็นเกมที่มีเนื้อหาบางส่วนในรายวิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ซึ่งจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับผังงาน มีผลการดำเนินงานดังนี้

1. ผลการพัฒนาเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน

1.1 ผลการพัฒนาเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน

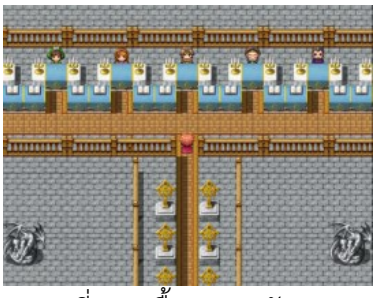
เกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงานเป็นเกมแนว RPG โดยตัวเกมจะเน้นเนื้อหาผังงานในรายวิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมจะมีคำถามให้หัวข้อของผังงานมีด่านภายในเกมทั้งหมด 9 ด่านโดยภายในเกมจะประกอบดังนี้ ในส่วนหน้าแรกผู้เล่นจะสามารถกดเลือกได้ 3 ตัวเลือกได้แก่เริ่มเกม (New Game) เริ่มเกมต่อ (Continue) ตั้งค่า (Options) ดังรูปที่ 3

รูปที่ 3 ภาพหน้าหลักของเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน

เมื่อผู้เล่นกดเริ่มเกมตัวละครของผู้เล่นจะปรากฏที่เมืองใหญ่ซึ่งก็เมืองเริ่มต้นของเกมให้ผู้เล่นบังคับตัวละครไปยังสถานที่ให้ความรู้เนื้อหาผังงาน ดังรูปที่ 4

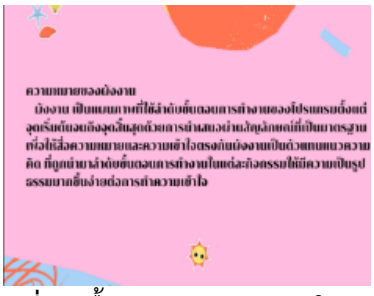
รูปที่ 4 เมืองใหญ่

เมื่อผู้เล่นมาถึงสถานที่สอนเนื้อหาผังงานให้ทำการเดินเข้าไปคุยกับตัวละคร NPC แล้วตัวละครจะบอกเนื้อหาผังงานกับผู้เล่น 7 เนื้อหาโดยที่ตัวละคร1ตัวบอกเนื้อหาผังงานคนละหัวข้อเท่านั้น ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 สถานที่บอกเนื้อหาของผังงานภายในเกม

เมื่อผู้เล่นกดพูดคุยกับตัวละคร NPC จะปรากฏเนื้อหาของผังงานขึ้นมา ดังรูปที่ 6



รูปที่ 6 เนื้อหาของผังงานภายในเกม

หลังจากเนื้อหาจบลงจะปรากฏคำถามขึ้นมา 1 คำถาม แล้วมีตัวเลือก 4 ตัวเลือกให้ผู้เล่นทำการตอบถ้าตอบถูกจะได้คะแนน 3 คะแนน ถ้าตอบผิดจะเสียพลังชีวิต 10 หน่วยดังรูปที่ 7

รูปที่ 7 คำถามผังงานภายในเกม

จากนั้นให้ผู้เล่นเดินทางมาหาพระราชาผังงานของเมืองใหญ่แล้วราชาจะนำพาผู้เล่นไปยังด่านบอสเมืองใหญ่ซึ่งในแต่ละด่านจะมีคนนำทางไปยังบอสประจำด่านนั้น ๆ ดังรูปที่ 8

รูปที่ 8 พระราชาผังงานเมืองใหญ่

หลังจากนั้นตัวละครของผู้เล่นจะปรากฏที่ด่านบอสเมืองใหญ่ให้ผู้เล่นเดินไปตามทางเพื่อที่จะไปต่อสู้กับบอสเมืองใหญ่ ดังรูปที่ 9

รูปที่ 9 ด่านบอสเมืองใหญ่

ระหว่างทางที่เดินไปหาบอสจะมีมอนเตอร์ประจำด่านให้ผู้เล่นต่อสู้ไปด้วย ดังรูปที่ 10

รูปที่ 10 มอนเตอร์ประจำด่าน

หลังจากนั้นผู้เล่นจะเดินทางมาพบบอสเมืองใหญ่ให้ทำการต่อสู้ให้ชนะแล้วตัวละครจะผ่านด่านไปยังหมู่บ้านความหมายของผังงาน ดังรูปที่ 11

รูปที่ 11 บอสเมืองใหญ่

ภายในด่านบอสแต่ละด่านจะมีอุปสรรคในการผ่านด่าน ดังรูปที่ 12

รูปที่ 12 อุปสรรคภายในด่านบอส

เมื่อผู้เล่นผ่านด่านทั้ง 8 ด่านแล้วผู้เล่นจะต้องสู้กับบอสสูงสุดเพื่อจบเกม ดังรูปที่ 13

รูปที่ 13 บอสสูงสุด

เมื่อผู้เล่นจัดการบอสสูงสุดได้เกมก็จะจบลง ดังรูปที่ 14

รูปที่ 14 ฉากจบของเกม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายความพึงพอใจต่อด้านการเรียนรู้ความเข้าใจของเกม

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1	ข้อมูลความเข้าใจในข้อมูลเฉพาะของเกม	4.27	0.83	มาก
2	ความยากง่ายในการควบคุม หรือออกคำสั่งกับตัวละคร	4.13	0.73	มาก
3	ความเร็วในการตอบสนองเมื่อควบคุม หรือออกคำสั่งกับตัวละคร	4.23	0.86	มาก
4	ข้อมูลการเคลื่อนไหวของตัวละครสัมพันธ์ที่สัมพันธ์กับการควบคุม	4.23	0.73	มาก
5	ความยากง่ายของโหมดเนื้อเรื่อง (Story Mode) หรือโหมดการเล่นคนเดียว (Single Player)	4.17	0.79	มาก
6	ความสามารถของ AI ฝั่งศัตรูว่ามีความสามารถมากน้อยขนาดไหน	4.00	0.87	มาก
7	ความยากง่ายในการหาไอเทม หรืออุปกรณ์ดีๆ ในตัวเกม	4.17	0.75	มาก
	เฉลี่ยรวม	**4.17**	**0.79**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงานภาพรวมต่อด้านการเรียนรู้ความเข้าใจของเกม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อมูลความเข้าใจในข้อมูลเฉพาะของเกมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.27) รองลงมาเป็นความเร็วในการตอบสนองเมื่อควบคุมหรือออกคำสั่งกับตัวละคร และข้อมูลการเคลื่อนไหวของตัวละครสัมพันธ์ที่สัมพันธ์กับการควบคุม (4.23) รองลงมาเป็นความยากง่ายของโหมดเนื้อเรื่อง (Story Mode) หรือโหมดการเล่นคนเดียว (Single Player) และ ความยากง่ายในการหาไอเทม หรืออุปกรณ์ดีๆ ในตัวเกม (4.17) รองลงมาเป็นความยากง่ายในการควบคุม หรือออกคำสั่งกับตัวละคร (4.13) ตามด้วยความสามารถของ AI ฝั่งศัตรูว่ามีความสามารถมากน้อย ขนาดไหน (4.00)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายความพึงพอใจต่อด้านความสวยงามของเกม

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1	ความประทับใจเมื่อได้เห็นตัวละครของเกมเป็นครั้งแรก	4.27	0.69	มาก
2	ความชื่นชอบในโมเดลการออกแบบของตัวละคร	4.13	0.63	มาก
3	ความสมจริงเหมาะสกับธีมหรือเนื้อเรื่องของเกม	4.20	0.71	มาก
4	ความสมจริงในการเคลื่อนไหวของตัวละคร	4.13	0.82	มาก
5	ความสมจริงในการเคลื่อนไหวของ NPC หรือ Monster ฝั่งศัตรู	4.13	0.78	มาก
6	คะแนนภาพรวมของความสวยงามด้านตัวละคร	4.10	0.71	มาก
7	ความประทับใจเมื่อได้เห็นฉากและทิวทัศน์ของเกมเป็น ครั้งแรก	4.10	0.80	มาก
8	ความชื่นชอบในการออกแบบฉากและทิวทัศน์ของเกม	4.23	0.63	มาก
9	ความเหมาะสมในการออกแบบฉากและทิวทัศน์เพื่อให้ เข้ากับธีม หรือเนื้อเรื่องของเกม	4.13	0.82	มาก
10	ความสวยงามเหมาะสมของบรรยากาศภายในเกมเข้ากับเนื้อเรื่อง หรือธีมของเกม	4.10	0.80	มาก
11	คะแนนภาพรวมความสวยงามด้านฉากและทิวทัศน์	4.13	0.82	มาก
12	ความชื่นชอบในการออกแบบ UI ของเกมนี้	4.27	0.74	มาก
13	การจัดวาง UI ของเกมนี้มีความเหมาะสมพอดีมากน้อย เพียงใด	4.30	0.65	มาก
14	ขนาดของ UI ของเกมนี้มีความเหมาะสมพอดีมากน้อย เพียงใด	4.20	0.76	มาก
15	จำนวนของ UI ในเกมนี้มีความเหมาะสมพอดีมากน้อย เพียงใด	4.20	0.81	มาก
16	คะแนนภาพรวมด้านหน้าจอผู้ใช้	4.13	0.90	มาก
	เฉลี่ยรวม	**4.17**	**0.75**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงานภาพรวมต่อด้านความความสวยงามของเกม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการจัดวาง UI ของเกมนี้มีความเหมาะสมพอดีมากน้อยเพียงใดมีค่าเฉลียมากที่สุด (4.30) รองลงมาคือความประทับใจเมื่อได้เห็นตัวละครของเกมเป็นครั้งแรก และความชื่นชอบในการออกแบบ UI ของเกมนี้ (4.27) รองลงมาคือความชื่นชอบในการออกแบบฉาก และทิวทัศน์ของเกม (4.23) รองลงมาความสมจริงเหมาะสกับธีมหรือเนื้อเรื่องของเกม, ขนาดของ UI ของเกมนี้มีความเหมาะสมพอดีมากน้อยเพียงใด ,จำนวนของ UI ในเกมนี้มีความเหมาะสมพอดีมากน้อยเพียงใด (4.20) รองลงมาความชื่นชอบในโมเดลการออกแบบของตัวละคร ,ความสมจริงในการเคลื่อนไหวของตัวละคร ,ความสมจริงในการเคลื่อนไหวของ NPC หรือ Monster ฝั่งศัตรู ,ความเหมาะสมในการออกแบบฉากและทิวทัศน์เพื่อให้ เข้ากับธีม หรือเนื้อเรื่องของเกม ,คะแนนภาพรวมความสวยงามด้านฉากและทิวทัศน์ และคะแนนภาพรวมด้านหน้าจอผู้ใช้ (4.13) ท้ายสุดคือคะแนนภาพรวมของความสวยงามด้านตัวละคร ,ความประทับใจเมื่อได้เห็นฉากและทิวทัศน์ของเกมเป็นครั้งแรก และความสวยงามเหมาะสมของบรรยากาศภายในเกมเข้ากับเนื้อเรื่อง หรือธีมของเกม (4.10)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายความพึงพอใจต่อด้านความสนุกสนานของเกม

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1	มุมมองด้านความสนุกสนานของโหมดการเล่นคนเดียวในเกมนี้	4.10	0.84	มาก
2	มุมมองด้านความท้าทายของโหมดการเล่นคนเดียวในเกมนี้	4.13	0.63	มาก
3	มุมมองด้านความพึงพอใจและความเหมาะสมในโหมดการเล่นคนเดียวของเกม	4.17	0.75	มาก
4	มุมมองด้านความจำเป็นและความสำคัญของเนื้อเรื่องในเกมนี้	4.03	0.93	มาก
5	มุมมองด้านความเข้าถึง / ความเข้าใจในเนื้อเรื่องของเกมนี้	4.20	0.66	มาก
6	มุมมองด้านความสนุกสนานในเนื้อเรื่องของเกมนี้	4.07	0.78	มาก
7	ความประทับใจเมื่อได้ยินเพลงประกอบของเกมนี้เป็นครั้งแรก	4.07	0.78	มาก
8	มุมมองความเหมาะสมของเพลงประกอบถึงเนื้อเรื่องหรือธีมของเกม	4.20	0.66	มาก

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
9	มุมมองด้านความสำคัญต่อเพลงประกอบในการเพิ่มความสนุกสนานของเกม	4.13	0.82	มาก
10	มุมมองคะแนนภาพรวมเพลงประกอบของเกมนี้	4.17	0.75	มาก
	เฉลี่ยรวม	**4.13**	**0.76**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงานภาพรวมต่อด้านความสนุกสนานของเกม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามุมมองด้านความเข้าถึง / ความเข้าใจในเนื้อเรื่องของ เกมนี้ และมุมมองความเหมาะสมของเพลงประกอบถึงเนื้อเรื่องหรือธีมของเกมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.20)รองลงมามุมมองด้านความพึงพอใจและความเหมาะสมในโหมด การเล่นคนเดียวของเกม และมุมมองคะแนนภาพรวมเพลงประกอบของเกมนี้ (4.17) รองลงมามุมมองด้านความท้าทายของโหมดการเล่นคนเดียวใน เกมนี้ ,มุมมองด้านความสำคัญต่อเพลงประกอบในการเพิ่มความสนุกสนานของเกม (4.13) รองลงมามุมมองด้านความสนุกสนานของโหมดการเล่นคนเดียวในเกมนี้ (4.10) รองลงมามุมมองด้านความสนุกสนานในเนื้อเรื่องของเกมนี้ และความประทับใจเมื่อได้ยินเพลงประกอบของเกมนี้เป็นครั้งแรก (4.07) ท้ายสุดมุมมองด้านความจำเป็นและความสำคัญของเนื้อเรื่องในเกมนี้ (4.03)

สรุปผล

การสร้างเกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงานสร้างโดยการใช้โปรแกรม RPG Maker MV ซึ่งเป็นโปรแกรมแบบออฟไลน์โดยตัวเกมจะเป็นแนว RPG มีทั้งหมด 9 ด่าน โดยผู้เล่นจะเริ่มต้นที่ด่านเมืองใหญ่ในด่านเมืองใหญ่ผู้เล่นต้องไปเรียนรู้เนื้อหาเกี่ยวกับผังงานทั้งหมด 7 หัวข้อหลังจากนั้นผู้เล่นจะต้องเดินทางไปยังหมู่บ้านทั้ง 7 เพื่อตอบคำถามแล้วนำคะแนนมาแลกสิ่งของเพื่อนำไปต่อสู้กับบอสประจำด่านทั้ง 8 ตัว โดยจะมีบอสประจำด่านดังนี้ 1) บอสเมืองใหญ่ 2) บอสด่านหมู่บ้านความหมายของผังงาน 3) บอสด่านหมู่บ้านประโยชน์ของการเขียนผังงาน 4) บอสด่านหมู่บ้านลักษณะโครงสร้างของผังงาน 5) บอสด่านหมู่บ้านข้อสังเกตในการเขียนผังงาน 6) บอสด่านหมู่บ้านวิธีการเขียนผังงาน 7) บอสด่านหมู่บ้านประเภทของผังงาน 8) บอสด่านหมู่บ้านสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนผังงาน หลังจากนั้นจะมีบอสสูงสุด 1 ตัว ในระหว่างด่านจะมีตัวละครที่จะตรวจสอบเลเวลของผู้เล่นว่าถึงตามที่กำหนดหรือไหมถ้าไม่ถึงที่กำหนดจะไม่สามารถสู้กับบอสประจำด่านได้และจะไม่สามารถผ่านด่านได้ โดยเนื้อหาภายในเกมจะเกี่ยวข้องกับผังงานโดยเป็นส่วนหนึ่งในรายวิชาหลักการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม

อภิปรายผล

เกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงานมีรูปแบบเกมเป็นแนว RPG เป็นเกมที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนผังงานให้มีความสนุกสนานในการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ภูษิตา บำรุงสุนทร และกรกช อัตตวิริยะนุภาพ (2564) ที่กล่าวว่าผู้เรียนสามารถเรียนรูผานเนื้อหาของบทเรียนที่อยูภายในตัวเกมได โดยเกมสามารถดึงดูดความสนใจของผูเรียนในชวงวัยรุนไดดีรวมถึงลักษณะของสื่อประเภทเกมที่ใหผูเรียนมีการตอบโตกับตัวเกม และ สอดคล้องกับธีรเมศร์ พันเดชและธนพงศ์ ด่วนพล (2561) ที่กล่าวว่านอกจากเกมจะให้ความรู้แล้ว ยังมี ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ทั้งการฝึกทักษะ และการแก้ไขปัญหาในเกม อีกทั้งเนื้อหาในเกมได้มีการสอดแทรกความรู้ในการเขียนผังงานลงไปในเกม จากการที่จะเรียนกับอาจารย์ผู้สอนด้านเดียว ผู้เรียนสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยเกม และเกิดความสนุกสนาน มีการกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากเล่นเกมต่อตามหลักการแรงจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจของมาโลน (Malone's Motivation theory) ที่กล่าวว่ามีปัจจัย 4 ประการด้วยกัน ได้แก่ 1) ความท้าทาย (Challenge) หมายถึง แต่ละ เกมมีความยากง่ายในระดับที่เหมาะสม สามารถใช้ความพยายามในการเอาชนะกฎกติกาของเกมใน แต่ละเกมไปได้ 2) จินตนาการ (Fantasy) หมายถึง แต่ละเกมผู้เรียนจะเกิดจินตนาการในว่ากำลังปฏิบัติอยู่ ในกระบวนการทำเค้กที่ถอดแบบจากโครงสร้างกระบวนการทำขนมชิฟฟอน มาเป็นรูปแบบของการ์ตูนสีสันสวยงาม 3) ความอยากรู้อยากเห็น (Sensory curiosity) หมายถึงเมื่อผู้เรียนทำภารกิจที่อยู่ในเกมสำเร็จไปในแต่ละเกมจะทำให้เกิดความต้องการที่จะเล่นเกมถัดไป 4) ความรู้สึกที่ได้ควบคุม (Control) เรียนควบคุมการบังคับเองโดยใช้เมาส์เป็นอุปกรณ์ควบคุมอย่างสะดวกสบาย และเห็นผลที่เกิดจากการป้อนคำสั่งผ่านการคลิกจากหน้าจอได้โดยทันทีและสอดคล้องกับ ถนอมพร เลาหจรัสแสง (2554) ที่กล่าวว่า การมีปฏิสัมพันธ์โดยการโต้ตอบพร้อมทั้งการได้รับผลตอบกลับ (Feedback) อย่างสม่ำเสมอ และมีการเสริมแรงให้แก่ผู้เรียนทันทีจะทำให้ เกิดการเรียนรู้ซึ่งเป็นลักษณะของเกมคอมพิวเตอร์อยู่แล้วที่จะต้องสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเกมและผู้เล่นให้เป็นไปตามกฎกติกาที่ถูกออกแบบไว้ภายในเกมคอมพิวเตอร์นั้น ทำให้ผู้เล่นเกิดความสนใจ และยินดีที่จะเรียนรู้เนื้อหาสาระที่บรรจุอยู่ภายในเกม สามารถกล่าวได้ อีกอย่างหนึ่งว่าเล่นเกมเพื่อความสนุกสนานแล้วสามารถได้รับความรู้เพิ่มเติมด้วย

ข้อเสนอแนะ

เกมผจญภัยทะลุดินแดนผังงาน ที่ผู้จัดทำได้พัฒนาขึ้นมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้เกมมีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

1. เกมต้องมีความสวยงามมากขึ้นและต้องมีความสนุกมากกว่าเดิม
2. ควรจัดทำด่านภายในเกมให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

โครงการนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากการสนับสนุน และให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญธิดา ชุนงาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ข้อแนะนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำ

โครงงานมาโดยตลอดรวมถึงได้เสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่มาตลอดตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

ถนอมพร เลาหจรัสแสง. (2554). *อาจารย์มหาวิทยาลัยกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสอน*. เชียงใหม่: คู่มืออาจารย์ด้านการสอน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธีรเมศร์ พันเดช และธนพงศ์ ด่วนพล. (2561). *การพัฒนาเกม 2 มิติเกมพิชิตสัตว์ร้ายเมืองใต้ดิน*. เข้าถึงได้จาก: https://dspace.bru.ac.th/

ภูษิตา บำรุงสุนทร และ กรกช อัตตวิริยะนุภาพ. (2564). *การใชเกมเลนตามบทบาท (RPG) เพื่อเป็นสื่อการสอนวัฒนธรรมในการเรียนการสอนภาษาเยอรมัน ในฐานะภาษาตางประเทศ.* เข้าถึงได้จาก: https://li01.tci-thaijo.org

Anhut, S. (2017). *Warum Games? Über Die Analyse Und Entwicklung Von Computerspielen Im Unterricht.* In: Zielinski, W. et al. (eds.): Spielend Lernen! Computerspiele(n) in Schule Und Unterricht. Nordrhein-Westfalen: Kopaed.

Borges, S. & Durelli, V. & Reis, H. & Isotani, S. (2014). *A Systematic Mapping on Gamification Applied to Education.* Proceedings of the ACM Symposium on Applied Computing. 10.1145/2554850.2554956.

Bunnenberg, C. (2017). *Digitale Zeitreisen in Die Vergangenheit? Computerspiele Mit Historischen Inhalten Und Geschichtskulturelles Lernen Im Geschichtsunterricht*. In: Zielinski, W. et al. (eds.): Spielend Lernen! Computerspiele(n) in Schule Und Unterricht. NordrheinWestfalen: Kopaed.

Pardoel, B. (2018). *Gamification and Its Potential for Foreign Language Learning Lessons from a Six Week Gamified Moodle Course for German as a Foreign Language at Secondary School Level.* Master thesis. Cyprus University of Technology.

เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก

The Website Shows Important Maps of Sam Chuk District

พิชญ์ชาภา ขอพึ่ง[1] ภัทรา รูปวิเชตร์[2] และบุญธิดา ชุนงาม[3]

Phichapha Khophung[1] Patra Rupavijetra[2] and Bunthida Chunngam[3]

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (ค.อ.บ.)[1,2]

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (ค.อ.บ.)[3]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[1,2,3]

E-mail: rupavijetra1999-st@rmutsb.ac.th[2]

บทคัดย่อ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสร้างเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก และ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ (1) เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก และ (2) แบบสอบถามความพึงพอใจเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนหรือผู้ที่สนใจในเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก จำนวน 30 คน โดยให้ทำการทดสอบเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก และ ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก ผลการศึกษาพบว่า (1) เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก สามารถทำงานได้ตรงตามขอบเขต ทำให้ประชาชนหรือผู้ที่สนใจเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก สามารถดูเส้นทาง ระยะทาง และสถานที่สำคัญต่าง ๆ (2) ผลการประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุกต่อด้านเว็บไซต์อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) (3) ภาพรวมต่อด้านความพึงพอใจต่อแผนที่อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) และ (4) ภาพรวมต่อด้านเนื้อหา อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54)

คำสำคัญ: เว็บไซต์ แผนที่ อำเภอสามชุก

Abstract

This project aims to (1) to create a website showing important maps of Sam Chuk District. and (2) To assess the satisfaction of users towards the important map display site of Sam Chuk District. The tools used this time were (1) important map websites of Sam Chuk District and (2) satisfaction questionnaires for important map websites of Sam Chuk District. The sample group was 30 people of people interested in the important map display site of Sam Chuk District. They were asked to test the important map display site of Sam Chuk

District and make a satisfaction assessment form for the important map display site of Sam Chuk District. The study found that (1) the website shows important maps of Sam Chuk District able to work according to the scope make people or those who are interested on the website showing important maps of Sam Chuk district that are able to view routes, distances and important places. (2) The results of the website satisfaction assessment show an important map of Sam Chuk District on the website side at a high level (mean 4.32, standard deviation 0.61). (3) The map was at a high level (mean 4.29, standard deviation 0.57) and (4) the overall image of the content at a high level (mean 4.27, standard deviation 0.54).

Keywords: Website, maps, Sam Chuk district

บทนำ

แผนที่เป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เนื่องจากผู้คนสมัยก่อนต้องการใช้เวลาที่เดินทางไกล เดินทางไปยังจุดมุ่งหมายที่กำหนด หรือต้องการคำนวณหาเส้นทางไปยังจุดมุ่งหมายได้อย่างถูกต้อง แผนที่จึงจำเป็นต่อผู้ที่ต้องการใช้งาน ยุคสมัยนี้มีแผนที่อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า แผนที่ออนไลน์ เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างแผนที่ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้การใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว ต่อผู้คนในยุคนี้และมีฟังก์ชั่นต่าง ๆ ที่มีมากกว่าแผนที่ในยุคสมัยก่อนอีกด้วย เว็บไซต์เป็นสิ่งจำเป็นต่อยุคนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากเว็บไซต์เป็นการนำเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านบนเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยถูกเก็บไว้ในเวิลด์ไวด์เว็บ สามารถรับรองการนำเสนอได้ทุกแพลตฟอร์ม การเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ได้นั้นต้องใช้เบราว์เซอร์ในการช่วยให้เว็บไซต์สามารถเข้าใช้งานได้ เว็บไซต์ถูกสร้างขึ้นด้วยภาษาทางคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า HTML (Hyper Text Markup Language) เว็บไซต์ได้มีการพัฒนาและนำภาษาอื่น ๆ เข้ามามีบทบาทร่วมด้วย เพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้งานให้มีความหลากหลายสวยงามทันสมัยและมีลูกเล่นมากขึ้น ดังนั้น เว็บไซต์จึงมีความสำคัญต่อผู้ที่ใช้งานเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นช่องทางต่าง ๆ ทั้งในการค้นหาข้อมูล และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานคนอื่นได้ติดตามข้อมูล ข่าวสารได้ตลอดเวลา (ชัยพร ธรรมโยธิน, 2562)

อำเภอสามชุก เป็นอำเภอที่ต่างก็มีชื่อเสียงเป็นอย่างมาก อำเภอสามชุก เดิมมีชื่อว่า อำเภอนางบวช เพราะระยะแรกเริ่มนั้นได้ตั้งที่ว่าการอำเภอในท้องที่ตำบลนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี และได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอ เมื่อปี พ.ศ. 2437 โดยมี ขุนพรมสุภา (บุญรอด) เป็นนายอำเภอ สมัยนั้นใช้บ้านพักนายอำเภอเป็นสถานที่ราชการ ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2440 หมื่นยกพลพ่ายเป็นนายอำเภอ ได้ก่อสร้างที่ว่าการอำเภอขึ้นอำเภอสามชุกในสมัยที่การคมนาคมไม่สะดวกเหมือนปัจจุบัน การเดินทางติดต่อกันต้องอาศัยการสัญจรทางน้ำเป็นหลัก อำเภอสามชุกมีตำบลทั้งหมด 7 ตำบล เช่น ตำบลหนองสะเดา ตำบลกระเสียว ตำบลหนองผักนาก

ตำบลสามชุก ตำบลบ้านสระ ตำบลย่านยาว และ ตำบลวังลึก ซึ่งทั้ง 7 ตำบลนี้ เป็นตำบลที่อยู่ในอำเภอสามชุกทั้งหมด จึงทำให้ตำบลในอำเภอสามชุกยังไม่เป็นที่รู้จักมาก อาจจะมีประชาชนหรือผู้ที่สนใจในตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุก ไม่สามารถรู้เส้นทาง ระยะทาง หรือข้อมูลสถานที่ ที่สำคัญต่าง ๆ ของแต่ละตำบลได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน (สำนักงานสาธารณสุข อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี, 2563)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้จัดทำจึงได้ออกแบบและสร้าง "เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก" เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนหรือผู้ที่สนใจตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุก ได้รู้ข้อมูลสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลของอำเภอสามชุก และได้รู้เส้นทางและระยะทางของสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลของอำเภอสามชุก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่นำไปใช้ในการสร้าง เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก มีดังนี้

1. ภาษา HTML ย่อมาจาก Hyper Text Markup Language เป็นภาษาคอมพิวเตอร์ที่ใช้สร้างหน้าเว็บ (Web Page) ในรูปแบบของไฟล์ HTML (คือไฟล์ที่มีนามสกุลเป็น.htmหรือ.html) ซึ่งมีเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เป็นโปรแกรมที่ใช้แปลงไฟล์ HTML เพื่อแสดงผลในรูปของหน้าเว็บไฟล์ HTML เป็นไฟล์รหัสแอสกี (ASCII) ถูกบันทึกในรูปของ ไฟล์เอกสาร (Text File) ที่สามารถถูกสร้างจากโปรแกรมสร้างไฟล์ข้อความ (Text Editor) เช่น Notepad หรือ Word Processing ทั่ว ๆ ไป (พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์, 2561)

2. ภาษา CSS ย่อมาจาก Cascading Style Sheet มักเรียกโดยย่อว่า“สไตล์ชีท” คือ ภาษาที่ใช้เป็นส่วนของการจัดรูปแบบการแสดงผลเอกสาร HTML โดยที่ CSS กำหนดกฎเกณฑ์ในการระบุรูปแบบ (หรือ “Style”) ของเนื้อหาในเอกสาร อันได้แก่ สีของข้อความ สีพื้นหลัง ประเภทตัวอักษร และการจัดวางข้อความ ซึ่งการกำหนดรูปแบบ หรือ Style นี้ใช้หลักการของการแยกเนื้อหาเอกสาร HTML ออกจากคำสั่งที่ใช้ในการจัดรูปแบบการแสดงผล กำหนดให้รูปแบบของการแสดงผลเอกสาร ไม่ขึ้นอยู่กับเนื้อหาของเอกสาร (บัญชา ปะสีละเตสัง, 2562)

3. ภาษา Java Script เป็นภาษาคอมพิวเตอร์ที่สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1995 โดย Brendan Eich เพื่อใช้กับเว็บเบราเซอร์ Netscape ภายใต้ข้อตกลงกับบริษัท Sun Microsystems ซึ่งเป็นเจ้าของภาษา Java (จาวา) ในขณะนั้น ต่อมาในปี ค.ศ. 1997 ทางด้าน Netscape ได้ส่งต่อภาษา JavaScript ให้แก่ สมาคมผู้ผลิตคอมพิวเตอร์แห่งยุโรป (European Computer Manufacturers Association หรือ ECMA) เพื่อกำหนดมาตรฐานของภาษานี้ให้กลายเป็นหนึ่งเดียว และองค์กรดังกล่าวก็ได้พัฒนาจาวาสคริปต์ร่วมกับ Brendan Eich เรื่อยมาตามลำดับ จนกลายเป็นมาตรฐานที่รองรับในทุกเบราเซอร์ (บัญชา ปะสีละเตสัง, 2564)

วิธีการศึกษา

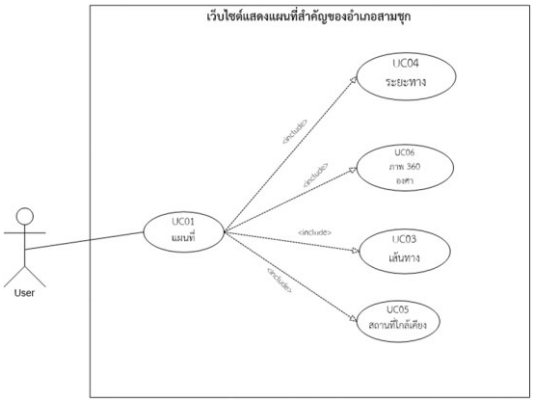
การสร้างเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก ผู้ศึกษาจะแบ่งวิธีการศึกษาตามแนวคิดและกระบวนการ เริ่มจากศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของโครงงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัดและความต้องการของโครงงาน เพื่อนำไปค้นคว้าให้สามารถตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและได้ระบบทำงานที่ดี มีรายละเอียดการดำเนินงานหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ศึกษาปัญหาและรวบรวมข้อมูล

ผู้จัดทำได้ศึกษาปัญหาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จึงได้พบปัญหาว่า ตำบลในอำเภอสามชุกยังไม่เป็นที่รู้จักมาก ทำให้สถานที่สำคัญในตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุกนั้นจะมีแค่ชาวบ้านท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุก พอจะทราบว่าสถานที่สำคัญต่าง ๆ ที่อยู่ในตำบลของอำเภอสามชุกนั้น อยู่ตรงไหนบ้าง และ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลของอำเภอสามชุกยังไม่ครอบคลุมมาก ทำให้ชาวบ้านท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุก อาจจะไม่ทราบข้อมูลอย่างถูกต้องและชัดเจน ทำให้ประชาชนหรือผู้ที่สนใจข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลของอำเภอสามชุก อาจจะได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดปัญหาสำหรับประชาชนหรือผู้ที่สนใจในตำบลของอำเภอสามชุกต้องการที่จะทราบสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลของอำเภอสามชุกและข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลของอำเภอสามชุก

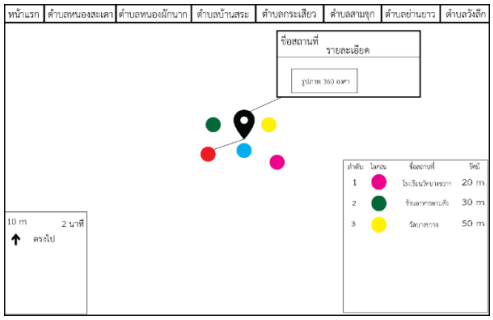
2. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

2.1 จัดทำแผนภาพยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram)



รูปที่ 1 ยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram) เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก

3. ออกแบบหน้าจอ



รูปที่ 2 ตัวอย่างการออกแบบหน้าจอเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก

4. พัฒนาโปรแกรม

ในการพัฒนาโปรแกรมระบบการทำงานใหม่ของเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก ผู้จัดทำได้นำโปรแกรม Visual Studio Code ได้นำมาพัฒนาใช้กับเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก

5. การประเมินผลโปรแกรม

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่สนใจเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่สนใจเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก จำนวน 30 ท่าน

5.2 การสร้างเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก เพื่อหาความพึงพอใจการทำงานของเว็บไซต์ ผู้จัดทำได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์เพื่อหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยผู้จัดทำจะทำการประเมินความพึงพอใจก่อน และทำการปรับปรุงให้ดีขึ้น จากนั้นจึงให้ ผู้ที่สนใจเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก จำนวน 30 ท่าน เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจของเว็บไซต์เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป โดยการประเมินความพึงพอใจการทำงานของระบบได้แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

5.2.1 ด้านเว็บไซต์

5.2.2 ด้านความพึงพอใจต่อแผนที่

5.2.3 ด้านเนื้อหา

5.3 การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจการทำงานของเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก ดังนี้

กำหนดหัวข้อ สร้างแบบประเมินด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ และแบบสอบถามความพึงพอใจการทำงานของเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก ในด้านเว็บไซต์ ด้านความพึงพอใจ และด้านเนื้อหา โดยใช้แบบประเมินมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชุม ศรีสะอาด, 2556)

6. การบำรุงโปรแกรม

เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก จะต้องมีการปรับปรุงในส่วนข้อมูลของเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก ให้มีความทันสมัย และมีการเปลี่ยนแปลง ตัวอย่างเช่น ข้อมูลตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุก และรูปภาพต่าง ๆ

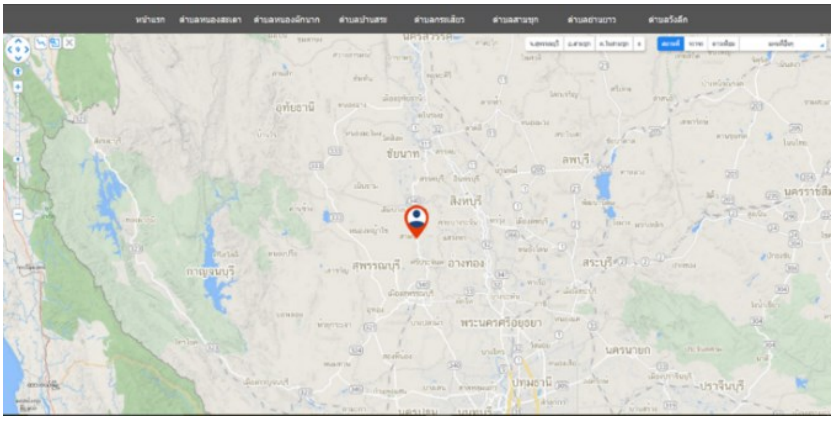
ผลการวิจัย

เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญในอำเภอสามชุก เป็นเว็บไซต์ที่แสดงเกี่ยวกับแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุกและได้ทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับตำบลอื่น ๆ ในอำเภอสามชุก มีผลการดำเนินงานทั้งหมด ดังนี้

1. ผลการพัฒนาเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญในอำเภอสามชุก

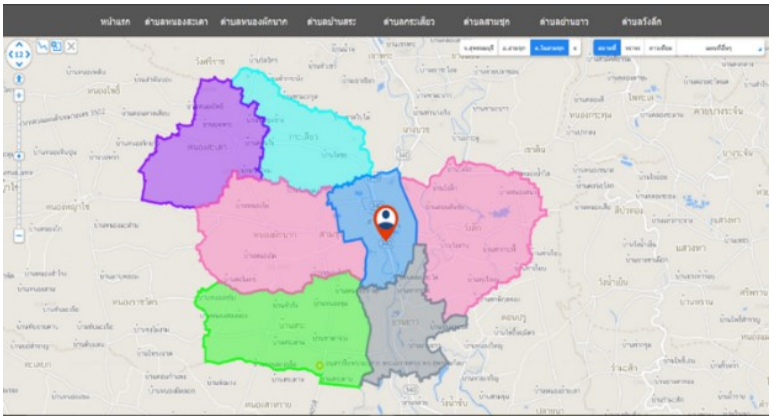
1.1 ผลการพัฒนาเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญในอำเภอสามชุก

ในส่วนของหน้าแรก ผู้ใช้งานจะสามารถเห็นแผนที่ทั้งหมด ดังรูปที่ 3



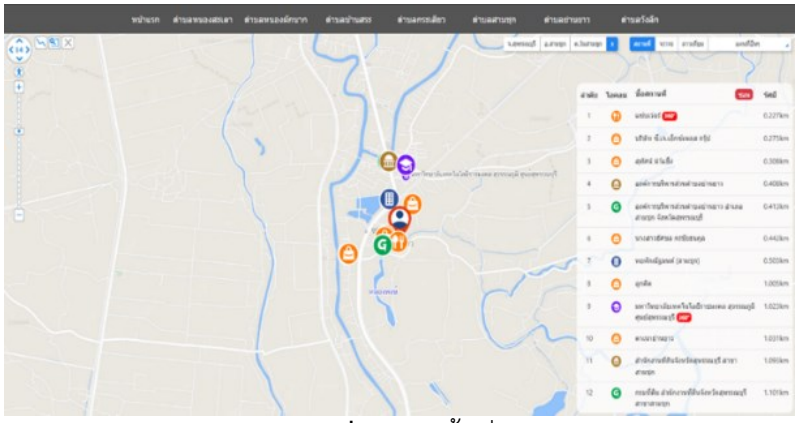
รูปที่ 3 หน้าแรก

ในส่วนของแสดงขอบเขตตำบลของอำเภอสามชุก ผู้ใช้งานสามารถกดไปที่ปุ่มแสดงขอบเขตตำบลของอำเภอสามชุก เพื่อดูในส่วนของขอบเขตที่ผู้ใช้ต้องการ ดังรูปที่ 4



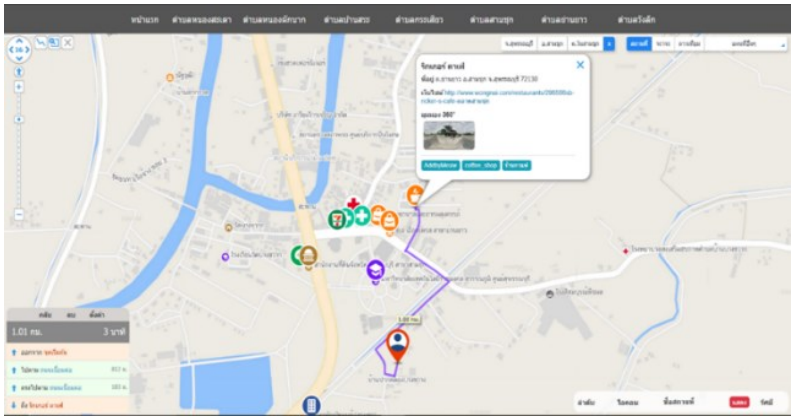
รูปที่ 4 หน้าขอบเขตตำบลของอำเภอสามชุก

ในส่วนของแสดงพื้นที่ใกล้เคียง ผู้ใช้งานสามารถดูพื้นที่ใกล้เคียงได้ 12 สถานที่ ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 หน้าพื้นที่ใกล้เคียง

ในส่วนของแสดงเส้นทาง ผู้ใช้สามารถกดไปยังสถานที่ ที่ผู้ใช้ต้องการหลังจากนั้นจะแสดงเส้นทางตามที่ผู้ใช้ต้องการ ดังรูปที่ 6



รูปที่ 6 หน้าเส้นทาง

ในส่วนของตำบลต่าง ๆ ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดของหน้าตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุก ดังรูปที่ 7

รูปที่ 7 ยกตัวอย่างหน้าตำบลหนองสะเดา

ในส่วนของ รายละเอียดวัด โรงเรียน และ ร้านอาหารในตำบลของอำเภอสามชุก ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดของหน้าวัดในตำบลของอำเภอสามชุก ดังรูปที่ 8 – รูปที่ 10

รูปที่ 8 ยกตัวอย่างหน้าวัดในตำบลของอำเภอสามชุก

รูปที่ 9 ยกตัวอย่างโรงเรียนในตำบลของอำเภอสามชุก

รูปที่ 10 ยกตัวอย่างหน้ารายละเอียดร้านอาหารตำบลในอำเภอสามชุก

ในส่วนของภาพ 360 องศา วัด โรงเรียน และร้านอาหาร ตำบลของอำเภอสามชุก ผู้ใช้งานสามารถดูภาพ 360 องศา ของหน้าวัดในตำบลของอำเภอสามชุก ดังรูปที่ 11 - รูปที่ 13

รูปที่ 11 ยกตัวอย่างหน้าวัดในตำบลของอำเภอสามชุก

รูปที่ 12 ยกตัวอย่างหน้าโรงเรียนในตำบลของอำเภอสามชุก

รูปที่ 13 ยกตัวอย่างหน้าโรงเรียนในตำบลของอำเภอสามชุก

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญในอำเภอสามชุก

ผลการประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญในอำเภอสามชุก จากผู้ที่สนใจเว็บไซต์ทั้งหมด 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายความพึงพอใจต่อด้านเว็บไซต์

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1	เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ	4.30	0.47	มาก
2	เว็บไซต์มีความรวดเร็ว ต่อการใช้งาน	4.27	0.45	มาก
3	เว็บไซต์แสดงรายละเอียดชัดเจน	4.23	0.57	มาก
4	เว็บไซต์มีความเหมาะสมต่อผู้ใช้งาน	4.47	0.57	มาก
5	เว็บไซต์มีความ เรียบง่าย มองแล้วเกิดความเข้าใจ	4.33	0.61	มาก
	เฉลี่ยรวม	**4.32**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญในอำเภอสามชุก ภาพรวมต่อด้านเว็บไซต์ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เว็บไซต์มีความเหมาะสมต่อผู้ใช้งานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาเป็น เว็บไซต์มีความ เรียบง่าย มองแล้วเกิดความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาเป็น เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาเป็น เว็บไซต์มีความรวดเร็ว ต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ เว็บไซต์แสดงรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายความพึงพอใจ ต่อด้านความพึงพอใจต่อแผนที่

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1	แผนที่มีความแม่นยำ	4.27	0.52	มาก
2	มีข้อมูลของสถานที่ต่าง ๆ	4.33	0.55	มาก
3	มีฟังก์ชั่นหลากหลาย	4.20	0.61	มาก
4	แผนที่มีความเข้าใจง่าย	4.30	0.60	มาก
5	มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	4.33	0.61	มาก
	เฉลี่ยรวม	**4.29**	**0.57**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญในอำเภอสามชุก ภาพรวมต่อด้านความพึงพอใจต่อแผนที่ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานและมีข้อมูลของสถานที่ต่าง ๆ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาเป็น

แผนที่มีความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาเป็น แผนที่มีความแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีฟังก์ชั่นหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหา

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1	ความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์อื่น	4.27	0.58	มาก
2	ความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา	4.23	0.57	มาก
3	เนื้อหากับภาพมีความสอดคล้องกัน	4.20	0.48	มาก
4	ปริมาณเนื้อหามีเพียงพอกับความต้องการ	4.33	0.55	มาก
5	ความเหมาะสมของข้อมูลภายในเว็บไซต์	4.33	0.65	มาก
	เฉลี่ยรวม	**4.27**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของเว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญในอำเภอสามชุก ภาพรวมต่อด้านเนื้อหา อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมของข้อมูลภายในเว็บไซต์และปริมาณเนื้อหามีเพียงพอกับความต้องการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาเป็น ความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์อื่น(ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาเป็น ความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ เนื้อหากับภาพมีความสอดคล้องกัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

สรุปผลและอภิปรายผล

เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก สร้างโดยใช้โปรแกรม Visual Studio Code ในการเขียนโค้ด ใช้โปรแกรม Xampp ในการจำลองเซิร์ฟเวอร์ ภาษาที่ใช้สร้างเว็บไซต์ประกอบด้วยภาษา HTML, CSS, และ JavaScript โดยอำเภอสามชุกมีตำบลทั้งหมด 7 ตำบล เช่น ตำบลหนองสะเดา ตำบลกระเสียว ตำบลหนองผักนาก ตำบลสามชุก ตำบลบ้านสระ ตำบลย่านยาว และ ตำบลวังลึก ซึ่งทั้ง 7 ตำบลนี้ เป็นตำบลที่อยู่ในอำเภอสามชุกทั้งหมด จึงทำให้ตำบลในอำเภอสามชุกยังไม่เป็นที่รู้จักมาก อาจจะมีประชาชนหรือผู้ที่สนใจในตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุก ไม่สามารถรู้เส้นทาง ระยะทาง หรือข้อมูลสถานที่ที่สำคัญต่าง ๆ ของแต่ละตำบลได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก เป็นเว็บไซต์สำหรับผู้ที่สนใจตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุก ได้รู้ข้อมูลสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลของอำเภอสามชุก และได้รู้เส้นทางและระยะทางของสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลของอำเภอสามชุก

เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจในตำบลต่าง ๆ ของอำเภอสามชุก สามารถดูรายละเอียดของสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลสามชุก และสามารถได้รู้เส้นทางและระยะทางและสถานที่ใกล้เคียงของสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตำบลของอำเภอสามชุก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณกฤช รัตนวงศา, สุวรรณรัตน์ พุทธอุปถัมภ์ และ เพียงฤทัย หนูสวัสดิ์ (2563) ที่กล่าวว่า แผนที่ท่องเที่ยวแบบความจริงเสมือน ประกอบด้วย ที่ตั้ง เส้นทางและรูปภาพ และมีวิดีโอแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อแผนที่ท่องเที่ยวแบบความจริงเสมือนในภาพรวมอยู่ในระดับมากเนื่องจากนักท่องเที่ยวเล็งเห็นถึงประโยชน์และสามารถนำ ไปใช้งานได้จริง

ข้อเสนอแนะ

เว็บไซต์แสดงแผนที่สำคัญของอำเภอสามชุก ที่ได้สร้างขึ้นผู้จัดทำมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อไปเพื่อใช้เว็บไซต์ให้เกิดประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. ควรเพิ่มช่องค้นหาสถานที่สำหรับผู้ใช้งานที่ต้องการค้นหาสถานที่ต่าง ๆ และ ต้องพัฒนาเว็บไซต์ให้สวยงานน่าใช้งามมากยิ่งขึ้น

2. เว็บไซต์ต้องมีความทันสมัยมากขึ้น และการจัดข้อความต่าง ๆ ต้องมีความเรียบร้อยมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

โครงการนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตรจารย์ ดร.บุญธิดา ชุนงาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ข้อแนะนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำโครงงานมาโดยตลอด รวมถึงได้ข้อเสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่มาตลอดตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย จึงขอกราบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

ชัยพร ธรรมโยธิน. (2562). *ประวัติความเป็นมาของเว็บไซต์*. เข้าถึงได้จาก: https://sites.google.com/site/.

ณกฤช รัตนวงศา, สุวรรณรัตน์ พุทธอุปถัมภ์ และ เพียงฤทัย หนูสวัสดิ์. (2563). แผนที่ท่องเที่ยวแบบความจริงเสมือน กรณีศึกษาอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.*วารสารสาระความมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(1), หน้า 34-44.

บัญชา ปะสีละเตสัง. (2562). *สร้างเว็บไซต์แบบ Responsive ด้วย Bootstrap ร่วมกับ CSS และ JavaScript.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บัญชา ปะสีละเตสัง. (2564). *การพัฒนา Web Application ด้วย JavaScript และ Node.js.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บุญชุม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์. (2561). HTML: ภาษาเขียนเว็บ. *วารสารนักบริหาร*, 31(3), หน้า 199-202.

สำนักงานสาธารณสุข อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. (2563). *ประวัติความเป็นมาอำเภอสามชุก*. เข้าถึงได้จาก: https://www.govesite.com/, 18 พฤศจิกายน 2565.

การพัฒนาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะ วิชาการบัญชีตั๋วเงิน เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง

Development of Analytical Thinking Abilities by Using Skill Exercises Accounting Bills Subject: Recording of Bills Received - Bills Paid Student's Level Vocational Certificate, 3rd Year in Accounting Khok Samrong Technical College

สโรชา สีชน[1] และสิรภัทร จันทะมงคล[2]

Sarocha Seechon[1] and Sirapat Juntamongkol[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์[2]

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สุพรรณบุรี 72130

E-mail: Sarocha2703Seechon@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนาแบบฝึกทักษะ (2) เพื่อพัฒนาคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ และ (3) เพื่อศึกษาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง จำนวน 20 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบฝึกทักษะ และคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า (1) การพัฒนาแบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ–ตั๋วเงินจ่าย จำนวน 3 ชุด อยู่ในเนื้อหา ความรู้เกี่ยวกับการบัญชีตั๋วเงิน การคำนวณวันครบกำหนด การคำนวณดอกเบี้ย และการบันทึกบัญชีเมื่อวันครบกำหนด (2) การพัฒนาคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย เนื้อหาประกอบด้วย คำชี้แจงสำหรับครูผู้สอน คำชี้แจงสำหรับนักเรียน จุดประสงค์การเรียนรู้ ใบความรู้แบบบันทึกคะแนน เฉลยแบบฝึกทักษะ และเกณฑ์การให้คะแนน (3) การศึกษาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี ชุดที่ 1-3 พบว่านักเรียนมีความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 96.83 ค่าเฉลี่ย 41.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.01 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับคะแนนผลรวมของการใช้แบบฝึกทักษะ สูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แบบฝึกทักษะ คู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ ตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย

Abstract

The objectives of this research were (1) to develop a skill exercise, (2) to develop a manual for using the skill exercise, and (3) to study analytical thinking ability. By using the skills training on the accounting record of bills received - bills paid. conducted research by collecting data from 3rd year vocational certificate students in Accounting Khok Samrong Technical College, 20 students, semester 2, academic year 2022 by purposive selection method. The tools used in the research were skill exercises and a manual on the use of skill exercises. Data were analyzed using basic statistics, including percentage, mean, and standard deviation. and t-test statistics The results of the research showed that (1) the development of a skill practice on the subject of accounting records related to bills received – bills paid, amounting to 3 sets, was in the content. Knowledge of bills accounting Due date calculation interest calculation (2) The development of a manual for using the skill exercise on accounting records related to bills received-bills paid. The content contains Notice for teachers Notice for students Learning Objectives, knowledge sheet, score record form Answers to practice skills and scoring criteria (3) a study of analytical thinking ability By using the skills training on the accounting record of bills received - bills paid. of the 3rd year vocational certificate students in the field of accounting, series 1-3, it was found that the students had analytical thinking ability. Accounting for 96.83 percent, mean 41.90, standard deviation of 9.01 when comparing the criteria and the sum of the use of the skill training. significantly higher than the threshold at the .05 level

Keywords: Analytical thinking ability, skill practice, skill manual, bills received-bills paid

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ.2542) มีบทบัญญัติเกี่ยวกับใช้สื่อ และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มาตรา 64 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา ระบุว่า รัฐควรช่วยจัดทำคู่มือและตำราที่ช่วยสอนสิ่งสำคัญแก่นักเรียน เช่น วิธีการใช้เครื่องมือและเครื่องจักร และวิธีเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เนื้อหาเหล่านี้สามารถแข่งขันได้อย่างอิสระ เพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณภาพสูงสุดและมอบโอกาสในการเรียนรู้ที่ดีที่สุด มาตรา 22 ระบุว่า กระบวนการจัดการศึกษาถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้และเติบโตตามจังหวะของตนเอง ซึ่งหมายความว่านักเรียนเป็นส่วนสำคัญที่สุดของกระบวนการ ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทำงานเพื่อช่วยให้นักเรียนได้เต็มตามศักยภาพ การดำเนินการปฏิรูปการศึกษาให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีความจำเป็นต้องทำการศึกษาค้นคว้าวิธีใหม่ ๆ ในการ

ปรับปรุงวิธีที่เราสอนและเรียนรู้ โดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เคยลองใช้มาแล้วและยังคงพัฒนาอยู่ ความหลากหลายนี้ทำให้มั่นใจได้ว่านักการศึกษาจะมีแนวคิดและแนวทางใหม่ ๆ อยู่เสมอ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 และ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553)

ในการเรียนรู้ ทักษะการคิดวิเคราะห์เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งเป็นความสามารถในการจำแนก ส่วนสำคัญของเนื้อหาและข้อมูลต่าง ๆ วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ เหตุการณ์และความสำคัญสิ่งจำเป็น เพื่อค้นหาความเป็นจริงในข้อมูล เพื่อให้เข้าใจสิ่งที่ต้องการทราบอย่างลึกซึ้ง (บลูม Bloom,1956)

วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง เป็นสถานศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะวิชาชีพด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี สิ่งนี้จะช่วยให้นักเรียนประสบความสำเร็จในตลาดแรงงานปัจจุบันและบรรลุเป้าหมายของสังคม นอกจากนี้ ยังมุ่งมั่นที่จะจัดหาค่านิยมทางศีลธรรมและหลักจริยธรรมที่จำเป็นสำหรับนักเรียน เพื่อให้มีชีวิตที่ประสบความสำเร็จ (วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง)

แบบฝึกหัดเสริมทักษะช่วยให้นักเรียนฝึกฝนทักษะ เพื่อให้เข้าใจเนื้อหาที่กำลังเรียนรู้มากขึ้น และสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ การทำแบบฝึกหัดเสริมทักษะในรูปแบบต่าง ๆ จะช่วยให้นักเรียนสนใจเนื้อหาที่กำลังศึกษา และฝึกฝนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพราะนักเรียนได้มีการฝึกทำซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ทำให้นักเรียนได้มีความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำแบบฝึกทักษะได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี รุจิราพาณิชย์(2562) ที่ศึกษาการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ความน่าจะเป็น กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ สำหรับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยครูผู้สอนใช้แบบฝึกทักษะที่มีคำชี้แจงชัดเจน มีการเรียงลำดับจากง่ายไปยาก มีตัวอย่างที่หลากหลาย สีสันสวยงาม ทำให้นักเรียนมีพัฒนาการเรียนรู้ที่ดีขึ้นและเข้าใจเนื้อหาในบทเรียนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราวรรณ ศิริรัตน์ (2549) แบบฝึกทักษะมีความสำคัญและจำเป็นเพราะจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจในบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น การท่องจำเนื้อหาจะช่วยให้เก็บข้อมูลได้ดีขึ้น และสิ่งนี้จะทำให้การเรียนรู้สนุกยิ่งขึ้น สามารถนำแบบฝึกหัดต้นฉบับติดตัวไปด้วย เพื่อติดตามความก้าวหน้าและดูว่าทำได้ดีเพียงใดในด้านวิชาการ นอกจากนี้ยังมั่นใจได้ว่าครูกำลังพยายามปรับปรุงช่องว่างระหว่างนักเรียน เนื่องจากพวกเขามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ ปรุงวนิชพงษ์ (2551) นำมาวัดผลการเรียนหลังจากที่เรียนแล้วตลอดจนสามารถทราบ ข้อบกพร่องของนักเรียนและนำไปปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงทีซึ่งจะทำให้ครูประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายและ ลดภาระของครูได้มากช่วยในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลนักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนนอกจากนี้ ยังทำให้นักเรียนสามารถนำภาษาไปใช้สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญทางการเรียนของนักเรียนให้มีการจัดการเรียนการสอนในการพัฒนาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน โดยใช้แบบฝึกทักษะ และพัฒนาคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ ในการเรียน วิชาการบัญชีตั๋วเงิน ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง เพื่อให้นักเรียนเกิดการพัฒนาทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ และมีผลการเรียนรู้ที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง

2. เพื่อพัฒนาคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง

3. เพื่อศึกษาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการคิดวิเคราะห์

กรรณิการ์ กวางคีรี (2554) ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ไว้ว่า การคิดวิเคราะห์ หมายถึง การจำแนกแยกแยะข้อมูลออกเป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจอย่างมีเหตุและผล ซึ่งการคิดวิเคราะห์มีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับการเก็บเกี่ยวความสามารถในการแก้แนวคิดหรือปัญหาต่าง ๆ ที่ซับซ้อนของทักษะการรับรู้ ที่ต้องให้เพื่อแก้ปัญหา และพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ด้วยปัญญา

นัจภัค บูชาพิมพ์ (2551) ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ไว้ว่า การคิดวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถของนักเรียนในการพิจารณาข้อความที่เป็นปัญหาหรือสถานการณ์ แยกแยะ เรื่องราวสถานการณ์ใด ๆ ที่มีเหตุผลน่าเชื่อถือมายืนยันในการตัดสินใจตามสถานการณ์นั้นและได้ข้อสรุปอย่างถูกต้องสมเหตุสมผล ซึ่งการคิดวิเคราะห์มีความสำคัญในการตรึกตรองและใช้ความมีเหตุผลของบุคคล เป็นแรงจูงใจที่นักเรียนจะแสดงออกด้วยพูดหรือพฤติกรรมการปฏิบัติที่บอกถึงความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ

วัชรา เล่าเรียนดี และคณะ (2560) ได้ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ว่า หมายถึง การแสดงออกด้วยคำพูด หรือพฤติกรรมการปฏิบัติที่บอกถึงความรู้ความเข้าใจอย่างละเอียดสามารถอธิบายเหตุผล ระบุปัญหา ระบุความเชื่อมโยง สามารถจำแนกส่วนประกอบต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลที่สำคัญเพื่อนำมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจและประเมินผลหรือเพื่อสรุปอย่างเหมาะสม

สุคนธ์ สินธพานนท์ (2552) ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ว่า เป็นการคิดที่สามารถจำแนกแยกแยะข้อมูลหรือหรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ หรือเรื่องราวเหตุการณ์ ออกเป็นส่วนย่อยตามหลักการหรือเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อค้นหาความจริงหรือความสำคัญที่แฝงอยู่ หรือปรากฏอยู่จนได้ความคิดที่จะนำไปสู่ข้อสรุปและการนำไปประยุกต์ใช้

ทฤษฎีการคิดของบลูม (Bloom's Taxonomy)

ในปี ค.ศ.1956 บลูมและคณะ (Bloom & other,1956) ได้พัฒนากรอบทฤษฎี เพื่อเป็นเครื่องมือการจัดประเภทพฤติกรรมเกี่ยวกับการแสดงออกทางปัญญาและการคิด เป็นผลมาจากประสบการณ์การศึกษาเรียกว่า Bloom's taxonomy ซึ่งกำหนดไว้ 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย และด้านทักษะทางกาย

ในการออกแบบหลักสูตร จัดการเรียนรู้และการวัดประเมินผลการเรียนรู้ก็ได้อาศัยกรอบทฤษฎีดังกล่าวนี้ ซึ่งพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัยถูกนำไปใช้มากที่สุด

พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็นพฤติกรรมด้านสมองเกี่ยวกับ สติปัญญา ความคิด ความสามารถในการคิดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพฤติกรรมทางพุทธิพิสัย 6 ระดับ (สำนักทดสอบทางการศึกษา, 2552) ได้แก่

1.ความรู้ (Knowledge) ความสามารถในการจดจำแนกประสบการณ์ และระลึกเรื่องราวออกมาได้ถูกต้องแม่นยำ

2.ความเข้าใจ (Comprehension) ความสามารถบอกใจความสำคัญของเรื่องราวโดยการ ตีความได้ สรุปใจความสำคัญได้

3.การนำความรู้ไปประยุกต์ (Application) ความสามารถในการนำหลักการ กฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการ นำไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้

4.การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวที่สมบูรณ์ ให้กระจายออกเป็นส่วนย่อย ๆ ได้อย่างชัดเจน

5.การสังเคราะห์ (Synthesis) ความสามารถในการผสมผสานส่วนย่อยเป็นเรื่องเดียวกัน ปรับปรุงของเก่าให้มีคุณภาพสูงขึ้น

6.การประเมินค่า (Evaluation) ความสามารถในการวินิจฉัยหรือตัดสิน กระทำสิ่งหนึ่งลงไปการประเมินเกี่ยวข้องกับการใช้เกณฑ์ โดยบลูมและคณะได้เสนอกรอบการคิดออกเป็น 2 ระดับ คือ พัฒนาความคิดระดับต่ำ (Lower Order Thinking Skills) และการพัฒนาความคิดระดับสูง (Higher Order Thinking Skills)

การที่บุคคลจะมีทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จะต้องสามารถ วิเคราะห์เข้าใจในสถานการณ์ใหม่หรือข้อความจริงใหม่ได้ ดังนั้นการจะให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ ในระดับใดหรือหลายระดับนั้นขึ้นอยู่กับเนื้อหาสาระที่เป็นองค์ความรู้ เพื่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการนำไปใช้สู่การวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการประเมินผลตามจุดมุ่งหมายการศึกษาของบลูม เพราะเป็นการพัฒนาความสามารถในระดับการมีเหตุผล และเป็นการเรียนรู้ที่คงทนของแต่ละบุคคล นักเรียนจึงต้องเรียนรู้วิธีการวิเคราะห์ และต้องนำความสามารถด้านการวิเคราะห์มาใช้

แนวคิดของแอนเดอร์สันและแครทโฮล (Anderson & Krathwohl)

โดยปรับปรุงทฤษฎีการเรียนรู้ของบลูม (Bloom’s Taxonomy 2001) ในปี ค.ศ.2001 แอนเดอร์สันและแครทโฮล (Anderson & Krathwohl, 2001) ได้นำเสนอแนวคิดปรับปรุง Bloom’s Taxonomy ในการจำแนกพฤติกรรมย่อยเพื่อให้มีเหมาะสมกับบริบทในการศึกษายุคใหม่เพื่อเป็นเครื่องมือให้ครูออกแบบการสอนให้มีประสิทธิภาพและ มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. การจำ (Remembering) เป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ ที่นำกระบวนการความรู้ การค้นคว้า และการเตือนความจำในระยะยาวของคนออกมาเพื่อกำหนดการเรียนรู้และพัฒนาต่อไปในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งได้จากความรู้เดิมของคนที่ฝึกจำและนำมาใช้ในระยะยาว เช่น การจำได้ การระลึกได้

2. การเข้าใจ (Understanding) เป็นกระบวนการสร้างความรู้อย่างมี ความหมาย ได้มาจากสื่อ การพูด การเขียน การแยกแยะ การเปรียบเทียบ การจัด หมวดหมู่ หรือการอธิบาย ที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในสิ่งที่กำลังเรียนรู้และทำความเข้าใจ กำหนดความหมาย ของสิ่งที่เรียนจากการเขียนหรือจากสื่อ

3. การประยุกต์ใช้ (Applying) กระบวนการในขั้นต่อมา เป็นการนำความรู้ ความเข้าใจไปประยุกต์ใช้หรือนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ด้วยกระบวนการหรือวิธีการดำเนินการ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน เช่น การดำเนินการ การกระทำ การใช้ประโยชน์ การเปรียบเทียบรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bloom's Taxonomy 1956 และ Anderson & Krathwohl 2001

แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ของบลูม (Bloom's Taxonomy 1956)	**แนวคิดของแอนเดอร์สัน และแครทโฮล (Anderson & Krathwohl) โดยปรับปรุงทฤษฎีการเรียนรู้ของบลูม (Bloom's Taxonomy 2001)**
Evaluation (การประเมินค่า)	Creating (สร้างสรรค์)
Synthesis (การสังเคราะห์)	Evaluating (ประเมิน)
Analysis (การวิเคราะห์)	Analyze (วิเคราะห์)
Application (การนำไปใช้)	Applying (ประยุกต์)
Comprehension (ความเข้าใจ)	Understanding (เข้าใจ)
Knowledge (ความรู้)	Remembering (จำได้)

ความหมายของแบบฝึกทักษะ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมายของแบบฝึก หมายถึง แบบฝึกหัดหรือชุดการสอนที่เป็นแบบฝึกที่ใช้ตัวอย่างปัญหาหรือคำสั่งที่ตั้งขึ้นเพื่อให้นักเรียนฝึกทำ

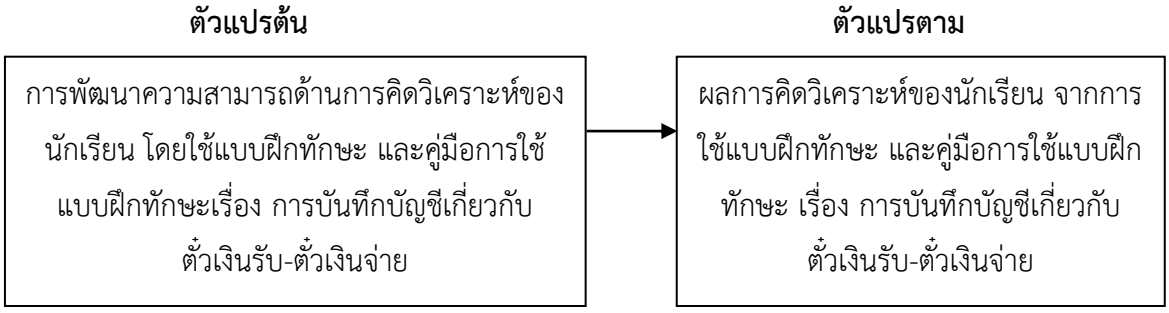
วชิราภรณ์ ชำนิ (2555) ได้ให้ความหมายของแบบฝึกไว้ว่า แบบฝึกเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อ เสริมสร้างทักษะให้แก่นักเรียนและเป็นสื่อการเรียนสำหรับให้นักเรียนได้ทบทวน ฝึกฝนทักษะจนเกิดความชำนาญ มีลักษณะเป็นแบบฝึกหัดให้นักเรียนได้กระทำกิจกรรมโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสามารถของ นักเรียนให้ดีขึ้น

อัจฉราวรรณ ศิริรัตน์ (2549) แบบฝึกหัดเสริมทักษะมีประโยชน์ในการสอนแนวคิด เนื่องจากช่วยให้นักเรียนทบทวนเนื้อหาได้ละเอียดยิ่งขึ้นและดูว่าวัดความก้าวหน้าของตนเองอย่างไร นอกจากนี้ยังช่วยให้นักเรียนใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากสามารถเรียนรู้จากความผิดพลาดได้

อุบลวรรณ ปรุงวนิชพงษ์ (2551) นำมาวัดผลการเรียนหลังจากที่เรียนแล้วตลอดจนสามารถทราบข้อบกพร่องของนักเรียน ในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลนักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนนอกจากนี้ยังทำให้นักเรียนสามารถนำภาษาไปใช้สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ของบลูม(Bloom's Taxonomy 1956) และแนวคิดของแอนเดอร์สัน และแครทโฮล (Anderson & Krathwohl) โดยปรับปรุงทฤษฎีการเรียนรู้ของบลูม (Bloom's Taxonomy 2001)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: พัฒนามาจาก Bloom's Taxonomy (1956) และ Anderson & Krathwohl (2001)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Pre-Experimental Research) โดยมีแบบแผนการวิจัยแบบศึกษากลุ่มเดียว (Time series Design) เก็บข้อมูลสามครั้งหลัง ซึ่งในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 20 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์ วิชาการบัญชีตั๋วเงิน เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง จำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย คำชี้แจงในการทำแบบฝึกทักษะ และเกณฑ์การให้คะแนน แจกแจงเป็นรายข้อ ชุดละ 20 คะแนน ซึ่งทุกข้อผ่านการตรวจสอบคุณภาพความสอดคล้องในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำแบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ไปทดลองใช้กับนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2. คู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ วิชาการบัญชีตั๋วเงิน เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง ประกอบด้วย : คำชี้แจง สำหรับครูผู้สอน, คำชี้แจง สำหรับนักเรียน, จุดประสงค์การเรียนรู้, ใบความรู้

เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย, แบบฝึกทักษะ จำนวน 3 ชุด, แบบบันทึกคะแนน, เฉลยแบบฝึกทักษะ, และเกณฑ์การให้คะแนน โดยผ่านการหาค่า IOC ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้สอนชี้แจงให้นักเรียนทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การรู้ และดำเนินการเรียนการสอน ในรายวิชาการบัญชีตั๋วเงิน เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย และการใช้คู่มือการใช้แบบฝึกทักษะของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง

2. นักเรียนกลุ่มเป้าหมาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง จำนวน 20 คน ทำแบบฝึกทักษะ วิชาการบัญชีตั๋วเงิน เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ- ตั๋วเงินจ่าย จำนวน 3 ชุด ชุดละ 20 คะแนน

3. ให้นักเรียนกลุ่มเป้าหมาย ตรวจสอบผลคะแนนที่ได้จากการทำแบบฝึกทักษะ จำนวน 3 ชุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของแบบฝึกทักษะ ซึ่งอยู่ภายในเล่มคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะเรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย โดยกำหนดผลคะแนนการทำแบบฝึกทักษะต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการทดสอบค่าที ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบข้อมูล พบว่าข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น สามารถใช้สถิติการทดสอบค่า t-test ได้

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การพัฒนาแบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง มีแบบฝึกทักษะ จำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย: คำชี้แจงในการทำแบบฝึกทักษะ และเกณฑ์การให้คะแนน แจกแจงเป็นรายข้อ รวมชุดละ 20 คะแนน

ชุดที่ 1 ประกอบด้วย 2 ส่วน 1) แบบถูกผิด 10 ข้อ 2) แบบอัตนัย 3 ข้อ

ชุดที่ 2 ประกอบด้วย 3 ส่วน 1) แบบอัตนัย 5 ข้อ 2) แบบอัตนัย 5 ข้อ 3) แบบอัตนัย 2 ข้อ

ชุดที่ 3 ประกอบด้วย 3 ส่วน 1) แบบอัตนัย 5 ข้อ 2) แบบอัตนัย 5 ข้อ 3) แบบอัตนัย 1 ข้อ

2. การพัฒนาคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่ายของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง มีเนื้อหา

ประกอบด้วย : คำชี้แจง สำหรับครูผู้สอน, คำชี้แจง สำหรับนักเรียน, จุดประสงค์การเรียนรู้, ใบความรู้ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย, แบบฝึกทักษะ จำนวน 3 ชุด, แบบบันทึกคะแนน, เฉลยแบบฝึกทักษะ, แนวทางการตอบ, และเกณฑ์การให้คะแนน

3. ผลการศึกษาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง ชุดที่ 1-3 พบว่านักเรียนมีความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 96.83 ค่าเฉลี่ย 41.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.01 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับคะแนนผลรวมของการใช้แบบฝึกทักษะ สูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะ เปรียบเทียบผลกับเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

คะแนน	n	คะแนนเต็ม	$\overline{X}$	S.D.	% of Mean	t	Sig(1-tailed)
แบบฝึกทักษะ ชุดที่ 1	20	20	13.15	3.60	65.75	1.43	0.0848
แบบฝึกทักษะ ชุดที่ 2	20	20	13.65	2.98	68.25	2.48 *	0.0114
แบบฝึกทักษะ ชุดที่ 3	20	20	15.10	2.71	75.50	5.11 *	0.0000
ผลคะแนนรวม ชุดที่ 1-3	20	60	41.90	9.01	69.83	2.93*	0.0043

p < .05 t =2.93

จากตารางที่ 2 นักเรียนจำนวน 20 คน ทำฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง ผลปรากฏว่า คะแนนจากการทำแบบฝึกทักษะนักเรียนมีความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 96.83 ค่าเฉลี่ย 41.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.01 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับคะแนนผลรวมของการใช้แบบฝึกทักษะ สูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะ วิชาการบัญชีตั๋วเงิน เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาแบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง มีแบบฝึกทักษะจำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย: คำชี้แจงในการทำแบบฝึกทักษะ และเกณฑ์การให้คะแนน แจกแจงเป็นรายข้อ ชุดที่ 1 ประกอบด้วย 2 ส่วน ซึ่งอยู่ในเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับตั๋วเงิน 1) แบบถูกผิด 10 ข้อ 2) แบบอัตนัย 3 ข้อ (20 คะแนน) ชุดที่ 2 ประกอบด้วย 3 ส่วน 1) แบบอัตนัย 5 ข้อ แสดงวิธีการคำนวณหาวันครบกำหนดของตั๋วเงิน 2) แบบอัตนัย 5 ข้อ แสดงการคำนวณหาดอกเบี้ยของตั๋วเงิน 3) แบบอัตนัย 2 ข้อ ให้บันทึกรายการในสมุดรายวันทั่วไป (20 คะแนน) ชุดที่ 3 ประกอบด้วย 3 ส่วน 1) แบบอัตนัย 5 ข้อ แสดงวิธีการคำนวณหาวันครบกำหนดของตั๋วเงิน 2) แบบอัตนัย 5 ข้อ แสดงการคำนวณหาดอกเบี้ยของตั๋วเงิน 3) แบบอัตนัย 1 ข้อ ให้บันทึกรายการในสมุดรายวันทั่วไป วันที่ออกตั๋วถึงวันครบกำหนด (20 คะแนน) พบว่าแบบฝึกทักษะมีการให้นักเรียนได้ฝึกฝนในเนื้อหาที่ครอบคลุม และตรงตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังทำให้นักเรียนได้มีการฝึกฝนทักษะความสามารถการคิดวิเคราะห์มากกว่าการใช้แบบฝึกหัดในหนังสือเรียน ทำให้นักเรียนมีทักษะมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ แขไข จันทร์บวร(2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการอ่านคิด วิเคราะห์ภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้แบบฝึกทักษะการอ่านคิดวิเคราะห์ร่วมกับเทคนิคผังกราฟิก กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนด้วยแบบฝึกทักษะ ช่วยจัดการเรียนการสอน ในขณะที่การคิดเชิงวิพากษ์สามารถใช้สื่อที่หลากหลายเพื่อให้นักเรียนสนใจ เพื่อให้เกิดการคิดวิเคราะห์ นักเรียนต้องสามารถเก็บข้อมูลหลังจากศึกษาได้

2. ผลการพัฒนาคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคโคกสำโรง พบว่ามีเนื้อหาประกอบด้วย : คำชี้แจง สำหรับครูผู้สอน, คำชี้แจง สำหรับนักเรียน, จุดประสงค์การเรียนรู้, ใบความรู้ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย, แบบฝึกทักษะ จำนวน 3 ชุด, แบบบันทึกคะแนน, เฉลยแบบฝึกทักษะ, แนวทางการตอบ, และเกณฑ์การให้คะแนน อาจเป็นเพราะว่า คู่มือการใช้แบบฝึกทักษะมีองค์ประกอบที่ครบถ้วนในการใช้แบบฝึกทักษะเหมาะสำหรับครูผู้สอน และนักเรียน คู่มือการใช้แบบฝึกทักษะทำให้นักเรียนสามารถอ่านทบทวนความรู้ ก่อนที่จะทำแบบฝึกทักษะ จึงทำให้นักเรียนมีความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรินทร์ อุตรา และธัญญรัศม์ ชิดไธสง (2563) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสร้างคู่มือการประเมินความเข้าใจทางคณิตศาสตร์ เรื่อง พหุนาม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้รูปแบบ การให้ข้อมูลย้อนกลับ ตามแนวคิดการประเมินเพื่อการเรียนรู้ พบว่ากิจกรรมนี้มีไว้สำหรับนักเรียนที่มีความรู้ทางคณิตศาสตร์ในระดับต่าง ๆ และกระตุ้นให้ค้นหาคำตอบด้วยตนเอง สิ่งนี้ช่วยให้นักเรียนใช้ทักษะการใช้เหตุผล และยังช่วยให้เข้าใจแนวคิดการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนมากขึ้นอีกด้วย

3. ผลการศึกษาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ-ตั๋วเงินจ่าย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาการบัญชี พบว่านักเรียนมีความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 60 จากผลคะแนนรวมที่ได้ของแบบฝึกทักษะชุดที่ 1-3 พบว่า มีผลคะแนนจากการทำแบบฝึกทักษะนักเรียนมีความสามารถด้านการคิด

วิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 96.83 ค่าเฉลี่ย 41.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.01 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับคะแนนผลรวมของการใช้แบบฝึกทักษะ สูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักเรียนได้ใช้แบบฝึกทักษะ ควบคู่ไปกับการใช้คู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ เรื่อง การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงินรับ - ตั๋วเงินจ่าย จึงทำให้นักเรียนมีการฝึกฝนในการทำแบบฝึกทักษะ พร้อมกับการทบทวนความรู้ที่ได้ศึกษาจากคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะโดยละเอียด ประกอบด้วยกับการได้รับคำแนะนำจากครูผู้สอน ในการทำแบบฝึกทักษะ จึงทำให้นักเรียนมีความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์มากขึ้น และพัฒนาความสามารถขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง จึงมีผลคะแนนที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ มูลคำ และสุนันทา สุนทรประเสริฐ (2550) ได้เสนอแนะรูปแบบการ สร้างแบบฝึกทักษะ โดยอธิบายว่าการสร้างแบบฝึกทักษะก็เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะจูงใจให้นักเรียนได้ทดลองปฏิบัติ แบบฝึกจึงควรมีรูปแบบที่หลากหลาย มิใช่ใช้แบบเดียว จะทำให้ไม่เกิดความอยากรู้อยากลองจึงขอเสนอรูปแบบที่เป็นหลักใหญ่ๆไว้ก่อน ส่วนผู้สร้างจะนำไปประยุกต์ใช้ ปรับเปลี่ยน รูปแบบอื่น ๆ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ถวัลย์ มาศจรัสและคณะ (2550) คือ ผู้สอนควรชี้แจง จุดประสงค์ คำสั่ง และสิ่งที่นักเรียนต้องทำ ก่อนที่จะเริ่มทำการใช้แบบฝึกทักษะเพื่อเร่งเร้าความสนใจให้นักเรียนอยากเรียน แต่จะต้องสอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ จะสามารถพัฒนาทักษะ ของนักเรียนและเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ และจะทำให้นักเรียนประสบความสำเร็จในการใช้แบบฝึกทักษะได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ครูผู้สอนควรศึกษาคู่มือการใช้แบบฝึกทักษะ หรือคำสั่งที่ต้องให้นักเรียนปฏิบัติให้เข้าใจก่อนที่จะนำแบบฝึกทักษะ วิชาการบัญชีตั๋วเงินมาประกอบการเรียนการสอน ในแบบฝึกทักษะบางเรื่องมีกิจกรรมที่ต้องใช้สื่อประกอบการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย

1.2 การจัดการเรียนการสอนด้วยแบบฝึกทักษะ วิชาการบัญชีตั๋วเงิน ผู้สอนต้องคอยกระตุ้นนักเรียนให้เกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์ และเปิดโอกาสให้นักเรียนได้คิดสร้างสรรค์ รวมทั้งให้เวลานักเรียนในการฝึกฝนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในรายวิชาการบัญชีตั๋วเงิน เรื่อง การบัญทึกบัญชีเกี่ยวกับตั๋วเงิน ของนักเรียนควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลการพัฒนาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ ของนักเรียนที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้แบบฝึกทักษะมาประกอบการสอน เพื่อหาวิธีการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมกับนักเรียนต่อไป

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ กวางคีรี. (2554). *การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และความเข้าใจที่คงทนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่จัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้*. นครปฐม: สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

แขไข จันทร์บวร. (2561).*การพัฒนาความสามารถในการอ่าน คิด วิเคราะห์ภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้แบบฝึกทักษะการอ่านคิดวิเคราะห์ร่วมกับเทคนิคผังกราฟิก*. ชลบุรี: สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยบูรพา

นัจภัค บูชาพิมพ์. (2551). *การพัฒนาผลการเรียนรู้และความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ เรื่อง ภูมิปัญญาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวัดห้วยจระเข้วิทยาคมด้วยวิธี การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้*. นครปฐม: สาขาการสอนวิชาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*.กรุงเทพฯ : อักษรเจริญ.

วชิราภรณ์ ชำนิ. (2555). *ผลของการใช้แบบฝึกที่มีต่อความสามารถในการแก้ปญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์สมการของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

วัชรา เล่าเรียนดี, ปรณัฐ กิจรุ่งเรือง, และอรพิณ ศิริสัมพันธ์. (2560). *กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อพัฒนาการคิดและยกระดับ คุณภาพการศึกษาสำหรับศตวรรษที่ 21*. นครปฐม: บริษัท เพชรเกษม พริ้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด.

วัชรินทร์ อุตรา, และธัญญารัศม์ ชิดไธสง. (2563).*การสร้างคู่มือการประเมินความเข้าใจทางคณิตศาสตร์ เรื่อง พหุนาม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้รูปแบบ การให้ข้อมูลย้อนกลับ ตามแนวคิดการประเมินเพื่อการเรียนรู้*.รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

สุคนธ์ สินธพานนท์. (2552). *การจัดกระบวนการเรียนรู้เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

อุบลวรรณ ปรุงวนิชพงษ์. (2551). *การพัฒนาแบบฝึกทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ โดยใช้กิจกรรมการ อ่านให้คล่อง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนราชินีบูรณะอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. นครปฐม: สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อรุณี รุจิราพาณิชย์. (2562). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาคณิตศาสตร์พื้นฐาน เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้แบบฝึกทักษะ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านศรีบุญเรือง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่* .รายงานการวิจัย. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (2001). *A taxonomy for learning, Teaching, and Assessing: A revision of Bloom's taxonomy of educational objectives*. New York : Addison Wesley Longman.

Bloom, Benjamin. (1956). *Taxonomy of Education Objectives Handbook I: Cognitive Domain.* New York : David McKay Company. Inc.

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